

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Escuela Profesional de Administración**



**Calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante de la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate 2022**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

**Autor:**

Gerardo Jimmy Curo Aliaga

**Asesor:**

Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna

Lima, 28 de noviembre de 2023

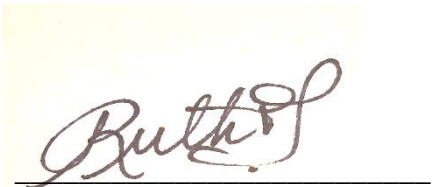
## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Ruth Edelmira Pilloca Moyna, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA I.E.P. ROSA DE LA MERCED – ATE 2022”** del autor Gerardo Jimmy Curo Aliaga tiene un índice de similitud de 16% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima a los 19 días del mes de diciembre del año 2023.



---

Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna  
DNI 10113568

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 16 días del mes de noviembre del año 2023 siendo las 16:30 horas., se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto, el secretario: Mtro. Alcides Alberto Flores Saenz, como miembro: Mtro. David Junior Elías Aguilar Panduro y el asesor Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: "Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción del Estudiante de la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, 2022" de los Bachilleres:

a. Gerardo Jimmy Curo Aliaga

Conducente a la obtención del Título profesional de ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Gerardo Jimmy Curo Aliaga

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

## INDICE

RESUMEN.....	5
INTRODUCCIÓN .....	7
METODOLOGÍA .....	10
Reglas de inclusión y exclusión .....	11
Criterios de inclusión .....	11
Criterios de exclusión .....	11
RESULTADOS y DISCUSIÓN .....	12
Prueba de normalidad.....	12
Hipótesis de investigación.....	13
Hipótesis general: .....	13
Hipótesis específicas:.....	13
Resultados descriptivos .....	16
CONCLUSIONES .....	22
REFERENCIAS .....	23

## TABLAS

Tabla 1 La distribución de la población y muestra de estudio.....	12
Tabla 2 PNKS. ....	13
Tabla 3 Valoración de la escala de correlación de R de Pearson.....	14
Tabla 4 Prueba de correlación entre la CSE y la SE.....	14
Tabla 5 Prueba de correlación entre las dimensiones de la CSE con la SE.....	15
Tabla 6 Variable 1: CSE. ....	16
Tabla 7 Variable 2: SE .....	17

## FIGURAS

Figura 1 Niveles de la CSE.....	17
Figura 2 Niveles de la SE.....	17

## **Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción del Estudiante de la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate 2022**

### **RESUMEN**

La calidad en la educación es un pilar fundamental para garantizar la satisfacción estudiantil, y a su vez, para el desarrollo de competencias y la realización de potencialidades que refuerzan el proyecto de vida de los educandos. Con el objetivo de explorar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, se llevó a cabo un estudio en la I.E.P. Rosa de la Merced –Ate, 2022. El análisis, de tipo básico y con un enfoque cuantitativo, se orientó bajo un diseño no experimental y un método hipotético-deductivo. La muestra involucró a 105 estudiantes seleccionados aleatoriamente de una población de 168 alumnos de tercer y quinto nivel de secundaria. Los resultados, con un valor de p de ,000 (menor que  $\alpha$  0,05) y una prueba R de Pearson de ,674, indican una relación significativa entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil. Es decir, a mayor calidad en el servicio educativo, se observa un mayor nivel de satisfacción en los estudiantes, y viceversa.

**Palabras clave:** calidad de la educación, estrategias educativas, estudiante universitario.

### **Abstract**

Quality in education is a fundamental pillar to guarantee student satisfaction and, in turn, for the development of competencies and the realization of potentialities that reinforce the life project of the students. A study was carried out in the P.E.I Rosa de la Merced -Ate, 2022, to explore the relationship between educational service quality and student satisfaction. The analysis, of a basic type and with a quantitative approach, was oriented under a non-experimental design and a hypothetical- deductive method. The sample involved 105 students randomly selected from 168 third and fifth-level high school students. The results, with a p-value of 000 (less than  $\alpha$  0.05) and a Pearson's R test of 674, indicate a significant relationship between educational quality and student satisfaction. That is, the higher the educational service quality, the higher the level of student satisfaction, and vice versa.

**Keywords:** Quality of education, educational strategies, university student.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, los sistemas educativos trabajan para aumentar y desarrollar la denominada calidad educativa (CE), puesto que no basta con implementar las labores de formación, sino que debe buscarse la calidad del servicio educativo (CSE) que se brinda. De esta manera, Perú tiene todas las condiciones para ser un país progresista y ejemplar. En este sentido, es la educación de calidad lo que posibilitará el desarrollo social. De ahí que, el gobierno peruano aguarde a que otras entidades como ONGs o personas efectúen proyectos educativos, y se perciba como que estos evaden la responsabilidad de solucionar diligentemente el problema de la CSE, al no crear políticas de gestión educativa que posibiliten saber sobre el nivel de satisfacción de los educandos (SE) de una institución educativa (IE) como la I.E.P. Rosa de la Merced, y de este modo, tener información apropiada para la aplicación de estrategias que fomenten la CE.

Asimismo, algunas causas principales de una mala CSE son las desigualdades en el rendimiento, el entendimiento y el uso del material educativo por parte de los educadores, e inclusive, la carencia de infraestructura y equipamiento favorable para el aprendizaje, lo que representa un aspecto eminentemente importante y fundamental. (Afthanorhan *et al.*, 2019; Hwang y Choi, 2019; Latif *et al.*, 2019; Gamage *et al.*, 2020; Ogundola *et al.*, 2020; Onyema *et al.*, 2020; Robyn, 2020; Shim y Lee, 2020). De ahí que, una consecuencia de la baja CSE sea que se ha transformado en uno de los problemas fundamentales y sociales del Estado Peruano, los cuales causan efectos irreversibles a largo plazo. Por otro lado, si el educador supiera las singularidades de cada estudiante, sería capaz de asistirlo para elaborar un verdadero entendimiento del aprendizaje; sin

embargo, eso no se cumple en el contexto actual, razón por la cual, los estudiantes no logran las tres exigencias psicológicas indispensables: independencia, idoneidad y comunicación (Petursdottir y Ragnarsdottir, 2019; Eguz, 2020; Putri *et al.*, 2020; Arifin *et al.*, 2021; Bani y Masruddin, 2021; Bhatt *et al.*, 2021; Simanjuntak *et al.*, 2022; Agustin *et al.*, 2023), las cuales son el motivo para conseguir el desarrollo psicológico adecuado para la SE y otras percepciones efectivas para el buen aprendizaje.

Debido a esto, es necesario replantear la idea de que se necesitan formular y aplicar políticas eficientes de gestión educativa que posibiliten desarrollar las capacidades, la inteligencia y la motivación de los estudiantes para lograr aprendizajes satisfactorios y efectivos durante su permanencia en la IE, permitiéndoles así, superar los obstáculos y circunstancias estresantes que se les presentan cotidianamente. Cabe señalar también que, se deberían incluir a los estudiantes en situaciones problemáticas para que puedan coordinar en equipo, asimismo ir administrando los recursos y la información, debatiendo y argumentando sus propias ideas, para así poder dar la solución a la problemática presentada. Seguidamente, anterior a lo mencionado, se puede hipotetizar lo siguiente: actualmente en Perú no se tiene una educación de calidad para todos, sino solo para quienes pueden pagarla.

Consecuentemente con lo dicho en párrafos anteriores, diversos autores han abordado la importancia de la SE entre los que destacan: Surdez *et al.* (2018), Twum y Peprah (2020), Dewi *et al.* (2021), Dinh *et al.* (2021), Sibai *et al.* (2021), Khurshid y Khurshid (2021), Husain *et al.* (2022) y Hai (2022). Estos autores han descrito a través de sus estudios que, una buena SE contribuye favorablemente al éxito de los procesos educativos en las IE; una situación que, dado su impacto sobre el quehacer misional de

las universidades, ocupan un espacio significativo dentro de las agendas institucionales. Además, esta situación se constituye como un factor para los procesos de acreditación y reconocimiento institucional.

De esta forma, Kim (2019) ha mencionado que, la CSE tiene un efecto positivo en la SE y en la imagen universitaria. No obstante, dicha imagen muestra no tener ningún efecto sobre el compromiso. Así, se encontró que el compromiso afectaba la lealtad. Por lo que se puede decir que, los esfuerzos para mejorar la CSE tienen un impacto en la imagen y lealtad de los colegios y universidades, a la vez que los efectos ayudan a mejorar la competitividad a largo plazo de las instituciones. En este sentido, los últimos efectos para el control de la CSE propondrán los caminos de supervivencia en el cambiante entorno educativo universitario.

Igualmente, Dewi *et al.* (2021) han manifestado que, la CSE tiene un efecto significativo (EF) en la SE, mientras que la SE tiene un EF en la lealtad de los educandos. Desde un punto de vista práctico, una comprensión eficaz del vínculo entre la CSE, el vínculo institucional, la SE y la imagen organizacional permiten tomar mejores decisiones estratégicas, así como encontrar formas de fortalecer la gestión de la organización. También, Khurshid y Khurshid (2021) han descrito a través de su estudio “La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes: la dimensión competitiva de la infraestructura física de las Universidades Paquistaníes”, la importancia de la CSE en la infraestructura en el contexto de la educación superior de Pakistán, donde todos los resultados fueron significativos y el impacto general de cada variable independiente fue positivo en la SE.

Por otra parte, la SE junto a los servicios del programa de estudio de educación

informática se muestran desde el aspecto de garantía satisfactoria, con un puntaje de satisfacción de 76.54%. Finalmente, se evidencia que la SE junto a los servicios del programa de estudio de educación informática visto desde el aspecto de la empatía fue satisfactoria con un índice de satisfacción del 77.81% (Husain *et al.*, 2022). Por lo que, debido a la relevancia que adquiere la CSE, así como la SE en las IE, el objetivo del presente estudio fue determinar el vínculo existente entre la CSE y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced –Ate, 2022.

## **METODOLOGÍA**

Hernández y Mendoza (2018) han mencionado que la población está estructurada por el grupo de todos los casos que coinciden con especificaciones concretas. Así, la población total estuvo constituida por 168 educandos que se encontraban en el curso analizado durante la vigencia 2022.

El estudio respondió a un enfoque cuantitativo, debido a que se empleó la cosecha de datos con el fin de probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico. De esta manera, se categorizó como un estudio de tipo básico, pues su motivación residió en la mera curiosidad, así como el gozo de revelar conocimientos nuevos. Su diseño fue correlacional pues buscó determinar el grado de asociación que existe entre las dos variables: calidad del servicio educativo y satisfacción educativa. Asimismo, el método que se desarrolló fue el hipotético deductivo, debido a que el estudio consistió en la descripción de una hipótesis para determinar hechos factibles y reales. Por último, el estudio tuvo un diseño no experimental, pues buscó la observación

de los fenómenos en su medio ideal para su análisis posterior.

## **Reglas de inclusión y exclusión**

### *Criterios de inclusión*

- Educandos del tercer, cuarto y quinto nivel de secundaria en la I.E.P. Rosa de La Merced.
- Educandos con matrícula regular en el curso del año 2022.

### *Criterios de exclusión*

- Educandos del primer y segundo nivel de secundaria en la I.E.P. Rosa de la Merced.

En este sentido, Hernández y Mendoza (2018), han expresado que la muestra hace referencia al grupo segmentado en una porción más pequeña de la población sobre la cual se recogen datos. Así, el tipo de muestreo fue probabilístico, puesto que, según estos autores, los elementos de la población en su totalidad poseen una posibilidad única de ser seleccionados para la muestra. Por lo que, para calcular el tamaño de la muestra, se aplicó la fórmula de universo finito:

$$n = (Z^2 \times p(1 - p)) / e$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza (1,645)

p = desviación estándar (0.5)

e = margen de error (0.05)

En este contexto, se dio a conocer un resultado de 105 estudiantes a encuestar. La técnica de muestreo fue estratificada. En este sentido, Hernández y Mendoza (2018) han declarado que, el muestreo al ser aleatorio y la muestra mucho más representativa se debe estratificar la población.

### **Tabla 1**

*La distribución de la población y muestra de estudio.*

IE	Nivel Secundaria	Población	Muestra	Porcentaje
	3ro.	56	38	36.14%
La I.E.P. Rosa de La	4to.	54	32	30.43%
Merced – Ate, 2022	5to.	58	35	33.28%
	Total	168	105	100%

Fuente: elaboración propia.

## **RESULTADOS y DISCUSIÓN**

### **Prueba de normalidad**

Con la intención de conocer los niveles de concordancia existentes se dan a conocer el siguiente criterio de decisión:

Si  $p < 0,05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$

Si  $p > 0,05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

Sobre la base de lo antes descrito y al número de elementos de investigación (105) se

utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov (PNKS), tal y como se detalla en la *tabla 1*:

## **Tabla 2**

*PNKS.*

	<i>Muestra</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
<i>CSE</i>	105	105	0,200
<i>SE</i>	105	105	0,200

Fuente: elaboración propia.

En la *tabla 2*, si el valor de p es: ,200 y ,200 para las variables: CSE y SE, y si estas son mayores a 0,05 se puede indicar que, se acepta la hipótesis nula (HN) y se rechaza la hipótesis alterna (HA), de ahí que los datos presenten una distribución normal (DN).

## **Hipótesis de investigación**

### ***Hipótesis general:***

Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante de la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, 2022

### ***Hipótesis específicas:***

- Existe relación significativa entre la fiabilidad y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, 2022.
- Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, 2022.
- Existe relación significativa entre la seguridad y la SE en la I.E.P. Rosa de la

Merced – Ate, 2022.

- Existe relación significativa entre la empatía y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, 2022.
- Existe relación significativa entre los elementos tangibles (ET) y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, 2022.

Por otro lado, con el propósito de definir si existe relación significativa entre la CSE y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, se usó la prueba estadística R de Pearson.

De esta forma, se mostró la siguiente toma de decisión:

Si  $p \leq 0.05$ , entonces es rechazada la  $H_0$  y es aceptada la  $H_a$ .

Si  $p \geq 0.05$ , entonces es aceptada la  $H_0$  y es rechazada la  $H_a$ .

Igualmente, se tuvieron en cuenta las siguientes tablas:

### **Tabla 3**

*Valoración de la escala de correlación de R de Pearson.*

<i>Coeficiente</i>	<i>Interpretación</i>
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.8 < r < 1$	Correlación muy alta
$0.6 < r < 0.8$	Correlación alta
$0.4 < r < 0.6$	Correlación moderada
$0.2 < r < 0.4$	Correlación baja
$0 < r < 0.2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

Fuente: elaboración propia.

### **Tabla 4**

*Prueba de correlación entre la CSE y la SE.*

		SE	
Muestra	105	R de Pearson	Sig.
CSE		,674	,000

Fuente: elaboración propia.

En la *tabla 4*, si el valor de p es: ,000 y es menor  $\alpha$  (0,05), se puede concluir que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_A$ , razón por la cual si hay relación significativa entre las variables (CSE y SE) de la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate. Asimismo, si la prueba R de Pearson es de ,674; se puede deducir que hay una alta correlación entre las variables, y que a mejor CSE mejor SE (o viceversa).

**Tabla 5**

*Prueba de correlación entre las dimensiones de la CSE con la SE.*

		SE	
Muestra	105	R de Pearson	Sig.
<b>Dimensiones de la CSE</b>			
Fiabilidad		,515	,000
Capacidad de Respuesta		,503	,000
Seguridad		,488	,000
Empatía		,562	,000
ET		,511	,000

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 5, si el valor de  $p$  es: ,000 y es menor  $\alpha$  (0,05), se puede concluir que se rechazan las  $H_N$  y se aceptan las  $H_A$ , razón por la cual hay relación significativa entre las dimensiones de la CSE (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y ET) y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate. Asimismo, si la prueba  $R$  de Pearson es de ,515; ,503; ,488; ,562 y ,511; se puede deducir que, hay una moderada correlación positiva y/o alta correlación positiva entre las dimensiones de la variable CSE y la SE, y que a mejor nivel de las dimensiones de la CSE mejor será la SE (o viceversa).

### Resultados descriptivos

Según la *tabla 6* y la *figura 1*, el 76.2% del total de la muestra consideró que la CSE en la I.E. se encontraba dentro de un nivel medio (NM). Igualmente, se esclareció que, el 19% de la muestra evidenció que la CSE se encontraba en un nivel alto (NA), y el 4.8% señaló que era de nivel bajo (NB).

**Tabla 6**

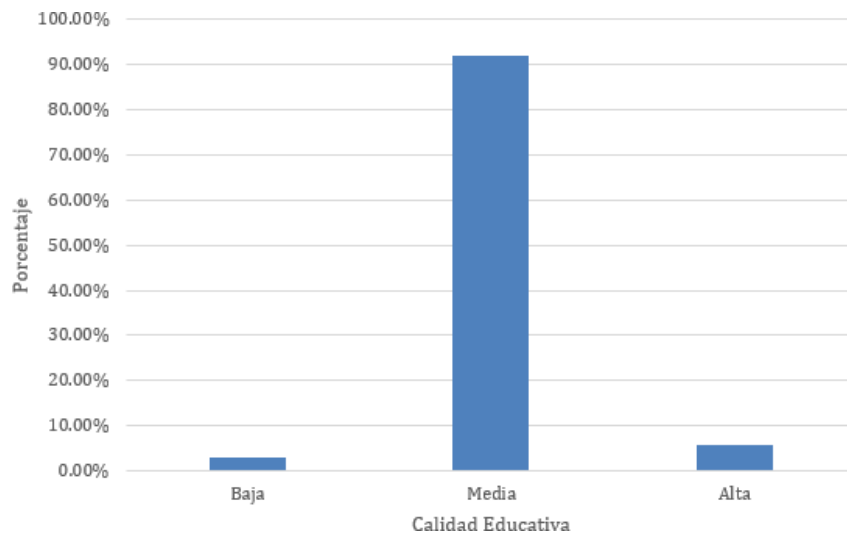
*Variable 1: CSE.*

Variable	Baja		Media		Alta	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
CSE	5	4.8	80	76.2	20	19.0

Fuente: elaboración propia.

## Figura 1

*Niveles de la CSE.*



Fuente: elaboración propia.

## Tabla 7

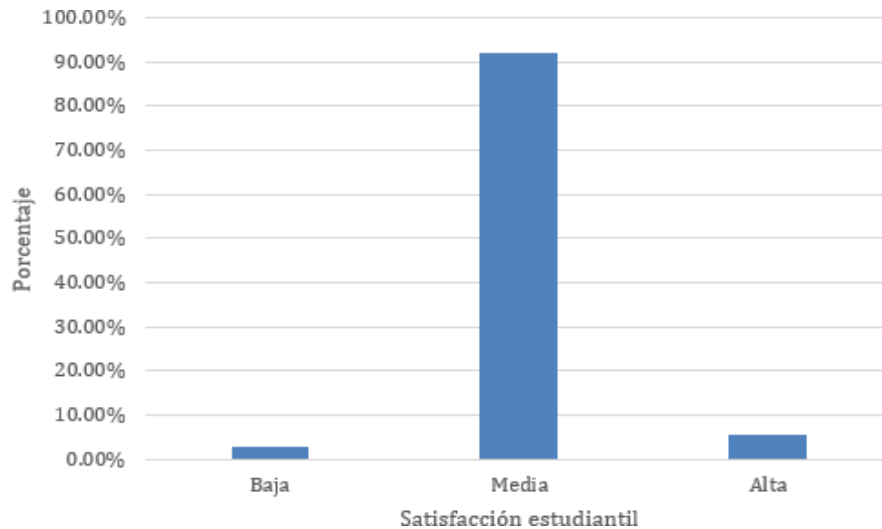
*Variable 2: SE*

Variable	Baja		Media		Alta	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
SE	3	2.9	96	91.4	6	5.7

Fuente: elaboración propia.

## Figura 2

*Niveles de la SE.*



Fuente: elaboración propia.

Según la *tabla 7* y la *figura 2*, el 91.4% del total de la muestra consideró que la SE en la I.E. se encontraba dentro de un NM. También, se evidenció que el 5.7% de la muestra estableció que la SE se encontraba en un NA, mientras que el 2.9% señaló que se encontraba en un NB. Según las hipótesis y resultados de la investigación planteadas con anterioridad se discutieron, para su posterior comparación con los antecedentes mencionados, los cuales ofrecieron las siguientes aproximaciones indiscutibles:

Semejantemente, la investigación tuvo como hipótesis general: existe relación significativa entre la CSE y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, así que sobre la base de ello y en conformidad con la prueba R de Pearson en el que el valor de p es: ,000 y es menor  $\alpha$  (0,05), se puede concluir que se rechaza la HN y se acepta la HA, y simultáneamente se puede deducir que hay relación significativa entre las variables: CSE y SE. Asimismo, sobre la base de la misma prueba estadística la cual emitió un resultado de ,674; se puede inferir que hay una alta correlación entre las variables, y que a mejor CSE mejor SE (o viceversa). Estos resultados se relacionan con el estudio de Amaro (2022), quien concluye que con la aplicación del modelo Servqual (MS), para almacenar

la información de la CSE, y el uso del modelo SEUE para la SE, a través de la técnica de la encuesta con el fin de recopilar los datos de la población, se evidenció que sí hay vínculo imperante entre la CSE y la SE, en una IE pública de educación básica regular de Lima Este, lo que significa que: a mejor CSE, mejor SE y viceversa. Además, siempre que se impulse la necesidad de fomentar mayores investigaciones que profundicen en cada una de las condiciones de la CSE, se podrá alcanzar mucho mejor la satisfacción escolar.

Con relación a la primera hipótesis específica: existe relación significativa entre la fiabilidad y la SE en la I.E. Rosa de La Merced – Ate, y en consenso con la prueba R de Pearson en la que el valor de  $p$  es: ,000 y es menor  $\alpha$  (0,05), se puede expresar que, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_A$ . Igualmente, se puede inferir que hay relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la SE. Además, esta misma prueba manifestó un resultado de ,515; por lo que se puede mencionar que, hay una moderada correlación entre la dimensión de la variable CSE y la SE, y que a mejor nivel en la dimensión de la CSE mejor será la SE (o viceversa). A su vez, estos resultados son semejantes a lo manifestado por Twum y Peprah (2020) quienes, mediante un cuestionario transversal, utilizando el MS con cinco dimensiones de la calidad del servicio: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad; confirman que la SE puede ser 100% representada por la dimensión de la calidad del servicio de confiabilidad, la cual es un sinónimo de fiabilidad.

Con relación a la segunda hipótesis específica: existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la SE en la I.E.P. Rosa de La Merced – Ate, y de acuerdo con la prueba R de Pearson en el que el valor de  $p$  es: ,000 y es menor  $\alpha$  (0,05), se puede

inferir que se rechaza la  $H_N$  y se acepta la  $H_A$ , y al mismo tiempo se puede concluir que hay relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la SE. Luego, a raíz de la misma prueba estadística, se reveló un resultado de ,503; es así que se puede deducir que hay una moderada correlación entre la dimensión de la variable 1 y la SE, y que a mejor nivel en la dimensión de la CSE mejor será la SE (o viceversa). Estos planteamientos se enlazan con lo expuesto por Sibai *et al.* (2021), quienes utilizando el MS que evalúa la SE sobre los servicios universitarios prestados, concluyen que la capacidad de respuesta en la CSE es predictora de la SE en términos de servicios e instalaciones para los educandos.

Con relación a la tercera hipótesis específica: existe relación significativa entre la seguridad y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, y en consonancia con la prueba R de Pearson en la que el valor de p es: ,000 y es menor  $\alpha$  (0,05), se puede llegar a la conclusión que se rechaza la  $H_N$  y se acepta la  $H_A$ . A su vez, se puede evidenciar que hay relación significativa entre la dimensión seguridad y la SE. Asimismo, como resultado de la misma prueba estadística se desveló el resultado de ,488; de ahí que se pueda obtener una moderada correlación entre la dimensión de la variable CSE y SE, por lo que a mejor nivel en la dimensión de la CSE mejor será la SE (o viceversa). Estos resultados concuerdan con lo descrito por Ubillus *et al.* (2021), quienes mediante la aplicación de un instrumento (cuestionario), evidencian que los educandos recibían información del servicio, y en ocasiones se habían solucionado algunos problemas educativos, logrando con ello que se cumpliera con el servicio deseado.

Con relación a la cuarta hipótesis específica: existe relación significativa entre la empatía y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, y en consonancia con la prueba R

de Pearson en la que el valor de  $p$  es: ,000 y es menor  $\alpha$  (0,05), se puede mencionar que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_A$ . De igual manera, se puede declarar que hay relación significativa entre la dimensión empatía y la SE. Además, como resultado de la misma prueba estadística se evidenció un resultado de ,562; por lo que se puede evidenciar una moderada correlación entre la dimensión de la variable CSE y la SE, por lo que a mejor nivel en la dimensión de la CSE mejor será la SE (o viceversa). De esta forma, estos resultados se ajustan con la SE en el trabajo científico de Terrazas y Almeida (2020), quienes por medio de la aplicación de dos encuestas: escala de la CSE y escala de la SE, establecen que el vínculo de comunicación entre los educandos, personal de trabajo y directivos de las IE es un factor primordial para la puesta en marcha de medidas que solucionen las insuficiencias encontradas.

Por último, en relación con la 5° hipótesis específica: existe relación significativa entre los elementos tangibles y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, y en correlación con la prueba  $R$  de Pearson en el que el valor de  $p$  es: ,000 y es menor  $\alpha$  (0,05); con la cual se puede aludir que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_A$ , y de igual modo se puede manifestar que hay relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la SE. Luego, por efecto de la misma prueba estadística se certificó el resultado de ,511; es así que se puede lograr una moderada correlación entre la dimensión de la variable CSE y la SE, de ahí que a mejor nivel en la dimensión de la calidad educativa mejor será la satisfacción estudiantil (o viceversa). Por consiguiente, estos resultados se adaptan con la investigación de Khurshid (2020) que utilizó un cuestionario bien estructurado que señaló la importancia de la calidad del servicio en la infraestructura, el cual es un elemento tangible en el sector de la educación superior de Pakistán; obteniendo con ello

que los resultados sean significativos y que el impacto general sea positivo en la satisfacción de los estudiantes.

## **CONCLUSIONES**

Actualmente, la educación transita por procesos cambiantes que necesitan de estrategias innovadoras y modernas que contribuyan positivamente a elevar los estándares de calidad en las IE. En este sentido, mejorar este aspecto es primordial para lograr que los educandos aumenten su porcentaje de SE, lo cual favorece su rendimiento educativo, y, por lo tanto, los índices de mejora en el sistema escolar de las IE. De esta forma, la investigación planteó su objetivo en conformidad con la prueba R de Pearson en la que el valor de  $p$  es: ,000 y es menor a  $(0,05)$ , con lo cual se puede expresar que, se rechaza la  $H_N$  y se acepta la  $H_A$ , razón que muestra que existe relación significativa entre la CSE y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, 2022.

Con respecto al primer objetivo específico, se puede deducir que, en consenso con la prueba R de Pearson en la que el valor de  $p$  es: ,000 y es menor  $\alpha$   $(0,05)$ , se rechaza la  $H_N$  y se acepta la  $H_A$ . Por consiguiente existe relación significativa entre la fiabilidad y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, 2022.

En correspondencia al segundo objetivo específico se puede inferir que, de acuerdo con la prueba R de Pearson en la que el valor de  $p$  es: ,000 y es menor  $\alpha$   $(0,05)$ , se rechaza la  $H_N$  y se acepta la  $H_A$ . Así que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, 2022.

Respecto el tercer objetivo específico se puede llegar a la conclusión que, en

consecuencia con la prueba R de Pearson donde el valor de p es: ,000 y es menor  $\alpha$  (0,05), se rechaza la HN y se acepta la HA. Este resultado infiere que existe relación significativa entre la seguridad y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, 2022.

En correlación con el cuarto objetivo específico, se puede concluir que con la prueba R de Pearson donde el valor de p es: ,000 y es menor  $\alpha$  (0,05), se rechaza la HN y se acepta la HA. Por la cual existe relación significativa entre la empatía y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, 2022.

Por último, en conformidad con el quinto objetivo específico, se puede aludir con la prueba R de Pearson donde el valor de p es: ,000 y es menor  $\alpha$  (0,05), se rechaza la HN y se acepta la HA. De manera que existe relación significativa entre los elementos tangibles y la SE en la I.E.P. Rosa de la Merced – Ate, 2022.

## **REFERENCIAS**

Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H. y Ghazali, P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13-24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>

Agustin, A., Kunta, M., Sayuti, M. y Mahmudah, F. (2023). The The Role of Principal to Realizing Merdeka Curriculum in Vocational High Schools. *Asian Journal of Vocational Education And Humanities*, 4(1), 18-30. <https://doi.org/10.53797/ajvah.v4i1.3.2023>

Amaro, C. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020*. [Tesis

de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5456>

Arifin, Z., Tegeh, I. y Sukmana, A. (2021). Independent Learning through Interactive Multimedia Based on Problem Based Learning. *Jurnal Edutech Undiksha*, 9(2), 244-253. <https://doi.org/10.23887/jeu.v9i2.41292>

Bani, M. y Masruddin, M. (2021). Development of Android-based harmonic oscillation pocket book for senior high school students. *Journal of Technology and Science Education*, 11(1), 93-103. <https://doi.org/10.3926/jotse.1051>

Bhatt, S., Jain, A. y Dev, A. (2021). Feature extraction techniques with analysis of confusing words for speech recognition in the Hindi language. *Wireless Personal Communications*, 118, 3303-3333. <https://doi.org/10.1007/s11277-021-08181-0>

Dewi, R., Roza, M., Taridi, M. y Alek, A. (2021). Nexus between quality of education, student satisfaction and student loyalty: The case of department of English teacher education at Universitas Islam Negeri in Indonesia. *International Journal for Quality Research*, 15(1), 89. <https://doi.org/10.24874/IJQR15.01-05>

Dinh, H., Nguyen, Q., Phan, M., Nguyen, T. y Nguyen, H. (2021). Vietnamese Students' Satisfaction toward Higher Education Service: The Relationship between Education Service Quality and Educational Outcomes. *European Journal of Educational Research*, 10(3), 1397-1410. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.10.3.1397>

Eguz, S. (2020). Availability of Virtual Museum Applications in Courses Based on the Views of Classroom Teachers. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 15(2), 194-207. <https://doi.org/10.18844/cjes.v15i2.4501>

Gamage, K., da Silva, E. y Gunawardhana, N. (2020). Online delivery and assessment during COVID-19: Safeguarding academic integrity. *Education Sciences*, 10(11), 301. <https://doi.org/10.3390/educsci10110301>

Hai, N. (2022). Factors Affecting Student Satisfaction with Higher Education Service Quality in Vietnam. *European Journal of Educational Research*, 11(1), 339-351. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.11.1.339>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education

Husain, R., Arifin, A., Cakranegara, P., Victornie, I., Perdana, I. y Nugroho, B. (2022). Analysis of Student Satisfaction with the Quality of Education Services. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 17(2), 343-356. <https://doi.org/10.18844/cjes.v17i2.6802>

Hwang, Y. y Choi, Y. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 47(2), 1-12. <https://doi.org/10.2224/sbp.7622>

Khurshid, N. y Khurshid, J. (2021). Study on service quality and student satisfaction: the competitive dimension of the physical infrastructure of Pakistani universities. *Ilkogretim Online*, 20(1), 1-11. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.01.237>

Kim, J. (2019). The effects of quality of education services on student satisfaction, image, commitment and loyalty. *Journal of Digital Convergence*, 17(2), 145-153. <https://doi.org/10.14400/JDC.2019.17.2.145>

Latif, K., Latif, I., Farooq, U. y Ullah, M. (2019). In search of quality: measuring higher education service quality (HiEduQual). *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(7-8), 768-791. <https://doi.org/10.1080/014783363.2017.1338133>

Ogundola, P., Fabamise, D. y Fadipe, O. (2020). Effective Supervision and Administration: A Panacea to Poor Quality Assurance in Vocational and Technical Education in Nigeria. *Vocational and Technical Education*, 11(16), 148-154. <https://doi.org/10.7176/JEP/11-16-18>

Onyema, E., Eucheria, N., Obafemi, F., Sen, S., Atonye, F., Sharma, A. y Alsayed, A. (2020). Impact of Coronavirus pandemic on education. *Journal of Education and Practice*, 11(13), 108-121. <https://doi.org/10.7176/JEP/11-13-12>

Petursdottir, A. y Ragnarsdottir, G. (2019). Decreasing student behavior problems and fostering academic engagement through function-based support and fading of token reinforcement. *Behavioral Interventions*, 34(3), 323-337. <https://doi.org/10.1002/bin.1670>

Putri, D., Ferdianto, F. y Fauji, S. (2020). Designing a Digital Teaching Module Based on Mathematical Communication in Relation and Function. *Journal on Mathematics Education*, 11(2), 223-236. <http://doi.org/10.22342/jme.11.2.7320.223-236>

Robyn, W. (2020). Effectiveness of virtual medical teaching during the COVID-19 crisis: systematic review. *JMIR Medical Education*, 6(2), e20963. <https://doi.org/10.2196/20963>

Shim, T. y Lee, S. (2020). College students' experience of emergency remote

teaching due to COVID-19. *Children and Youth Services Review*, 119, 105578.  
<https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2020.105578>

Sibai, M., Bay, B. y De la Rosa, R. (2021). Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia. *International Education Studies*, 14(6), 51-58. <https://doi.org/10.5539/ies.v14n6p51>

Simanjuntak, M., Suseno, M., Setiadi, S., Lustyantie, N. y Gloria, I. (2022). Integration of Curricula (Curriculum 2013 and Cambridge Curriculum for Junior High School Level in Three Subjects) in Pandemic Situation. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 8(1), 77-86. <https://jurnal.ideaspublishing.co.id/index.php/ideas/article/view/615>

Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Satisfação estudantil na avaliação da qualidade educativa universitária. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

Terrazas, B. y Almeida, R. (2020). Análisis de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria en las universidades privadas. *Revista Perspectivas*, (45), 7-32. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332020000100002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332020000100002&script=sci_arttext)

Twum, F. y Peprah, W. (2020). The impact of service quality on students' satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(10), 169-181. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v10-i10/7923>

Ubillus, C. y Girón, J. (2021). Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Piura. [Tesis de

pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81014/Ubillus\\_SCT-](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81014/Ubillus_SCT-)

Giron\_RJA-SD. pdf?sequence=1