

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**EDUCACIÓN, MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA  
SUPERIOR**



**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN  
DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR PEDAGÓGICO MARCOS DURÁN MARTEL DE  
HUÁNUCO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: EDUCACIÓN, CULTURAL,  
VALORES Y COMUNIDAD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN,  
MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR**

**TESISTA: CRUZ URETA BEATRIZ MARISOL**

**ASESOR: DR. SALINAS ORDOÑEZ LESTER FROILAN**

**HUÁNUCO -PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A mi familia con todo mi amor por el apoyo brindado para seguir avanzando profesionalmente.

Beatriz

## AGRADECIMIENTO

Al Dr. LESTER FROILAN, SALINAS ORDOÑEZ docente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por su valiosa asesoría durante la realización de la investigación.

Al Dr. IDO LUDO VILLEGAS, docente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, por la corrección y apoyo en el trabajo de investigación.

Al personal directivo, docentes y estudiantes del Instituto Pedagógico Marcos Durán Martel, por haberme brindado las facilidades durante el recojo de información.

A todas las personas de diferentes formas de apoyo que recibí durante la realización de este trabajo.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógicos Marcos Duran Martel-Huánuco. Con un tipo de investigación básica con diseño de investigación no experimental, nivel descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo. Se tomo como población a 298 estudiantes del 1er ciclo al 10mo ciclo de la carrera de inicial “Marcos Duran Martel”- Huánuco, para la muestra se tuvo a 30 estudiantes del 9no ciclo de la carrera de inicial. Para evaluar la variable de investigación se utilizaron dos herramientas, las cuales consistieron en un cuestionario de 15 preguntas para evaluar la calidad del servicio y 15 ítems para evaluar la felicidad de los estudiantes. Ambas herramientas han sido validadas según rigurosos criterios de expertos. De manera similar, los hallazgos demostraron que los instrumentos son confiables, como lo demuestra el estadístico Alfa de Cronbach, que sugirió una confiabilidad de 0,8912303 para la variable calidad del servicio y 0,8890062 para la variable felicidad de los estudiantes. Los hallazgos del estudio se consideraron buenos. Por lo tanto, se puede inferir que existe una correlación directa entre las variables de estudio, donde el estudiante se ve impactado por diferentes estímulos y experiencias. Como sugerencia, es recomendable utilizar diversas tácticas para comprender el comportamiento humano.

**Palabras clave:** Eficiencia, facilidad, trámites

## ABSTRACT

The main objective of this research was to establish the relationship that exists between the quality of service and the satisfaction of the students of the Marcos Duran Martel-Huánuco Higher Pedagogical Education Institute. With a type of applied research with a non-experimental research design, correlational descriptive level and quantitative approach. The population was taken as 298 students from the 1st cycle to the 10th cycle of the initial career "Marcos Duran Martel" - Huánuco, for the sample there were 30 students from the 9th cycle of the initial career. Two instruments were applied to measure the study variable, which was the questionnaire, prepared with 15 items for service quality and 15 items for student satisfaction. Both instruments have been validated by expert criteria. Likewise, the results showed that the instruments are reliable since Cronbach's alpha statistic indicated a reliability of 0.8912303 for the service quality variable and 0.8890062 for the student satisfaction variable. It was determined that the results obtained in the study are satisfactory. This is why it is concluded that there is a positive relationship between the study variables where the student is influenced by various stimuli and experiences, as a recommendation, various strategies should be implemented to understand human behavior.

**Keywords:** Efficiency, ease, procedures

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iv
INTRODUCCION.....	viii
1.1 Fundamentación del problema.....	10
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	12
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	16
2.2. Operacionalización de variable.....	17
2.3 Definición operacional de las variables.....	19
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....	20
3.1 Antecedentes de investigación.....	20
3.2 Bases teóricas.....	27
3.3 Bases conceptuales.....	32
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	35
4.1 Ámbito.....	35
4.2.2. Nivel de investigación.....	35
4.3 Población y muestra.....	36
4.4 Diseño de investigación.....	38
4.5 Técnicas e instrumentos.....	38
4.5.2.2 <i>Confiability de los instrumentos para la recolección de Datos</i> .....	41
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	46
4.7 Aspectos éticos.....	46
• Me ceñí al proceso de investigación.....	46
• Al reglamento general de la escuela de posgrado de la unheval.....	46
• Líneas de investigación de la maestría.....	46
• Normas Apa 7ma edición.....	46
• La confidencialidad de la información recogida de los estudiantes.....	46

<b>CAPITULO V. RESULTADOS .....</b>	<b>47</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>65</b>
<b>SUGERENCIAS.....</b>	<b>67</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXO 01. Matriz de consistencia.....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXO 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO .....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXO 3: INSTRUMENTOS .....</b>	<b>78</b>
<b>ANEXO 4: VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS.....</b>	<b>83</b>
<b>NOTA BIOGRÁFICA .....</b>	<b>105</b>

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación titulado calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes a sido desarrollado a base del reglamento general de posgrado y los lineamientos de investigación. En el recojo de datos se ha aplicado la observación, el cuestionario y para el procesamiento de datos se ha utilizado el programa de SPSS y Excel.

La calidad de servicio es fundamental para expresar lo malo y bueno del servicio que se brinda; en esta oportunidad nos centraremos en el servicio que brinda la institución en cuanto a los elementos tangibles, confiabilidad de servicio, la atención personalizada y administrativa. Es verdad que las instituciones aplican estrategias para lograr un servicio de calidad bajo el cumplimiento de los estándares con el objetivo de lograr una satisfacción en los estudiantes.

Respecto a la satisfacción que es parte del hombre y nace como un estado gratificante frente al cumplimiento de sus expectativas de los usuarios. Para medir la satisfacción de los estudiantes es una tarea que todo instituto superior debe tener en sus planes de mejora continua y la calidad es visto en muchos casos por la oferta académica y la demanda laboral, es por ello que se debe priorizar programas curriculares adecuadas que cumple con sus objetivos propuestos.

El propósito fue ¿Establecer la relación que existe entra la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco?

El estudio se estructuró en cinco capítulos, que se detallan a continuación:

En el primer capítulo, se aborda la problemática presentando la fundamentación del problema, la justificación e importancia de la investigación, viabilidad de la investigación, formulación tanto del problema general como de



los específicos, los objetivos de la investigación, y por último, se discuten las limitaciones encontradas durante la ejecución del estudio.

En el segundo capítulo, se desarrolla la formulación tanto de la hipótesis general como de las específicas, así como la operacionalización y definición de variables.

En el tercer capítulo, se expone el Marco Teórico, que incluye los antecedentes a nivel internacional, nacional y regional, así como las bases teóricas y conceptuales de las variables utilizadas en el estudio.

En el cuarto capítulo se presenta el marco metodológico, abordando el tipo y nivel de investigación, la descripción de la población y la muestra, criterios de inclusión y exclusión, diseño y técnicas utilizadas, instrumentos de investigación, procesamiento y análisis de datos, y se incluyen consideraciones éticas.

En el quinto capítulo se presentan los hallazgos donde se verifica la confiabilidad y validez de los cuestionarios, se exponen los análisis descriptivos como también la prueba de normalidad y la contrastación de hipótesis, se discuten los hallazgos, se presentan las conclusiones y se proponen sugerencias basadas en el trabajo de investigación.

Finalmente agradezco a los actores interno y externo que se involucraron voluntariamente en la materialización del trabajo de investigación.

**La tesista**

# CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1 Fundamentación del problema

Las instituciones de educación superior son los pilares fundamentales para el desarrollo de un país, ya que ellos se encargan de formar profesionales de calidad trazando camino a un nuevo horizonte desarrollando sus habilidades, capacidades y competencias que ayuda a su desarrollo integral. El buen servicio educativo que se brinda en las diferentes instituciones superiores públicas o privadas es una de las estrategias que se debe priorizar para lograr un buen resultado, las instituciones superiores deben formar estudiantes competentes, con igualdad de oportunidades para este mundo cambiante y globalizado.

(Carranza, 2014), señala que las escuelas nunca han estado fuera de las expectativas del mercado cuando se trata de satisfacer las necesidades de los individuos que desean este bien intangible que tiene una enorme influencia hoy en día. Este término ha sido omnipresente en los sistemas educativos durante décadas. Requiere un conjunto de procedimientos organizados para planificar, ejecutar, verificar y mejorar el servicio de modo que pueda realizarse un ciclo continuo para satisfacer las demandas de quienes lo exigen. (p.2)

Si Perú desea asegurar que su población tenga acceso a buenas universidades, aún le queda un largo camino por recorrer. Según la evaluación más reciente del Foro Económico Mundial sobre la competitividad económica global, el país ocupa el puesto 67 entre 142 naciones (2011-2012). Esto significa que aún se considera entre las naciones menos desarrolladas y, por ende, se encuentra en una posición muy baja en la clasificación mundial. La educación en todos sus niveles es crucial para alcanzar la competitividad y el crecimiento a nivel global, tal como lo refleja la composición de este Índice de Competitividad Global. (Yamada y otros, 2012)

Es fundamental lograr una excelencia en la institución para satisfacer las necesidades de cada miembro, ya sea las personas que se encuentran dentro o fuera de la organización. La calidad de prestación de servicios es muy importante este proceso se va a ir logrando con una buena estrategia y planeación por parte de autoridades.

De las tres instituciones educativas acreditadas en el área de Huánuco, dos son de gestión privada (Fibonacci y Juan Bosco de Huánuco) y una de gestión pública (Marcos Durán Martel), siendo esta última la que ofrece la mayoría de los programas de IES. Hay disponibles un total de doce especialidades diferentes. (Barreda & Marticorena, 2021)

Las preocupaciones de los estudiantes sobre el descontento con el servicio educativo en una escuela del área de San Benito levantan señales de alerta sobre la calidad de ese servicio, esto tiene consecuencias para la reputación y el prestigio de la institución; Como resultado, si una escuela en el distrito de San Benito ofrece una educación de alta calidad, lo que falta se va reflejar en el grado de satisfacción que tienen sus estudiantes, según esto afectara en la inscripción, y el reclutamiento lo que conducirá el abandono de los estudiantes. (Morales, 2022)

Se puede deducir que a falta de la calidad del servicio los estudiantes del centro superior tendrán insatisfacción respecto a la educación que brinda, eso es un problema que tiene la institución pedagógica Marcos Durán Martel; Pero si se llega a detectar este problema a tiempo se mejoraría el servicio ofrecido tomando acciones frente a esta situación.

Dada la importancia teórica del estudio, es esencial verificar la existencia de una correlación entre educación de calidad y el bienestar estudiantil. Se pretende examinar ambas variables y sus aspectos en el ámbito educativo. En la actualidad, la posición y liderazgo en el mercado son de suma importancia, por lo que esta investigación no solo confirma supuestos, sino que también proporciona

información relevante y actualizada sobre el problema existente. Dado que existen varias instituciones educativas sólidas, los datos recopilados en este estudio servirán para mejorar la calidad educativa, lo que a su vez contribuirá al bienestar estudiantil.

## **1.2 Justificación e importancia de la investigación**

Esta investigación se enfocó en los discentes del Instituto Superior Pedagógico Marcos Durán Martel, es fundamental considerar que la formación de los jóvenes debe estar basada en proporcionar un servicio de alta calidad que garantice sus expectativas y contribuya a su éxito académico. Al adoptar este enfoque, podemos identificar con precisión los problemas que afectan la calidad del servicio y desarrollar estrategias efectivas para abordarlos lo que en última instancia conduce al logro de los hallazgos deseados.

En tal sentido, la calidad de servicio es un deber que el instituto debe priorizar.

### **Justificación teórica**

Esta investigación realizada, se puede aprovechar como información teórica para el desarrollo de otras investigaciones que contengan las variables utilizadas. Así mismo los hallazgos sirven para la mejora en el servicio que se brinda actualmente a los estudiantes quienes esperan mucho del instituto.

### **Justificación metodológica**

Se realizó el instrumento y luego se hizo validar por expertos ambas variables: la encuesta N°1 sobre calidad de servicio y la encuesta N°2 sobre satisfacción de los estudiantes, que nos permite encontrar la correlación entre dos variables de estudio.

### **Justificación practica**

El propósito del estudio es ver que las instituciones de educación superior estén en constante evaluación e implementación de proyectos de mejora destinados a incrementar la calidad del servicio, así como la satisfacción estudiantil. Esto se logrará al mejorar las percepciones de los discentes sobre la calidad del servicio que reciben en las instalaciones del instituto.

### **1.2.2 Importancia de la investigación**

La investigación recae en la importancia de conocer la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes del Instituto Pedagógico Marcos Durán Martel, en la carrera de Inicial, buscando mejorar el servicio que se brinda a los estudiantes de esa manera se alcanzará una enseñanza alta, tanto en el nivel regional como institucional.

### **1.3 Viabilidad de la investigación**

La presente investigación fue viable porque se contó con los recursos económicos suficientes para sufragar los gastos de la ejecución; Se contó con abundante información bibliográfica; Además es viable porque la investigación responde a la necesidad y contexto actual y vigente en el campo de la educación.

### **1.4 Formulación del problema**

#### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco- 2023?

#### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco-2023?

¿Qué relación existe entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco-2023?

¿Qué relación existe entre la atención administrativa y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco-2023?

¿Qué relación existe entre la atención personalizada y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco-2023?

### **1.5 Formulación de objetivos**

#### **1.5.1 Objetivo general**

¿Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco?

#### **1.5.2 Objetivos específicos**

¿Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco?

¿Determinar la relación que existe entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco?

¿Establecer la relación que existe entre la atención administrativa y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco?

¿Identificar la relación que existe entre la atención personalizada y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco?

## CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

### 2.1 Formulación de las hipótesis

#### 2.1.1 Hipótesis general

**Hi:** Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.

#### 2.1.2 Hipótesis específicas

- a. Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.
- b. Existe relación significativa entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.
- c. Existe relación significativa entre la atención administrativa y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.
- d. Existe relación significativa entre la atención personalizada y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.



## 2.2. Operacionalización de variable

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumentos
<b>VARIABLE 1:</b>  <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	El conocimiento de las demandas de los clientes y el ir más allá para cumplir o superar las expectativas de los usuarios son las bases sobre las que se construye la excelencia del servicio a los ojos de los clientes. (Izquierdo, 2021)	Elementos tangibles	Áreas y patios	<b>ORDINAL</b>  (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Muy bueno	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> cuestionario  <b>Para el procesamiento de los datos:</b> Excel y el programa spss
			Biblioteca		
			Aulas y mobiliarios		
		Confiabilidad de servicio	Cronograma de Clases y syllabus		
			Escuchar y solución de problemas		
			Disponibilidades de equipos y materiales		
		Atención administrativa	Cumplimiento de promesas		
			Personal brinda un servicio rápido		
			Personal colaborador		
		Atención personalizada	Personal bien uniformado		
			Atención y enseñanza individualizada		
			Personal accesible y fácil de contactar por el alumno		
			Comprensión de las necesidades del cliente		

			Buen Trato		
VARIABLE 2:  SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Una forma de medir la calidad de una escuela es por el grado de satisfacción de sus estudiantes con ella. Una de las formas más esenciales de medir la eficacia de un profesor es observar qué tan felices están sus discentes después del curso educativo. (Zas, 2002) citado en (Sanchez, 2018).	Atención al alumno	personal adecuado y capacidad de dar solución	<b>ORDINAL</b>  (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Muy bueno	
			Biblioteca Implementada		
			interés por satisfacer las necesidades		
		Dictado de clases	Eficiencia en la preparación de las clases		
			Dominio de la asignatura y los temas		
			El docente hace cambios necesarios en su curso según las necesidades		
			El docente usa materiales didácticos		
		Disponibilidad de mobiliario y equipos	Aulas apropiadas		
			Mobiliario		
			Disponibilidad de Equipo multimedia		
Trámites	Facilidad de información para los discentes				
	Trámites				

### **2.3 Definición operacional de las variables**

#### **VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO:**

La calidad de servicio es una forma de evaluar si una empresa es buena para satisfacer las demandas y expectativas de sus clientes. El primer paso para construir un negocio exitoso es descubrir cómo elevar el nivel de calidad del servicio.

La variable uno se midió con la técnica de la encuesta teniendo como instrumento el cuestionario que consta de 15 ítems teniendo como dimensiones las siguientes: Elementos tangibles que cuenta de 4 ítems; Confiabilidad de servicio que consta de 4 ítems; La atención administrativa que cuenta de 4 ítems y la atención personalizada que tiene 3 ítems.

#### **VARIABLE 2: SATISFACCION ESTUDIANTIL**

La satisfacción estudiantil se refiere al estado de bienestar que sienten los estudiantes cuando se cumplen adecuadamente sus demandas. Como también se refiere al nivel de comodidad que los estudiantes sienten por parte de la institución al cumplir con sus expectativas adquiridas.

La variable dos se midió con la técnica de la encuesta teniendo como instrumento el cuestionario que consta de 15 ítems, teniendo como dimensiones las siguientes: Atención al alumno que consta de 4 ítems; El dictado de clases que tiene 4 ítems; La disponibilidad de mobiliario y equipos que cuenta de 4 ítems y los tramites consta de 3 ítems.

## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1 Antecedentes de investigación

#### A nivel Internacional

Mancilla (2022) realizó un estudio sobre la “*La medida de la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación y el índice de retención en la UICUP*”.

El propósito fue encontrar una conexión entre la tasa de retención y la satisfacción de los discentes con su educación en la Universidad de Ixtlahuaca, CUI (UICUI). Su metodología se adhiere a los estándares de los estudios cuantitativos-correlacionales, que no son experimentales y pueden ser de naturaleza transversal o transeccional. Había 6.949 discentes matriculados en la población de 2016 a 2017 B, De manera similar, el tamaño de la muestra fue de 1880 y se determinó aleatoriamente según la especialización. Para medir qué tan felices están los estudiantes universitarios con su educación, los investigadores utilizaron un instrumento tipo SEUE. Los hallazgos se presentaron utilizando una combinación de estadística descriptiva e inferencial; el nivel promedio de satisfacción fue de 314,19 puntos, lo que indica que la mayoría de los discentes universitarios están contentos con su experiencia, mientras que el 9% de los estudiantes han abandonado sus estudios. Como el valor p de 0,25808 es superior a 0,05, podemos concluir que las variables de satisfacción de los discentes y tasa de retención no están relacionadas significativamente. Los estudiantes reportan mayores niveles de satisfacción con los procesos de enseñanza y aprendizaje en su conjunto. Entre ellos, la situación económica es la menos valiosa. Los cambios educativos están encontrando cada vez más relevancia en la evaluación de la satisfacción.

Este artículo aporta a la investigación una satisfacción por parte de los discentes, ya que la universidad cuenta con un buen servicio brindado a la

población estudiantil en el proceso de enseñanza y aprendizaje, donde los discentes optan por este centro de estudios y es poco la deserción.

Andrey J. et. al, (2020) En su artículo titulado “*Satisfacción de la calidad Educativa en la Educación Superior de Ecuador*” El presente artículo se usó métodos cuantitativos con un diseño descriptivo para examinar el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios con un programa de educación superior. Los hallazgos fueron buenos, por lo que fue un esfuerzo exitoso. Los hallazgos muestran que los estudiantes están contentos con su educación en general, lo que es un reflejo de los esfuerzos de la universidad para alcanzar sus objetivos de calidad y proporcionar un entorno de aprendizaje óptimo para sus estudiantes.

El antecedente aporta a la siguiente investigación que la calidad de servicio es primordial, dado que si hay una mala atención generará desconformidad a los clientes, causando el abandono de su estudio, frente a este problema se debe implementar estrategias para mejorar el servicio ofrecido a los clientes, quedando contento y satisfecho.

Avilés (2022) en su tesis titulada “*La evaluación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa de Baba, Ecuador, durante el año 2022*”. El objetivo principal de esta investigación es conocer qué tan felices están los estudiantes de Baba, Ecuador 2022 en relación con la calidad de sus servicios educativos. Se creó mediante un diseño descriptivo-correlacional y una metodología cuantitativa. Se seleccionó una muestra de 64 estudiantes mediante muestreo aleatorio simple no probabilístico y se aplicó una encuesta a cada variable. Se creó una encuesta válida y confiable. Si bien los hallazgos inferenciales mostraron una correlación Pearson de 0,865\*\* con un nivel de significancia de  $0,000 < 0,01$ , el 65,6% pudo pronosticar con precisión tanto la felicidad de los estudiantes como la calidad de

los servicios educativos. Hubo una fuerte correlación entre las dos variables, ya que esto resultó en la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la nula.

Llegando a las siguientes conclusiones:

El coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) de 0.865\*\* con un nivel de significancia de  $0.000 < 0.01$  indica una alta relación entre la felicidad de los estudiantes y la calidad de los servicios educativos brindados en la Unidad Educativa Baba en Ecuador en el año 2022. La calidad del servicio educativo está vinculada Según estos datos, alrededor del 65,6% de la felicidad de los estudiantes. Las valoraciones realizadas sobre ambas variables están respaldadas por estos fuertes hallazgos, que demuestran una asociación considerable entre ellas.

### **A nivel Nacional**

Guzmán (2021), en su trabajo de investigación titulado *“La evaluación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas pertenecientes a la UGEL 06 en Ate durante el año 2021”* El propósito fue demostrar que, en las escuelas públicas UGEL 06 - ATE - 2021, la satisfacción de los estudiantes se correlaciona con la calidad del servicio. Este estudio no utiliza métodos experimentales; en cambio, utiliza un enfoque cuantitativo y un diseño transversal para examinar un concepto fundamental. La población tiene un número limitado de discentes y el tamaño de la muestra es de 336 estudiantes de cuarto y quinto grado de secundaria. La variable de investigación se evaluó mediante un cuestionario que incluía 32 preguntas que miden la felicidad de los estudiantes y 22 preguntas que miden la calidad del servicio. Especialistas metodológicos y temáticos evaluaron ambas herramientas y las encontraron válidas. Además, los hallazgos demostraron la confiabilidad de los instrumentos; la variable satisfacción estudiantil tuvo una

confiabilidad de 0.812 y la variable calidad del servicio tuvo una confiabilidad de 0.806. Los hallazgos de este estudio indican que fue fructífero. En consecuencia, se usó un coeficiente de correlación de Spearman de 0,914, considerando un nivel de significancia de 0,000, que es inferior a 0,05. Dado que las variables de estudio están relacionadas positivamente entre sí, se recomienda emplear muchos métodos para comprender el comportamiento humano.

Valdez (2021). En su investigación titulada: *“La evaluación de la calidad del servicio académico y la satisfacción de los discentes en los centros preuniversitarios de la Región Puno durante el año 2021.”* El objetivo de este estudio fue determinar cómo se sentían los estudiantes de las instituciones preuniversitarias públicas de la Región Puno sobre la calidad de su educación en 2021 y si esos sentimientos eran consistentes entre sí. Esta investigación de campo empleó un diseño transversal no experimental y la técnica hipotético-deductiva con un enfoque cuantitativo básico; se realizó a nivel correlacional. Setecientos discentes de la zona de Puno que participaron del curso o ciclo Preuniversitario fueron los sujetos de la investigación; Hubo datos suficientes de 249 participantes para generar un intervalo de confianza del 95% con un margen de error del 5%. Se aplicó una encuesta a los estudiantes para medir su nivel de satisfacción con el servicio que recibieron de las instalaciones del preuniversitario, que es una variable de calidad. Para la validación se usó la evaluación de expertos del instrumento modificado.

“En su investigación llegando a las siguientes conclusiones: Con base en los datos de las tablas, podemos decir que los estudiantes de los centros preuniversitarios están más satisfechos con su experiencia académica cuando reciben una asistencia académica de alta calidad de la región Puno, 2021; con un valor de correlación  $r = 0,814$ ; con el fin de reconocer que elevar el nivel del servicio académico conduciría a una mayor felicidad entre los estudiantes. Una

abrumadora mayoría del 85,5% califica la calidad del servicio como excelente y un sorprendente 96,8% de los estudiantes están completamente satisfechos.

Ysuiza (2022). *“La evaluación de la excelencia educativa y el nivel de satisfacción de los discentes en el primer ciclo de las carreras de Administración y Contabilidad, llevadas a cabo en el Instituto Superior Tecnológico Privado Antonio Raymondi de Pucallpa durante el año 2020”*. Se propusieron determinar si existía una correlación entre el nivel de educación que recibían los estudiantes de contabilidad y administración y su nivel de felicidad con su experiencia académica. Víctor Antonio Raimondi de Pucallpa - 2020; la investigación se realizó utilizando un diseño no experimental y una metodología de tipo básico-correlacional. Se usó una muestra censal no probabilística de 42 estudiantes de la sede para recolectar datos mediante dos cuestionarios. Del estudio se extrajeron los siguientes resultados:

Las siguientes son las conclusiones a las que se llegó: Los datos muestran una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad de los cursos y la felicidad de los estudiantes, porque una correlación positiva moderada se muestra con 0.569 y un resultado significativo se indica con  $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$ .

El antecedente aporta a la investigación, de forma positiva y significativa, en el servicio brindado por la institución está a la altura de las expectativas de los estudiantes, al servir al cliente este quedara satisfecho y encantado con el servicio ofrecido, cabe resaltar si se tiene una gestión organizada en todos los aspectos se obtendrá buenos productos y un resultado satisfactorio a los estudiantes.

### **A nivel Regional**

Pozo (2021) En la tesis titulada, *“La evaluación de la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje y el nivel de satisfacción académica de los*



*estudiantes de Ingeniería de Sistemas e Informática en la Universidad de Huánuco durante el año 2019*”; El presente estudio se propuso responder a la pregunta “¿Qué factores inciden en la satisfacción de los estudiantes con su paso por la Universidad de Huánuco cuando se trata de sus carreras de Ingeniería de Sistemas e Informática?” encuestando a esos estudiantes. Este estudio se ajusta a los criterios de investigación descriptiva, transversal y no experimental. Esta conclusión se basa en datos de encuestas recopiladas a 168 estudiantes. Los discentes oscilaron en ciclo del primero al décimo. La encuesta preguntó sobre la satisfacción académica y la eficacia de la instrucción de los profesores: La enseñanza y el aprendizaje están fuertemente ligados a la satisfacción de los estudiantes con su experiencia académica; alcanzando una  $r$  de Pearson de 0.758 o 75.8%, con una  $t$  calculada mayor que la  $t$  predicha ( $14,97 > 1,96$ ), Dado que se encuentra dentro del estrato de correlación positiva fuerte, podemos aceptar la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) con un nivel de confianza del 95% y probar la hipótesis nula ( $H_0$ ) con un nivel de significancia del 5% [0,7-0, 89].

Condor (2022) En su tesis titulada “*La evaluación de la calidad del servicio administrativo y su impacto en la satisfacción de la atención brindada a los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local en Huánuco durante el año 2021*” El objetivo fue conocer cómo la felicidad de los instructores de la UGEL-HUÁNUCO 2021 con la atención recibida se ve afectada por la calidad del servicio administrativo. En su metodología se caracterizó por ser un estudio de tipo explicativo, de nivel aplicado, que abordó 3.905 participantes. Después de que un cuestionario en escala Likert fuera evaluado tanto por expertos en el campo como por estadísticos de confiabilidad, se seleccionó una muestra probabilística de 350 participantes. La asistencia administrativa ofrecida por los docentes de la UGE fue complementada por todos los docentes participantes (350 de 350). Evidentemente, la mayoría afirma ofrecer un cierto grado de calidad [73.7% (258)], Sólo el 8,9% de los encuestados lo considera horrible,

mientras que el 17,4% lo considera maravilloso. De los 350 docentes que participaron en la encuesta, todos ellos docentes de nivel universitario, el 66,9% (234) califica como normal la calidad de los servicios docentes administrativos de la UGEL, el 17,1% (60) como pésima y el 16,0% (56) tan grande. Como uno de los hallazgos, se señala que cuando se trata del impacto de la calidad del servicio administrativo en la atención de los docentes, más de la mitad no están muy satisfechos y perciben un nivel de servicio de calidad promedio [58,6% (205)], mientras que un pequeño porcentaje (12,0%, 42) está satisfecho y cree que la capacidad de respuesta es buena.

Vicente (2021) En su tesis titulado. *“El impacto de la calidad de atención proporcionada por la unidad de tesorería en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNHEVAL durante el año 2019”* El objetivo es comprender cómo la atención de la Unidad de Tesorería influye en el nivel de satisfacción que experimentan los estudiantes de la UNHEVAL-2019. Según su metodología, se trataba de una aplicación que se consideraba nueva. A cargo de un grupo de 10,575 estudiantes de la UNHEVAL a partir del ciclo escolar 2019-2020. Un total de 512 estudiantes formaron la muestra para este estudio, y sus respuestas se recopilaron mediante un cuestionario validado por expertos y de confiabilidad basado en el alfa de Cronbach. Llegando al resultado final una vez administrado el instrumento de estudio a la muestra elegida, quedó claro que el 25% de los encuestados estaban descontentos con el servicio recibido, y otro 15,04% tampoco estaba muy satisfecho. En el cuadro y gráfico N° 02 se observa que el 22.07% de los encuestados se encuentran insatisfechos porque el encargado de caja no siempre tiene el monto exacto para pagar el impuesto de educación. Este porcentaje de insatisfacción está en línea con los hallazgos de otras preguntas de la encuesta.

## **3.2 Bases teóricas**

### **Definición de calidad**

Según (Olvera Romero, 2013) citado en (Pino, 2018) afirma que:

La calidad es un factor subjetivo y personal que mide qué tan satisfecho está el cliente con el servicio en comparación con sus expectativas originales. Sin embargo, tiene que haber una solución que vaya más allá de simplemente satisfacer una demanda y proporcione aún más (p.39). Por otra parte (Domínguez H. 2006) citado en (Aimacaña, 2013) “La calidad se define como la capacidad de un sistema para funcionar de manera consistente y duradera a un cierto nivel de desempeño durante un período prolongado de tiempo” (p.28).

#### **3.2.1 Calidad de Servicio**

Según Molina (2014) citado en (Miranda y otros, 2021) expresa que “Una definición de calidad del servicio es la medida en que satisface las demandas del cliente”.

La satisfacción del cliente es la medida de qué tan satisfecho está un cliente con el servicio que ha recibido. La calidad del servicio abarca tanto el servicio en sí como toda la experiencia, así que téngalo en cuenta. Para brindar un alto nivel de servicio, es fundamental que prioricen la satisfacción del cliente y la mejora constante. (pp. 1430-1446)

Así mismo para (Albretch, 1992) citado en (Miranda y otros, 2021) define lo siguiente:

Un servicio se reconoce como de alta calidad cuando logra cumplir con éxito su propósito de satisfacer las necesidades de los consumidores, tanto en el presente como en el futuro. Esta comprensión debe ser priorizada por cualquier organización que pretenda construir su visión en torno a la calidad del servicio. (pp. 1430-1446)

Por lo tanto, es muy importante que los centros de estudios universitarios tengan una buena demanda de calidad de servicio para atender las necesidades de los estudiantes y así cumplir con las expectativas que les ayudará a formar buenos profesionales y de calidad.

### **Elementos tangibles**

Son equipos, materiales de comunicación, instalaciones físicas, personal entre otras. Simboliza las peculiares del lugar, en términos más simples, denota las partes donde el usuario conoce la empresa. Los clientes deben sentirse cómodos y seguros en su compra si el personal está debidamente uniformado y las instalaciones es un ambiente acogedor que satisface sus expectativas de los usuarios hará que escoja el servicio.

Según Cantú (2011) citado en (Hernandez y otros, 2017) define que:

Los elementos tangibles son las partes tangibles del servicio que los clientes pueden ver y tocar, incluidos los edificios, las herramientas, los empleados y los materiales promocionales. Toda empresa debe tener todas las características antes mencionadas para poder brindar un servicio de alta calidad. (p.135)

### **Confiabilidad de servicio**

según Gutiérrez (2010) citado en (Hernandez y otros, 2017) sostiene:

Que la confiabilidad significa el cumplimiento de la empresa con sus acuerdos y compromisos sobre precio, manejo de problemas, oferta de servicios y entrega. Las organizaciones ganan la lealtad de sus clientes cuando cumplen sus promesas, especialmente aquellas relacionadas con cualidades de servicio esenciales. (p.137)

De igual forma, es la capacidad del proveedor del servicio para brindar el servicio con confiabilidad, seguridad y cuidado. Brindar el servicio con

precisión desde el principio es a lo que nos referimos cuando hablamos de confiabilidad, que abarca todos los factores que permiten al cliente ver la competencia y experiencia de la organización. (Duque, 2005)

Por lo tanto, la confiabilidad es necesario ya que los clientes quedarán contentos cuando ejecutas el servicio en el tiempo prometido.

### **Atención administrativa**

Según Granado (2008) citado en (Castillo, 2018) manifiesta que:

La calidad o atención administrativas, la conveniencia de las instalaciones, la simplicidad de los procesos y la duración de los períodos de espera son ejemplos de factores organizativos y estructurales. Las partes burocráticas relacionadas con la gestión quedan unificadas mediante este componente. Dado que logra un compromiso entre utilizar un modelo que sea lo más parsimonioso posible y explicar el mayor porcentaje de variación, esta estructura de dos factores parece adecuada. Una parte considerable de la información suministrada por el factor puede ser explicada por cada variable ya que las saturaciones factoriales, que muestran el efecto de cada variable sobre el factor, son altas. (p.39)

La atención administrativa es un servicio que presta una institución a los usuarios con el objetivo de satisfacer sus necesidades. Se puede considerar el servicio de atención a la propia institución como uno de los procesos básicos relacionados con los servicios que puede ofrecer.

### **Atención personalizada**

Según (Donis, 2019) Expresa lo siguiente:

El término "atención personal" se refiere a la interacción uno a uno entre un trabajador y un cliente, y que toma en consideración los requerimientos,

preferencias y gustos del cliente, los cuales se caracterizan por las siguientes características:

**Dar una respuesta rápida:** Cuando un cliente se acerca a nosotros, estamos obligados a brindarle una respuesta rápida e individualizada, incluso si no tenemos la solución a su problema.

**Hablar con naturalidad:** Iniciar una conversación con el cliente que sea informal, cálida y agradable. Crea un impacto significativo solo con usar su nombre.

**Personalizar siempre las respuestas:** Debe haber una respuesta personalizada al reclamo o queja de cada cliente ya que cada consumidor es diferente. La confianza del cliente se ve disminuida por las respuestas automáticas.

**Decir la verdad:** Nada de lo que decimos o hacemos debe darse por sentado. De esto resultará la insatisfacción.

**Ponernos en el lugar del cliente:** Tomar la iniciativa al responder, pensar en lo que le preguntaríamos y cómo lo responderíamos antes de que el cliente lo pregunte.

**No rebotar clientes a diferentes áreas:** Para asegurarse de que el consumidor esté satisfecho con el servicio que recibe antes y después de la transacción, debe estar presente el mismo empleado.

### **3.2.2. Satisfacción estudiantil**

Según (Surdez y otros, 2018). Menciona: “la satisfacción estudiantil es como el estado de ánimo que tienen los niños cuando ven que la escuela está trabajando activamente para abordar sus necesidades educativas y sus aspiraciones académicas”.

Para (Kotler, 2006) citado en (Aimacaña, 2013), “la satisfacción del cliente se define como la percepción experimentada al contrastar el rendimiento efectivo de un producto o servicio con las expectativas previas del consumidor”.

Podemos deducir para que esto funcione, la institución debe tener un profundo conocimiento de los deseos, requisitos, opiniones y apreciaciones del cliente. Es menos probable que los proveedores de servicios cometan errores cuando tienen información detallada sobre sus clientes.

Las expectativas del cliente van a depender de la información transmitida por parte de los encargados del servicio, si estas expectativas sean altas es probable que el cliente queda satisfecho, mientras que si son bajas no conseguirá atraer a las personas en elegir por la institución. Esto va a depender también del rango, la plana docente, la enseñanza, entre otros aspectos relevantes que ofrece la institución.

### **Atención al alumno**

Enseñar a los discentes, especialmente a aquellos que pueden tener dificultades con la atención, cómo concentrarla correctamente es crucial, ya que la atención es un sistema que controla la cantidad de información que asimilamos. Debido a que los problemas de atención pueden tener varias causas fundamentales (por ejemplo, neurológicas, emocionales y fisiológicas), es importante incluir las tres al diseñar intervenciones. (Salas, 2018)

### **Dictado de clases**

(Gonzales, 2017) menciona que:

Dinámico y atractivo, te obliga a ser un participante activo cuyo protagonismo e implicación brillan durante como después del proceso de dictado, comenzando con la autocorrección y progresando vía heterocorrección y corrección grupal; fomentar la participación; empoderar a los estudiantes para que resuelvan sus propias dudas; y aumentar su comprensión de su propia experiencia.

Además, no importa qué tipo de clase impartes ni cuántos discentes tengas, sino que el dictado facilita que el instructor identifique y aborde los

problemas generales de la clase, las cosas en las que se debe trabajar, las aclaraciones que se requirieron y los problemas personales pueden abordarse de una manera que ayude a los estudiantes a superarlos.

### **Disponibilidad de mobiliario y equipos**

El mobiliario y el equipo de esto depende el logro de los objetivos educativos y la creación de un entorno en el que los estudiantes e instructores puedan crecer como estudiantes. Por lo tanto, es fundamental informarse sobre la calidad del mobiliario de la escuela, además de si está disponible para que los estudiantes e instructores se sienten y trabajen en sus tareas. (Sanchez Ahuja, 2016)

### **Tramites**

Un trámite se caracteriza como cualquier solicitud o transmisión de datos realizada por personas o entidades del sector privado a un organismo descentralizado, ya sea con el fin de cumplir un deber, obtener un servicio o de otro modo, para que se pueda tomar una resolución, junto con cualquier documentación que esas personas deban conservar. (Peña, 2013)

## **3.3 Bases conceptuales**

### **Calidad**

En este enfoque de mejora continua, todas las partes de una empresa colaboran para producir productos y servicios más provechoso con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores.

### **Servicio**

Es el proceso mediante el cual una organización y sus empleados llevan a cabo sus deberes para satisfacer los deseos y requisitos de sus clientes y consumidores en relación con un producto o artículos fuera de cualquier agencia gubernamental o empresa comercial.



Según Kotler un servicio es “proporcionar cualquier tipo de servicio a otra persona no es fundamentalmente algo que se pueda poseer, ya que es intangible”

### **Eficiencia**

La capacidad de hacer más con menos es una definición de eficiencia, mientras que otra es la capacidad de completar una tarea en menos tiempo. Para reformularlo, la eficiencia es la práctica de aprovechar al máximo la menor cantidad de recursos y al mismo tiempo producir la menor cantidad de desechos.

### **Satisfacción al cliente**

Es la alegría que experimentan los individuos cuando se cumplen sus deseos o se satisfacen sus necesidades. Ocurre cuando las expectativas generales de los consumidores quedan satisfechas con las ofertas de una empresa. Cuando los clientes están bien atendidos con los servicios y bienes de alta calidad, hará que los usuarios resalten las fortalezas de la empresa y lo defiendan ante los demás.

### **Atención**

Es el estado mental en el que uno entra cuando haya sido complacido su necesidad o deseo, como también la construcción conocimientos mediante estímulos externos y internos que nos ayudará a procesar la información más relevante del entorno.

### **Tecnología de equipo**

La tecnología de maquinaria puede definirse como el conjunto de conocimientos relacionados con el diseño, fabricación, operación y reparación de dispositivos mecánicos.

### **Elementos tangibles**

El término abarca todo lo tangible que se puede sentir a través de cualquiera de los cinco sentidos. De ello se deduce que los sentidos del tacto y de la vista son

necesarios para la existencia de cualquier cosa sustancial, este sentido permite a los seres vivos reconocer la dureza y calidez de los objetos, entre otras propiedades.

### **Enseñanza**

Es el proceso mediante el cual los valores, creencias e ideas de una persona se transmiten a otra. Con la ayuda de una serie de recursos y administrado por varias organizaciones diferentes se basa en varias metodologías diferentes.

### **Asignaturas**

Es la base de todos los programas educativos y la base de cualquier curso de estudio. Esta colección de temas forma la base de los cursos de pregrado y posgrado.

## **CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO**

### **4.1 Ámbito**

La investigación se desarrolló en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Marcos Durán Martel de Huánuco. Dicha Institución se encuentra ubicado en la Dirección. Av. Marcos Durán Martel 200 Paucarbamba – Amarilis – Huánuco.

### **4.2 Tipo y nivel de investigación**

#### **4.2.1. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo básica, dado que busca establecer la relación que existe entre las variables (calidad de servicio- satisfacción de los estudiantes).

Según (Espinoza F & Toscano R, 2015) preciso que:

La investigación básica está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico científico, orientada al descubrimiento de principios y leyes. El investigador se esfuerza por conocer y entender mejor, algún asunto o problema, sin preocuparse por la aplicación práctica de los nuevos conocimientos adquiridos. (p.30)

#### **4.2.2. Nivel de investigación**

Nivel correlacional, su finalidad es evaluar el grado de asociación o conexión entre los factores de calidad del servicio y la felicidad de los estudiantes. De acuerdo con (Hernandez & Baptista, 2006) “Las investigaciones correlacionales evalúan el alcance del vínculo entre dos o más variables (cuantifican asociaciones). Específicamente, evalúan cada variable que se supone que está conectada y luego miden y evalúan la conexión” (p.86).

### 4.3 Población y muestra

#### 4.3.1. Descripción de la población

Según Hernández (2014) “Una población se define como el conjunto total de casos que cumplen con una serie específica de características o especificaciones”.

La población está conformada por los estudiantes de educación Inicial del I ciclo hasta el X ciclo, dando un total de 298 estudiantes del Instituto Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel”.

Tabla 01

Educación inicial del 1er al 10mo ciclo	N° de estudiantes	Sexo		Total
		F	M	
I ciclo	30	25	5	30
II ciclo	34	28	6	34
III ciclo	31	26	5	31
IV ciclo	30	20	10	30
V ciclo	27	19	8	27
VI ciclo	30	21	9	30
VII ciclo	28	16	12	28
VIII ciclo	30	26	4	30
IX ciclo	30	18	12	30
X ciclo	28	26	2	28
<b>Total</b>	<b>298</b>	<b>225</b>	<b>73</b>	<b>298</b>

*Nota: registro de matrícula del Instituto Pedagógico Marcos Durán Martel- Huánuco*

2023

#### 4.3.2. Muestra y método de muestreo

La investigación posee una muestra representativa, dado que se compone de un subgrupo significativo de estudiantes del IX ciclo de educación superior, que refleja adecuadamente la totalidad de esta población. Hernández & Mendoza (2018) sostiene que “Una muestra es una parte que se elige para representar una

población o universo más grande. Los datos recopilados se derivan de esta muestra así como la población se define en función del tema de investigación en cuestión” (p.118).

La siguiente investigación es no probabilística a criterio del investigador conformado por 30 estudiantes de educación inicial del IX ciclo del Instituto Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel”.

Tabla N°2

<b>NIVEL/CICLO</b>	<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
IX	12	18	30

*NOTA: Registro de matrícula de estudiantes del siglo IX ciclo del instituto superior pedagógico Marcos Durán Martel de Huánuco*

#### **4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión**

##### **Criterios de inclusión**

Estudiantes del IX ciclo

Estudiantes con matrícula regular en el periodo 2023

Estudiantes que brindaron su consentimiento informado

##### **Criterios de exclusión**

Estudiantes del I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, y X ciclo.

Estudiantes que no asisten regularmente a clases.

A los que no responde el cuestionario ejecutado

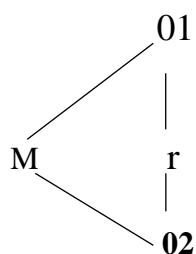
Estudiantes que no brindaron su consentimiento informado

#### 4.4 Diseño de investigación

El diseño utilizado en este estudio no es experimental, lo que significa que no incluye la manipulación deliberada de las variables bajo investigación. El objetivo de esta investigación es observar y comprender los eventos en su entorno natural.

De acuerdo con (Hernandez & Fernandez, 2010) el diseño no experimental se entiende como: “Investigaciones que se llevan a cabo sin intervenir en las variables, simplemente observando los fenómenos en su entorno natural para analizarlos posteriormente”; Como aspecto complementario (Mertens,2005) menciona que: “El estudio no experimental es adecuada para factores que no pueden o no deben cambiarse o que resulta difícil hacerlo”.

La representación gráfica de este diseño es la siguiente:



M= Muestra

O1= variable1 (calidad de servicio)

O2= variable2 (satisfacción del estudiante)

r= relación entre las dos variables

#### 4.5 Técnicas e instrumentos

##### **Análisis bibliográfico**

Esta técnica fue de gran ayuda para analizar la información sobre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes.

### **Análisis documental**

Esta técnica fortaleció la información obtenida de los documentos oficiales del problema suscitado en el instituto pedagógico Marcos Durán Martel, tales como registro de evaluación, syllabus, programaciones entre otros.

#### **4.5.1. Técnicas**

La técnica ha servido para abstraer información fáctica de los estudiantes determinas en la muestra de estudio sobre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en el instituto, esta técnica está estructurada por 15 ítems cada variable.

Según López & Fachelli (2015) citado en (Arias, 2022) “una encuesta se realiza mediante un cuestionario, que es una herramienta diseñada para recopilar información sobre las opiniones, hábitos o percepciones de las personas”.

#### **4.5.2. Instrumentos**

El instrumento que se usó para la recopilación de datos es el cuestionario, se usó preguntas cerradas a fin de obtener las opiniones de cada uno.

De acuerdo con (Arias, 2022) señala que:

El cuestionario es una herramienta frecuente para recopilar datos en estudios científicos. La encuesta consta de una colección de preguntas organizadas y mostradas en formato de tabla junto con una variedad de posibles respuestas que el participante debe elegir. No hay absoluta exactitud o incorrección en las respuestas; cada respuesta produce un resultado distinto y es aplicable a una población formada por individuos. (p. 82)

Se usó como referencia el instrumento desarrollado por el autor Clinton Frans Condor Anaya en su tesis denominada “La influencia de la calidad del servicio administrativo en la satisfacción de la atención brindada a los docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local-Huánuco”.

Para evaluar la variable de calidad educativa se empleó un cuestionario que consta de 15 ítems distribuidos en distintas dimensiones: los ítems del 1 al 4 abarcan la dimensión de elementos tangibles, del 5 al 8 corresponden a la dimensión de confiabilidad del servicio, del 9 al 12 se relacionan con la dimensión de atención administrativa, y finalmente, del 13 al 15 se centran en la dimensión de atención personalizada. El tiempo estimado para completar el instrumento fue de 30 minutos.

Se empleó un cuestionario denominado "Satisfacción del Estudiante" para medir la variable 2. Se tomó como referencia el instrumento desarrollado por el autor Edver Accilio Tucto en su tesis titulada "La influencia de la calidad del servicio administrativo en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado, UNHEVAL - Huánuco, en el año 2017". Este cuestionario está compuesto por 15 ítems, donde los ítems del 1 al 4 corresponden a la dimensión de atención al alumno, del 5 al 8 a la dimensión de dictado de clases, del 9 al 12 a la dimensión de disponibilidad de mobiliarios y equipos, y finalmente, los ítems del 13 al 15 se relacionan con la dimensión de trámites. El tiempo estimado para completar la aplicación del instrumento fue de 30 minutos.

#### ***4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos.***

De acuerdo con (Hernandez y otros, 1991) "Se define como la propiedad de un instrumento para evaluar de manera precisa y efectiva la variable que se busca medir". El instrumento calidad de servicio y satisfacción del discente para su validación se sometió a 5 juicio de expertos.

*Tabla 03 Expertos que validaron el instrumento de recolección de datos*

<b>Experto</b>	<b>Grado</b>	<b>Calificación</b>
Alejandro Pizarro, Armando	Doctor	Aceptable
Lucas Cabello, Adalberto	Doctor	Aceptable



Fernández Santa Cruz, Dionicio	Magíster	Aceptable
Sotomayor Herrera, Fredy	Magíster	Aceptable
Rojas Orihuela, Mihay Yulli	Magíster	Aceptable

---

*Fuente: Fichas de validaciones Elaboración: propia*

#### ***4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de Datos***

Según (Hernandez y otros, 1991) “Qué tan bien el dispositivo de medición mantiene su precisión cuando se usa varias veces sobre el mismo elemento o tema es un indicador de su confiabilidad” (p.286)

Para evaluar la validez del instrumento se usó el Alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad. Esto implicó evaluar las variables que se miden y la validez de los ítems en relación con los fundamentos teóricos y los objetivos del estudio, asegurando consistencia, así como coherencia.

Los instrumentos de la variable 1 y 2 se evaluaron en términos de fiabilidad utilizando el método de consistencia interna Alfa de Cronbach. La fórmula empleada para este cálculo es la siguiente:.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO																
	ELEMENTOS TANGIBLES				CONFIABILIDAD DE SERVICIO				ATENCION ADMINISTRATIVA				ATENCION PERSONALIZADA			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	3	44
2	1	2	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	45
3	2	1	1	4	3	3	3	2	1	2	4	3	1	2	1	33
4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	33
5	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	35
6	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	36
7	1	1	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	24
8	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	39
9	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	36
10	2	3	3	2	2	3	4	2	2	4	4	4	2	1	3	41
11	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	3	37
12	2	1	3	2	1	3	2	3	1	2	2	3	2	1	3	31
13	1	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	2	1	27
14	1	2	1	2	1	2	3	1	3	2	1	2	3	1	2	27
15	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	51
16	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	44
17	2	3	4	4	2	3	4	2	1	1	1	1	2	3	2	35
18	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	26
19	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	32
20	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	42
21	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	31
22	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	18
23	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	36
24	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	25
25	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	36
26	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	38
27	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	32
28	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	29
	0.5132	0.423	0.71296	0.46	0.571	0.550	0.67	0.6388	0.691	0.6243	0.952	0.619047	0.433862	0.444444	0.645502	
	2751	28042	296	9576	42857	26455	0634	8889	79894	3862	38095	619	43	44	646	
				72			92									

Nota elaboración propia

$\alpha$	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0,8912303
K	Número de ítems del instrumento	15
S	Sumatorio total del instrumento	8.9616402
$\sum j^2$		
St	Varianza total del instrumento	53,284392
2		

*Tabla 05*

Elaboración propia

*Tabla 06*

Valores de Alfa de Cron Bach	INTERPRETACIÓN
0.90-1.00	Se califica como excelente
0.80-0.89	Se califica como bueno
0.70-0.79	Se califica como aceptable
0.60-0.69	Se califica como cuestionable
0.50-0.59	Se califica como pobre
<0.50	Se califica como inaceptable

Validación de alfa de Cronbach

#### EXPLICACIÓN:

Se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach a través de Excel para los ítems del instrumento de calidad del servicio educativo, arrojando un valor de 0,8912303. Al ser este valor superior a 0,50 se puede afirmar que la valoración se considera buena.

	ATENCION AL ALUMNO				DICTADO DE CLASES				DISPONIBILIDAD DE MOBILIARIO Y EQUIPOS				TRAMITES			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	
1	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	37
2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	47
3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	28
4	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	26
5	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	40
6	2	2	3	1	4	4	4	2	3	4	4	3	2	2	2	42
7	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	31
8	1	2	3	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	24
9	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	34
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
11	3	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	1	2	2	44
12	1	2	3	2	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	3	28
13	1	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	32
14	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	38
15	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	4	3	40
16	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	53
17	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	25
19	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	38
20	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	19
21	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	38
22	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	34
23	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	36
24	3	1	4	4	3	1	3	1	3	4	2	2	3	4	2	40
25	4	2	3	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	39
26	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	33
27	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	33
28	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	39
	0.608466	0.470899	0.53439	0.804233	0.6561	0.69841	0.5542	0.34921	0.765873	0.846561	0.608466	0.3968254	0.702	0.818783	0.44841	

Nota elaboración propia

$\alpha$	Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0.8890062
k	Número de ítems del instrumento	15
$S_{\sum 2}$	Sumatorio total del instrumento	9,2632275
St 2	Varianza total del instrumento	54,406085

*Tabla 08*

Nota elaboración propia

*Tabla 09*

Valores de Alfa de Cron Bach	INTERPRETACIÓN
0.90-1.00	Se califica como excelente
0.80-0.89	Se califica como buena
0.70-0.79	Se califica como aceptable
0.60-0.69	Se califica como cuestionable
0.50-0.59	Se califica como pobre
<0.50	Se califica como no inaceptable

Validación de alfa de Cronbach

EXPLICACIÓN:

Se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach utilizando Excel para los componentes del instrumento de satisfacción estudiantil, arrojando un valor

de 0,8890062. Al ser este valor superior a 0,50, se puede inferir que la evaluación se considera de excelente calidad.

## **4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos**

**Técnica:** Encuestas, fichas

**Instrumentos:** Cuestionario

### **4.6.1. Procesamiento de datos y análisis**

Los datos se presentarán mediante gráficos así como tablas. El análisis se llevó a cabo utilizando estadística descriptiva, aplicando las siguientes técnicas:

- Procesamiento con SPSS.
- Graficas Estadísticas.
- Procesamiento con Excel
- Clasificación de la Información.
- Recopilación de la Información.

### **4.7 Aspectos éticos**

- Me ceñí al proceso de investigación.
- Al reglamento general de la escuela de posgrado de la unheval
- Líneas de investigación de la maestría
- Normas Apa 7ma edición
- La confidencialidad de la información recogida de los estudiantes

## CAPITULO V. RESULTADOS

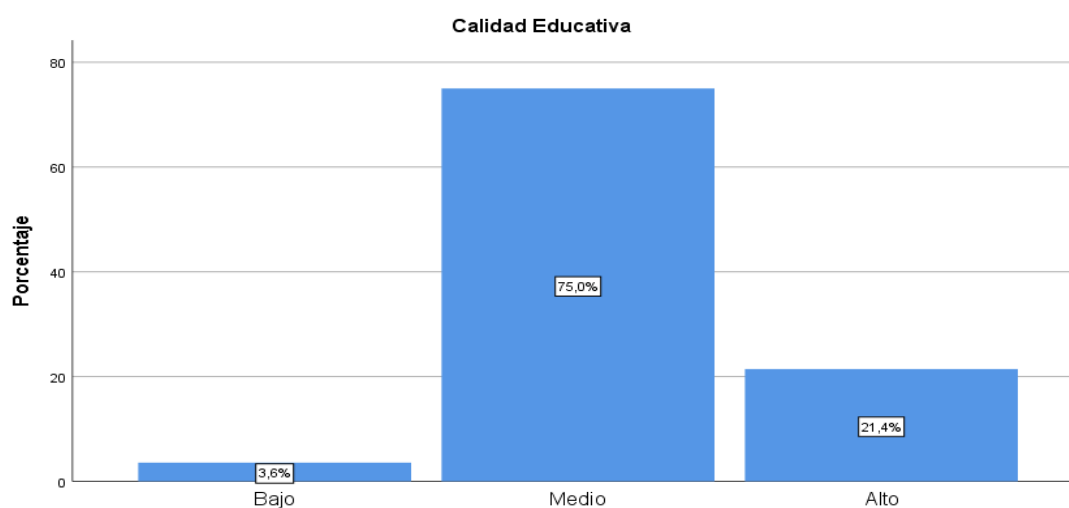
### 5.1. Análisis Descriptivo

A continuación, se presentan los hallazgos descriptivos de ambas variables y sus respectivas dimensiones. Estos hallazgos se muestran mediante tablas y gráficos de barras, detallando las frecuencias y porcentajes (%) basados en los niveles de puntuación obtenidos en las respuestas de los ítems formulados en los instrumentos.

**Tabla 10**

Calidad de Servicios Educativa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,6	3,6
	Medio	21	75,0	78,6
	Alto	6	21,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0

**Figura 01**



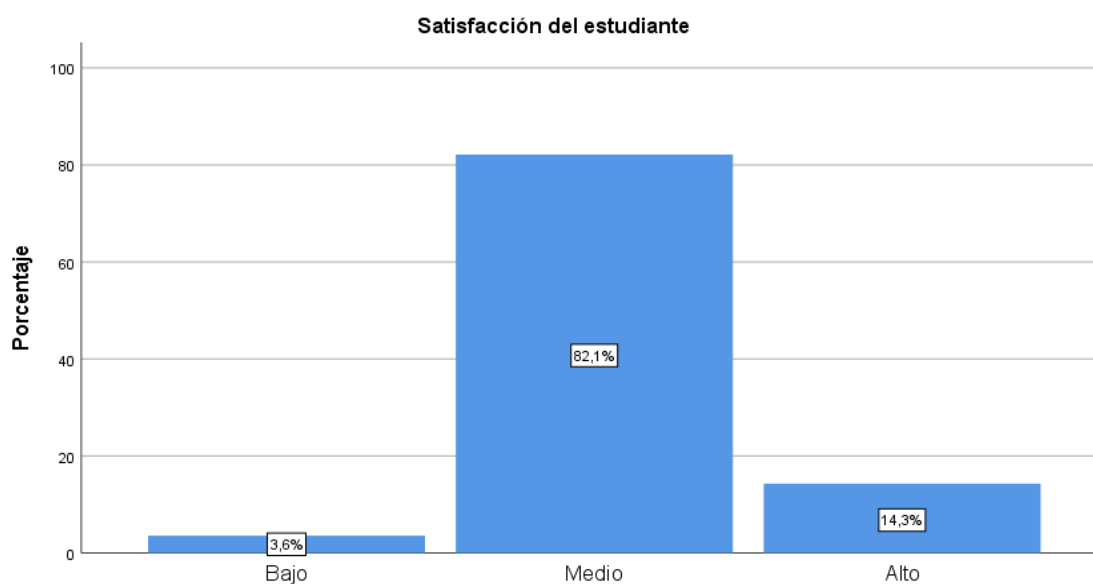
### EXPLICACIÓN:

Se observa que el 75.0% de los 21 discentes encuestados evalúan la calidad del servicio como promedio, mientras que un 21.4% (6 estudiantes) la consideran de nivel alto, y un estudiante, equivalente al 3.6%, la califica como baja. Estos resultados señalan un problema evidente, ya que el instituto carece de una calidad de servicio que le permita atraer público y destacarse entre otras instituciones.

**Tabla 11**

Satisfacción del estudiante					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,6	3,6	3,6
	Medio	23	82,1	82,1	85,7
	Alto	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

**Figura 02**





### EXPLICACIÓN:

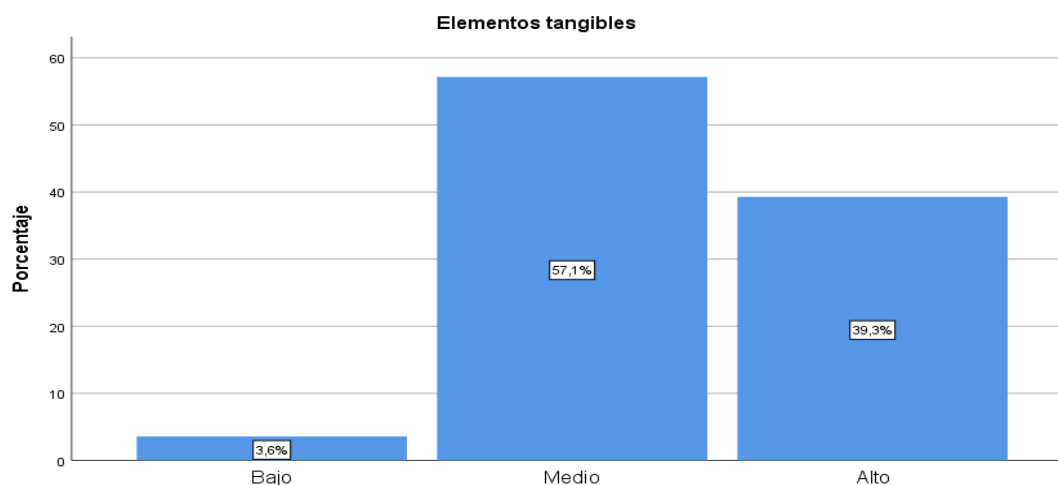
Se percibe que el 82.1% de los discentes encuestados, representados por 23 discentes, perciben un nivel medio de satisfacción estudiantil. Por otro lado, un 14.3% (4 estudiantes) lo califican como alto, mientras que un estudiante, equivalente al 3.6%, lo evalúa como bajo. Estos resultados señalan una problemática evidente, ya que la institución presenta deficiencias en relación al servicio proporcionado y a las políticas educativas conocidas, lo que repercute en la insatisfacción de los estudiantes.

### DIMENSIONES

**Tabla 12**

<b>Elementos tangibles</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,6	3,6
	Medio	16	57,1	60,7
	Alto	11	39,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0

**Figura 03**



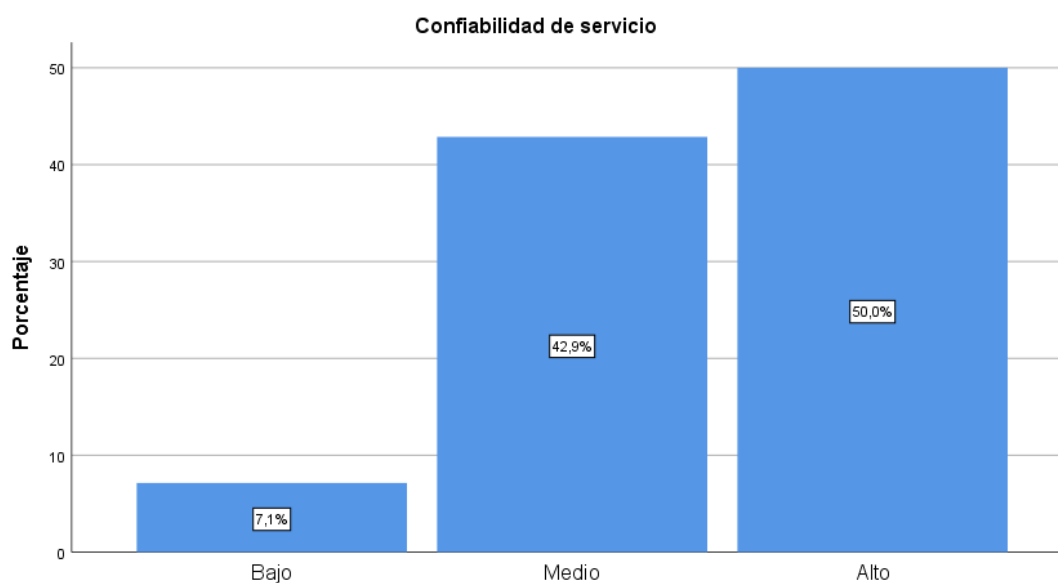
### EXPLICACIÓN:

Se evidencia que el 57.1% de los discentes encuestados, es decir, 16 discentes, perciben la dimensión de elementos tangibles en un nivel medio. Por otro lado, un 39.3% (11 estudiantes) la califican como alta, mientras que un estudiante la evalúa como baja. Estos resultados señalan una problemática en la implementación adecuada para llevar a cabo las labores académicas.

**Tabla 13**

<b>Confiabilidad de servicio</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	7,1	7,1
	Medio	12	42,9	50,0
	Alto	14	50,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0

**Figura 04**



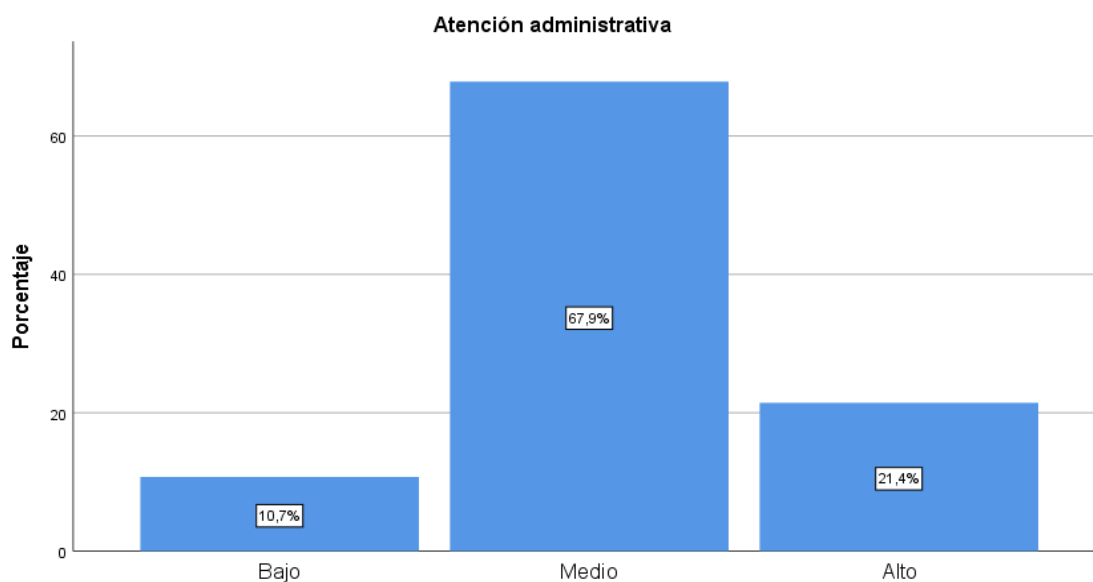
### EXPLICACIÓN:

Se nota que el 50% de los discentes encuestados, es decir, 14 discentes, perciben la dimensión de confiabilidad del servicio en un nivel alto. Además, un 42.9% (12 estudiantes) la evalúan como nivel medio, mientras que un 7.1% (2 estudiantes) la consideran baja. Estos resultados sugieren que el instituto efectivamente cumple con lo prometido a los estudiantes en esta dimensión.

**Tabla 14**

<b>Atención administrativa</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	10,7	10,7
	Medio	19	67,9	78,6
	Alto	6	21,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0

**Figura 05**



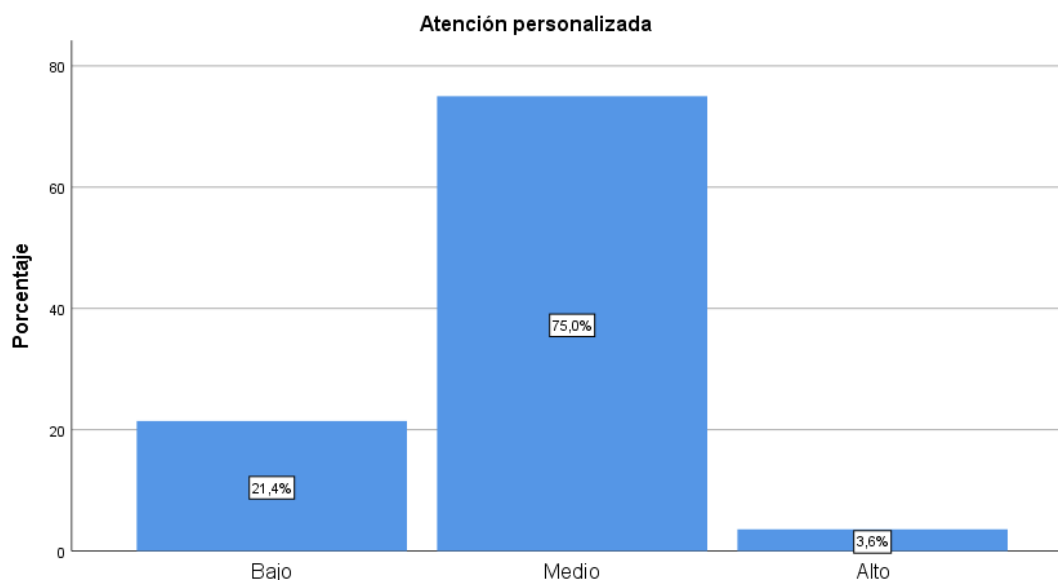
### EXPLICACIÓN:

Se observa que el 67.9% de los discentes encuestados, equivalente a 19 discentes, consideran la dimensión de atención administrativa en un nivel medio. Además, un 21.4% (6 estudiantes) la califican como nivel alto y un 10.7% (3 estudiantes) la evalúan como baja. Estos resultados sugieren la existencia de un problema, ya que el personal administrativo parece carecer de la capacidad para brindar una atención adecuada y escuchar las inquietudes de los estudiantes.

**Tabla 15**

Atención personalizada					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	21,4	21,4	21,4
	Medio	21	75,0	75,0	96,4
	Alto	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

**Figura 06**



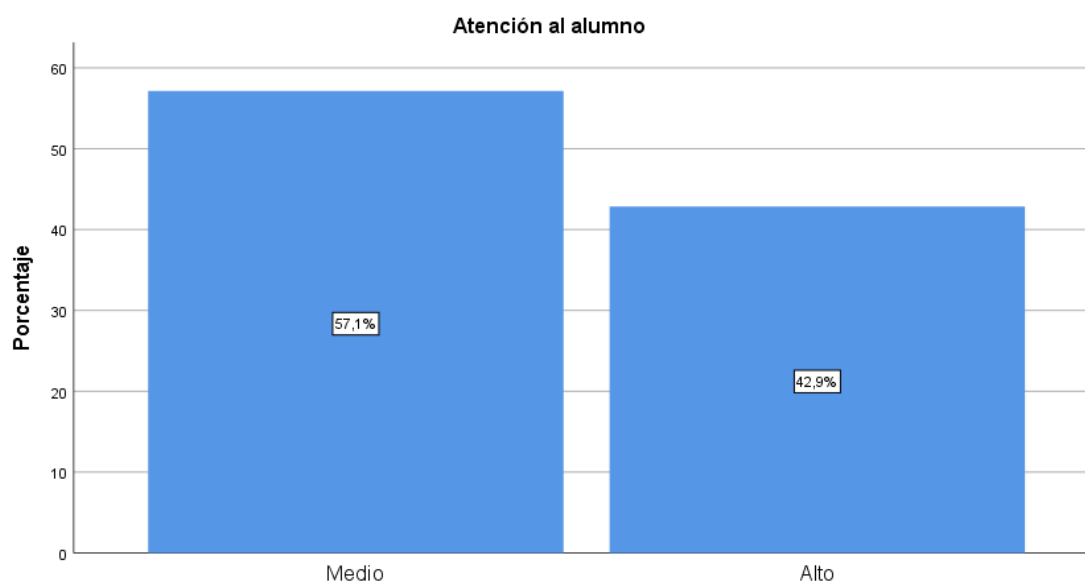
### EXPLICACIÓN:

Se indica que el 75% de los discentes encuestados, es decir, 21 discentes, evalúan la atención personalizada en un nivel medio. Además, un 21.4% (6 estudiantes) la califican como nivel bajo, y un estudiante la considera alta. Estos resultados sugieren la existencia de un problema, ya que la institución no ofrece una atención personalizada adecuada a las necesidades individuales de los estudiantes.

**Tabla 16**

Atención al alumno				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	16	57,1	57,1
	Alto	12	42,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0

**Figura 07**



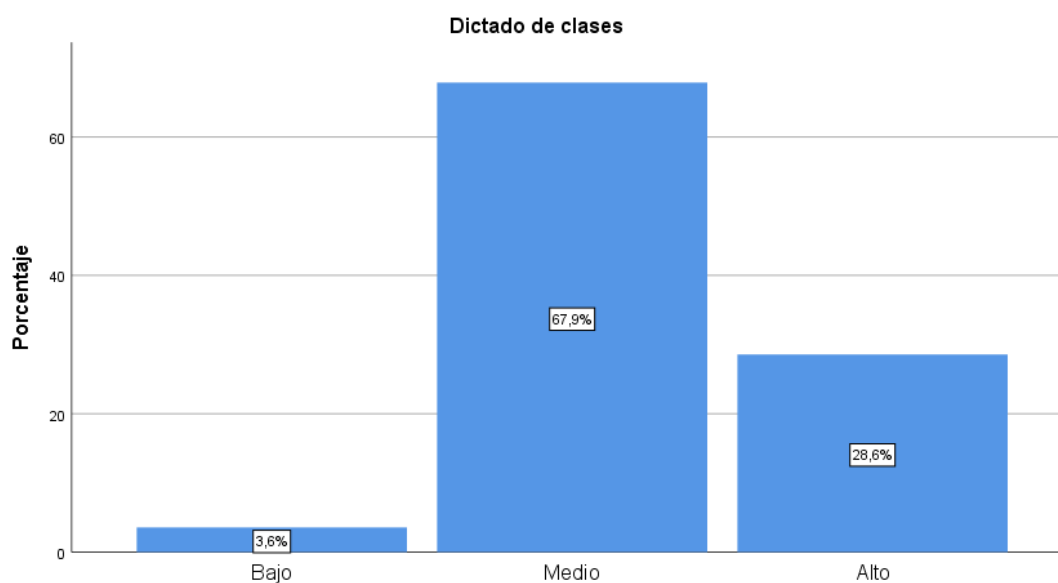
### EXPLICACIÓN:

Acerca de la dimensión atención al alumno, nos muestra que un 57.1 % de los encuestados respondieron que, si brindan atención a los estudiantes según las necesidades que básicas del alumno con un nivel medio, y un 42.9 % un nivel alto. Conclusión atención al alumno por parte del personal consideran un nivel medio.

**Tabla 17**

Dictado de clases				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,6	3,6
	Medio	19	67,9	71,4
	Alto	8	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0

**Figura 08**



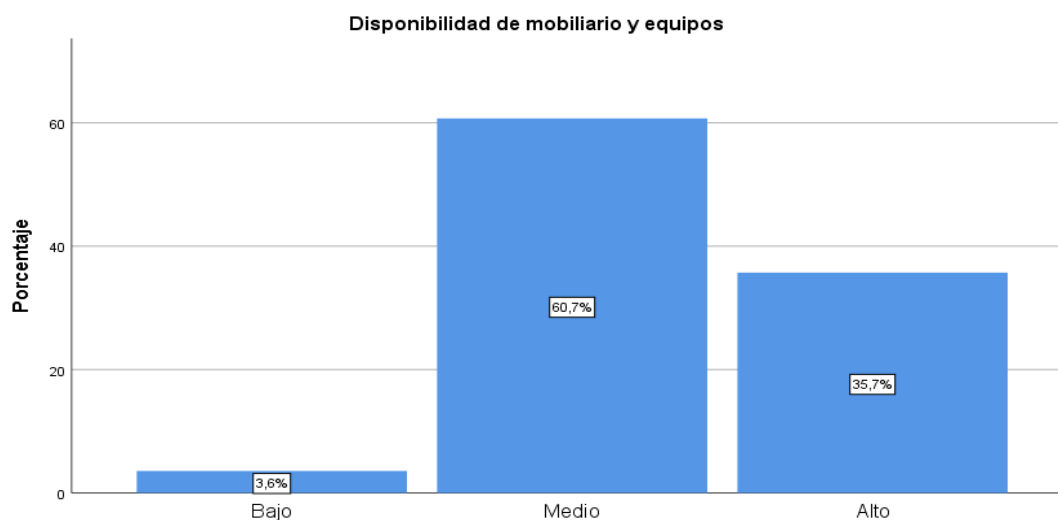
### EXPLICACIÓN:

Se manifiesta que 19 discentes encuestados que representan 67.9%, evalúan a la dimensión dictado de clases en un nivel medio, mientras 8 discentes encuestados que se estima 28.6% lo evalúan en un nivel alto y 1 estudiante encuestado que representa el 3.6% lo considera en un nivel bajo. Esto muestra la existencia de un problema puesto que el instituto cumple con el objetivo los estándares a medio.

**Tabla 18**

<b>Disponibilidad de mobiliario y equipos</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,6	3,6
	Medio	17	60,7	64,3
	Alto	10	35,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0

**Figura 09**



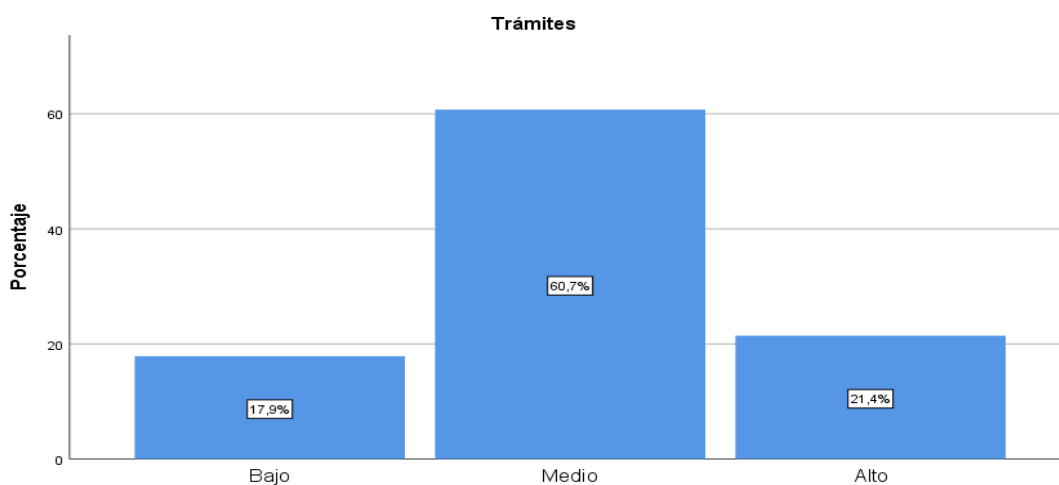
## EXPLICACIÓN:

Se aprecia que el 60.7% de los discentes encuestados, equivalente a 17 discentes, evalúan la disponibilidad de mobiliarios y equipos en un nivel medio. Además, un 35.7% (10 estudiantes) lo califican como alto, mientras que un estudiante lo considera bajo (3.6%). Estos resultados evidencian un problema, ya que el instituto carece de la infraestructura necesaria para el desarrollo de las actividades académicas, así como de la implementación de tecnología emergente para el cumplimiento de sus labores.

**Tabla 19**

Trámites				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	17,9	17,9
	Medio	17	60,7	78,6
	Alto	6	21,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0

**Figura 10**





### EXPLICACIÓN:

Se observa que el 60.7% de los discentes encuestados, es decir, 17 discentes, evalúan la dimensión de trámites en un nivel medio. Asimismo, el 21.4% (6 estudiantes) lo consideran en un nivel alto, mientras que un 17.9% (5 estudiantes) lo califican como bajo. Esta situación sugiere la existencia de un problema, ya que el instituto no ha logrado la agilidad necesaria en los trámites como un mérito de su calidad de atención.

## 5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

### PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

**Hi:** Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.

**Tabla 20**

<b>Correlaciones</b>				
		Calidad de servicio	Satisfacción del estudiante	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	28	
	Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	,618	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

## EXPLICACIÓN:

Los hallazgos muestran la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante, donde se observa un valor de significancia de 0.000, siendo menor que 0.05. Por lo tanto, es aceptada la hipótesis alterna; es decir la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del estudiante que se percibió en el instituto superior pedagógico, siendo esta una relación positiva perfecta.

- **Hipótesis Específica N°1**

**H1:** Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.

**H0:** No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.

**Tabla 21**

		<b>Correlaciones</b>		
			Elementos tangibles	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,590
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	,590	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

### EXPLICACIÓN:

Los hallazgos muestran la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante. Se aprecia que el valor de significancia es de 0.000, siendo menor que 0.05. Por lo tanto, es aceptada la hipótesis alterna; es decir los elementos tangibles se relaciona con la satisfacción del estudiante en el instituto superior pedagógico, siendo una relación positiva ( $Rho=0.590$ ), a medida que se mejoran los elementos tangibles, se incrementa la satisfacción del estudiante.

- **Hipótesis Específica N°2**

**H2:** Existe relación significativa entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.

**H0:** No existe relación significativa entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Marcos Durán Martel” de Huánuco.

**Tabla 22**

		<b>Correlaciones</b>			
			Confiabilidad de servicio	Satisfacción del estudiante	
Rho de Spearman	Confiabilidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,605	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
			N	28	28
	Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	,605	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
			N	28	28

### EXPLICACIÓN:

Los hallazgos muestran la relación entre la confiabilidad del servicio y la satisfacción del discente. Se evidencia un valor de significancia de 0.000, inferior a 0.05. Por consiguiente, es aceptada la hipótesis alterna; es decir la confiabilidad de servicio se relaciona con la satisfacción del estudiante, siendo esta una relación positiva ( $Rho= 0.605$ ) a medida que se mejora la confiabilidad del servicio, la satisfacción del estudiante también experimenta mejoras.

- **Hipótesis Específica N°3**

H3: Existe relación significativa entre la atención administrativa y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.

Ho: No existe relación significativa entre la atención administrativa y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.

**Tabla 23**

<b>Correlaciones</b>					
			Atención administrativa	Satisfacción del estudiante	
Rho de Spearman	Atención administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,637	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
			N	28	28
	Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	,637	1,000	
Sig. (bilateral)		,000	.		
		N	28	28	

### EXPLICACIÓN:

Los hallazgos evidencian la relación entre la atención administrativa y la satisfacción del estudiante. Con un valor de significancia de 0.000 inferior a 0.05, es aceptada la hipótesis alterna; es decir la atención administrativa se relaciona con la satisfacción del estudiante percibido en el instituto superior pedagógico marcos duran Martel, siendo esta relación positiva ( $Rho=0.637$ ), efectivamente, al proporcionar una mejor atención administrativa, la satisfacción del estudiante se verá mejorada.

- **Hipótesis Específica N°4**

**H4:** Existe relación significativa entre la atención personalizada y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco. “Marcos Duran Martel” de Huánuco.

**H0:** No existe una relación significativa entre la atención personalizada y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.

**Tabla 24**

<b>Correlaciones</b>				
			Atención personalizada	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Atención personalizada	Coeficiente de correlación	1,000	,619
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	,619	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

## **EXPLICACIÓN:**

Los hallazgos de Rho de Spearman revelan un valor de significancia de 0,000 siendo menor que 0.05, es decir se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula siendo una relación positiva de (Rho=0.619) concluyendo que a mayor atención mejorara la satisfacción de los estudiantes.

### **5.4. Discusión de resultados**

Este estudio lleva a cabo un análisis descriptivo de la situación académica actual respecto a la calidad del servicio que ofrece el Instituto Superior Pedagógico Marcos Durán Martel en el año 2023. Su objetivo es establecer una correlación entre la prestación del servicio, así como la satisfacción de los discentes por lo cual se demostró deficiencias en cuanto a los factores de investigación que impactan la satisfacción de los estudiantes.

Los instrumentos de recolección de datos se sometieron a rigurosas evaluaciones de validez y confiabilidad, lo que resultó en un grado encomiable de confiabilidad. El instrumento de calidad del servicio alcanzó un valor Alfa de Cronbach de 0,8912303, mientras que el instrumento de satisfacción estudiantil alcanzó un valor Alfa de Cronbach de 0,8890062. Estos valores demuestran que ambos instrumentos tienen alta confiabilidad para la recolección de datos, lo que permitió continuar con el estudio.

En referencia a la hipótesis general, se puede afirmar que la correlación de Spearman (Rho 0.618), con un nivel de significancia de 0.000, indica una correlación positiva existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes, es aceptada la H1 y rechazada la H0. Los hallazgos coinciden con el autor Avilés (2022), quien concluyó una correlación de Pearson de .865\*\* con un nivel de significancia de  $0.000 < 0.01$ . En consecuencia, es aceptada la hipótesis alterna, y rechazada la hipótesis nula.

Los hallazgos de la comprobación de la hipótesis específica 1, evaluada mediante la correlación de Spearman (Rho=0.590), muestran un nivel de

significancia de 0.000. Esto indica una correlación positiva entre la dimensión de los elementos tangibles de la calidad del servicio y la satisfacción del discente. Los hallazgos difieren estadísticamente con los resultados encontrados por Guzmán (2021). En su investigación, se identificó un valor de significancia de 0.000, por debajo de 0.05, lo que llevó a la aceptación de la hipótesis alterna. Esto indica una correlación positiva perfecta ( $Rho=0.908$ ) entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas.

Además, al comprobar las hipótesis específicas 2 a través del coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho= 0.605$ ) a un nivel de significancia de 0.000, sugieren una correlación positiva entre la dimensión de confiabilidad del servicio, que forma parte de la calidad del servicio, y la satisfacción del estudiante. De ello se deduce que la hipótesis de estudio es correcta y la hipótesis nula es incorrecta. Existe una correlación positiva entre confiabilidad y satisfacción con la atención, con un 0% de probabilidad de error. Los resultados apoyan la hipótesis alternativa, que afirma que la felicidad de los instructores con el cuidado se ve afectada favorablemente por la confiabilidad. Y según el coeficiente de correlación de Spearman, un valor  $Rho$  de 0,62 indica un nivel moderado de conexión positiva.

#### **5.4. Aporte Científico**

- ✓ Este trabajo de investigación les servirá a los nuevos investigadores como un antecedente para su estudio.
- ✓ Enriquecer el servicio docente mediante capacitaciones relacionados a cada asignatura para mejorar su didáctica de enseñanza-aprendizaje, lo cual se podría realizar mediante convenios con otras universidades nacionales o internacionales.
- ✓ Como también se puede mejorar la atención de los servicios prestados por el personal administrativo con respecto a la atención, respeto y el

buen trato al usuario, para ello se debe realizar charlas informativas y capacitaciones con el apoyo de las autoridades del centro superior.

- ✓ Al realizar esta investigación se tomará en cuenta cual es la falencia que tienen que mejorar para satisfacer las necesidades de cada uno de los estudiantes.
- ✓ Al realizar la investigación se evalúo de como perciben los estudiantes la calidad de servicio que ofrece el instituto pedagógico, identificando las deficiencias que presenta en la mejora del servicio ofrecido, lo cual pondrá más énfasis en solucionar estos problemas para satisfacer las necesidades de los estudiantes.



## CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general, se ha evidenciado una correlación positiva ( $Rho = 0.618$ ) entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Pedagógico Marcos Duran Martel-Huánuco 2023, con un nivel de significancia de 0.000. De igual forma, los hallazgos descriptivos revelan que el 21% de los encuestados reconoce la prestación de servicios en un nivel alto, mientras que el 75% expresa satisfacción con la calidad un nivel medio. Esto implica que una proporción significativa de estudiantes percibe la calidad del servicio como inadecuada, lo que genera su insatisfacción. Por lo tanto, se puede inferir que si la institución prioriza brindar educación de alta calidad, mejoraría los niveles de satisfacción de los discentes.
2. Según el objetivo específico 1, se ha demostrado una correlación positiva ( $Rho=0.590$ ) entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Pedagógico Marcos Durán Martel-Huánuco 2023, con un nivel de significancia de 0.000. Del mismo modo, muy pocos estudiantes (57,1% para ser exactos) reportan estar contentos con la calidad de los aspectos físicos y aún menos (39,3% para ser exactos) reportan estar satisfechos con la confiabilidad de los elementos en general.
3. Según el objetivo específico 2, se evidencia una correlación positiva ( $Rho=0.605$ ) entre la dimensión de confiabilidad de servicio y la satisfacción del discente en el Instituto Superior Pedagógico Marcos Durán Martel-Huánuco 2023, con un nivel de significancia de 0.000. De igual forma, el 50% de los participantes indica que la confiabilidad del servicio es fiable y el 42,9% expresa satisfacción moderada con su calidad. En consecuencia, una proporción significativa de estudiantes informa que sus quejas no se abordan y se ignoran, lo que lleva a una falta de soluciones.

4. Siguiendo con el objetivo específico 3, se aprecia una correlación positiva ( $Rho=0.637$ ) entre la dimensión de atención administrativa y la satisfacción del discente en el Instituto Superior Pedagógico Marcos Durán Martel-Huánuco 2023, con un nivel de significancia de 0.000. De igual forma, los resultados revelan que sólo el 21,4% considera confiable la atención administrativa, mientras que el 67,9% expresa una satisfacción media con su calidad. En consecuencia, una proporción significativa de estudiantes cree que la calidad del Instituto no satisface los estándares educativos. Si la autoridad superior no prioriza la prestación de una atención cálida y empática, los niveles de satisfacción no mejorarán.
5. Finalmente, en el objetivo específico 4 se destaca una correlación positiva ( $Rho=0.619$ ) entre la dimensión de atención personalizada y la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Pedagógico Marcos Durán Martel-Huánuco 2023, con un nivel de significancia de 0.000. Así, los resultados demuestran que apenas el 21,4% considera confiable la atención personalizada, mientras que el 75% expresa satisfacción moderada con la calidad. En consecuencia, se puede inferir que una proporción significativa de estudiantes afirma que sus quejas no son escuchadas.

## SUGERENCIAS

1. Se sugiere al director del Instituto Superior pedagógico Marcos Durán Martel formular estrategias para mejora la calidad de servicio de esta manera se obtendrá una buena satisfacción de los estudiantes.
2. Se sugiere que para mejorar la calidad de servicio de la unidad de tramite documentario se prevé mejorar el ambiente de trabajo donde haya comodidad dar incentivos al mejor desempeño laboral del trabajador.
3. Se recomienda que los maestros y el personal reciban capacitación en comunicación, conversación y empatía para interactuar efectivamente con los estudiantes y brindar una experiencia educativa de alta calidad. Este paso mejoraría la felicidad de los estudiantes, ya que infundiría confianza y una sensación de seguridad.

## REFERENCIAS

- Aimacaña, I. (2013). Procesos de Calidad y la Satisfacción de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato- Ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/2937>
- Andrey Bernate, J., Guataquira Romero, A., Romero Melo, E., & Reyes Escobar, P. (Diciembre de 2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. *Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior*. Universidad Espíritu Santo-Bogotá, Ecuador . <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
- Arias, e. a. (mayo de 2022). *Metodología de la Investigación*. puno: Editorial Inudi. <http://repositorio.concytec.gob.pe>: [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_El\\_metodo\\_%20ARIAS.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf)
- Arroyo, C. (2017). Relación de la Satisfacción Estudiantil y la Gestión Educativa. (*tesis de posgrado*). Universidad Hermilio Valdizán, Huanuco. <https://repositorio.unheval.edu.pe/>: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/4397>
- Aviles, O. (5 de mayo de 2022). Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil. (*tesis de posgrado*). universidad cesar vallejo, baba ecudador. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93309>
- Barreda, C., & Marticorena, B. (2021). “Estado de la acreditación y la certificación en la región Huánuco. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2992347/Bolet%C3%ADn%20Hu%C3%A1nuco%20Sineace.pdf>, Sineace, San Isidro-Lima.
- CARDENAS, M. L. (2022). *calidad de servicio y satisfacción de la sub gerencia de desarrollo económico y social en la región de huancavelica* . calidad de servicio

y satisfaccion de la sub gerencia de desarrollo economico y social en la region de huancavelica : <http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/20.500.14127/317>

Castillo, L. (2018). Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfaccion del usuari externo del centro de Rehabilitacion. (*Tesis de Posgrado*). Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31268>

Condor Anaya, C. F. (2022). *Repositorio. Unheval*. <https://repositorio.unheval.edu.pe/>: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8170/PMGP00097C76.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Donis, I. (15 de mayo de 2019). *agencia de publicidad de Ipsodeas*. agencia ipsoideas: <https://ipsoideas.es/2019/05/atencion-personalizada-en-las-empresas/>

Duque, E. (25 de junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medicion. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, Vol.15(25), pp.64-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Espinoza F, E. E., & Toscano R, D. F. (2015). Metodología de investigación educativa y técnica. *El Repositorio Institucional de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA*, p. 30. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6704>

Flores, J. (diciembre de 2003). la satisfaccion estudiantil como indicador de la calidad de la educacion superior. *Revistas de Investigacion de la UNMSM*, vol. 7. la satisfaccion estudiantil como indicador de la calidad de la educacion superior: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178>

Gonzales, S. (2017). El dictado en el aula de ELE. *Grado en Filología Hispánica*. Universidad del Pais Vasco. <http://hdl.handle.net/10810/23587>

GUZMÁN, C. J. (diciembre de 2021). *Repositorio. autonoma*. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/>: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1766/Amaro%20Guzman%2c%20Carlos%20Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hernandez, C., Prieto, A., & Claudia, H. (Diciembre de 2017). Dimensiones de la calidad de servicio. reflexiones teoricas. *Impacto Cientifico- Universidad de Zulia*, Vol. 12(Nº 2), pp. 117-141. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028>
- Hernandez, S. C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. *McGraw-Hill*. Mexico. [https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis\\_sampieri\\_unidad\\_1-1.pdf](https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf)
- Hernandez, S., & Fernandez, C. (2010). *Metodologia de la investigación*. INTERAMERICANA EDITORES, S.A., Mexico. [https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_5ta\\_edici%C3%B3n\\_Roberto\\_Hern%C3%A1ndez\\_Sampieri](https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri)
- Hernandez, s., Frenandez, C., & Baptista, L. (1991). *Metodologia-de-la-Investigacion*. Escuela Superior de Comercio y Administración, Mexico.
- Huamani Mantari, S. (2019). <https://repositorio.untumbes.edu.pe/>: [https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI,%20SOFIA.pdf?sequence=1#:~:text=Mej%C3%ADa%20\(2017\)%20E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes.](https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI,%20SOFIA.pdf?sequence=1#:~:text=Mej%C3%ADa%20(2017)%20E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes.)
- Izquierdo, J. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *La calidad de servicio: revisión sistemática*. Universidad Tecnológica del Perú, Perú. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Mancilla Martínez, A. M., Ángeles De Jesús, J. C., & Orosco Plat, P. (marzo de 2019). *integracion academica en psicologia*. <https://integracion-academica.org/antiores/31-volumen-7-numero-21-2019/252-satisfaccion-de-los-estudiantes-universitarios-con-su-educacion-e-indice-de-retencio:>

<https://integracion-academica.org/attachments/article/252/06%20Satisfaccion%20estudiantes%20AMancilla%20JCAngeles%20POrosco.pdf>

Marianela Belén Miranda Cruz, P. A. (27 de agosto de 2021). *La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda.* mbmiranda.fpc@unach.edu.ec:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf>

Martínez, A. M., Jesús, J. C., & Plat, P. O. (marzo de 2022). SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS CON SU EDUCACIÓN E ÍNDICE DE RETENCIÓN EN UICUI . mexico .

Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P., & Tapia, L. (27 de agosto de 2021). calidad de los servicios y la satisfacción del cliente. *Ciencias Técnicas y Aplicadas, Vol.7(4)*, pp. 1430-1446.

Morales Plasencia, L. A. (junio de 2022). *repositorio.ucv*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104100/Morales\\_PLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104100/Morales_PLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morales, L. (2022). Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil. ( *Tesis de Posgrado*). San Benito, Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104100>

Parra, M. E. (setiembre de 2013). *importancia de la calidad del servicio al cliente.* nstituto Tecnológico de Sonora:  
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Peña, E. (Diciembre de 2013). *Presidencia de la República EPN.*  
<https://www.gob.mx/epn/articulos/que-es-un-tramite#:~:text=Un%20tr%C3%A1mite%20se%20define%20como,una%20resoluci%C3%B3n%20as%C3%AD%20como%20cualquier>

- Pino, F. (2018). La satisfacción laboral y la satisfacción del cliente en la atención brindada en el Club Departamental. (*Tesis de Posgrado*). Universidad San Martín de Porres, Arequipa.
- Salas, D. (2018). La Atención en el Aula desde la Neurociencia. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Pontificia de Comillas, Madrid. <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/22349/1/TFG-%20Salas%20Gorines%2C%20Daniel.pdf>
- Sanchez Ahuja, R. (2016). *Infraestructura, mobiliario y materiales*. Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, México. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/06/P1D244.pdf>
- Sanchez, J. (enero de 2018). Satisfacción estudiantil en educación superior. *Universidad Sergio Arboleda*. <http://hdl.handle.net/11232/1027>
- Surdez, E., Sandoval, M., & Bocanegra, C. (Febrero de 2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Universidad de la Sabana, Vol.21(1)*, pp.9-26. <https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- Tucto, E. (21 de julio de 2018). La calidad del servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes. (*tesis de posgrado*). Universidad Hermilio Valdizan, Huanuco. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/3402>
- VALDÉZ MAMANI, J. A. (11 de julio de 2022). *calidad de servicio académico y satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de Puno*. calidad de servicio académico y satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de Puno: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/6649>
- Vicente Rojas, A. A. (2021). *Repositorio.Unheval*. <https://repositorio.unheval.edu.pe/>: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7277/PMGP00084V62.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Yamada, G., Castro, J., & Rivera, M. (2012). Educación Superior en el Perú: Retos para el aseguramiento de la calidad. *SINEACE*. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/090212F8FFD4254905257AF5005ED7E7/\\$FILE/107070418-Educacion-superior-en-el-Peru-Retos-para-el-aseguramiento-de-la-calidad.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/090212F8FFD4254905257AF5005ED7E7/$FILE/107070418-Educacion-superior-en-el-Peru-Retos-para-el-aseguramiento-de-la-calidad.pdf)
- YSUIZA, R. M. (28 de junio de 2022). *calidad educativa y la satisfaccion de los estudiantes de administracion y contabilidad del instituto privado de antonio raymoni pucallpa*. calidad educativa y la satisfaccion de los estudiantes de administracion y contabilidad del instituto privado de antonio raymoni pucallpa: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5643>

## **ANEXO 01. Matriz de consistencia**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA Y POBLACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco- 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco-2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en el instituto de educación superior pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco-2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la atención administrativa y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco-2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la atención personalizada y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco-2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>¿Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco?</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>¿Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco?</p> <p>¿Determinar la relación que existe entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco?</p> <p>¿Establecer la relación que existe entre la atención administrativa y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco?</p> <p>¿Identificar la relación que existe entre la atención personalizada y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.</p> <p>Ho: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a. Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Duran Martel” de Huánuco.</p> <p>b. Existe relación significativa entre la confiabilidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.</p> <p>c. Existe relación significativa entre la atención administrativa y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.</p> <p>d. Existe relación significativa</p>	<p><b>Independiente:</b></p> <p>Calidad Educativa</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Confiabilidad de servicio</p> <p>Atención administrativa</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Atención al alumno</p>	<p>Áreas y patios</p> <p>biblioteca</p> <p>Aulas y mobiliarios</p> <p>Cronograma de clases y syllabus</p> <p>Escucha y solución de problemas</p> <p>Disponibilidades de equipos y materiales</p> <p>El personal brinda un servicio rápido</p> <p>Personal colaborador</p> <p>Personal bien uniformado</p> <p>Atención y enseñanza individualizada</p> <p>Personal accesible y fácil de contactar por el alumno</p> <p>Comprensión de las necesidades del cliente</p> <p>Buen trato</p> <p>Personal adecuado y capacidad de</p>	<p><b>METODOLOGÍA</b></p> <p>La investigación se tipifica de la siguiente manera:</p> <p><b>TIPO:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>NIVEL:</b></p> <p>correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>no experimental</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>Loa estudiantes de Educación inicial del 1er ciclo al décimo ciclo del Instituto Superior “Marcos Duran Martel” Huánuco</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>No probabilístico que consta de 30 estudiantes del noveno ciclo de la carrera de Educación Inicial del</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p><b>Para el procesamiento de los datos:</b></p> <p>Excel y el programa spss</p>
			<p><b>Dependiente:</b></p> <p>Satisfacción del</p>				

	Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco?	entre la atención personalizada y la satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Marcos Durán Martel” de Huánuco.	estudiante		dar solución Biblioteca Implementada Interés por satisfacer las necesidades	Instituto Superior Tecnológico “Marcos Duran Martel”		
				Dictado de clases	Dominio de la asignatura y los temas El docente hace cambios necesarios en su curso según las necesidades El docente usa materiales didácticos			
				Disponibilidad de mobiliario y equipos	Aulas apropiadas Mobiliario Disponibilidad de equipo multimedia			
				Tramites	Facilidad de información para los alumnos Tramites			



**Anexo 02**  
**Consentimiento informado**



ID: \_\_\_\_\_

FECHA: 16-06-2023

**TÍTULO:** CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO MARCOS DURÁN MARTEL DE HUÁNUCO

**OBJETIVO:** ¿Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del instituto de educación superior pedagógico "Marcos Duran Martel" de Huánuco?

**INVESTIGADOR:** CRUZ URETA, BEATRIZ MARISOL

**Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: \_\_\_\_\_



Firma de la investigadora responsable: \_\_\_\_\_

Huánuco, 2023

## **ANEXO 3: INSTRUMENTOS**



**UNIVERSIDAD “HERMILIO VALDIZÁN “–HUÁNUCO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**CUESTIONARIO PARA RECOGER DATOS SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO**

Estimados estudiantes: el presente cuestionario tendrá como objetivo el acopio de información acerca de la calidad de servicio. Por favor responde con la mayor sinceridad.

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
Sexo: \_\_\_\_\_

Instrucciones: en el siguiente cuestionario se presenta un conjunto de enunciados sobre la calidad de servicio. Se marcará con una (X) la respuesta que se adecúe a su realidad.

Escala			
1	2	3	4
Malo	regular	bueno	Muy bueno

N°	PREGUNTAS	ESCALAS			
		1	2	3	4
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1	¿La división y organización de los ambientes de la institución son apropiados para brindar servicio a los estudiantes?				
2	¿La biblioteca esta implementada según las necesidades del estudiante?				
3	¿las aulas de la institución cumplen con los estándares básicas para el desarrollo de las clases?				

4	¿el mobiliario que contiene cada aula (carpetas, pizarras, etc.) son apropiados para brindar el servicio a los estudiantes?				
<b>CONFIABILIDAD DE SERVICIO</b>					
5	¿El servicio que se te entrega es similar al que se te había ofrecido?				
6	¿los docentes desarrollan actividades o talleres para reforzar la formación académica de los estudiantes?				
7	¿los docentes cumplen con el contenido del syllabus en los periodos establecidos?				
8	¿los servicios del cafetín y librería satisfacen las necesidades de la comunidad educativa?				
<b>ATENCION ADMINISTRATIVA</b>					
9	¿Está conforme con la atención que brindan los trabajadores de la parte administrativa?				
10	¿los trabajadores son profesionales capacitados para asumir funciones encomendadas?				
11	¿los trabajadores del instituto siempre están bien uniformados y presentables?				
12	¿los trabajadores siempre están dispuestos a brindar servicio rápido y eficiente?				
<b>ATENCION PERSONALIZADA</b>					
13	¿los trabajadores prestan servicio a cada estudiante de acuerdo con la situación que se encuentran?				
14	¿El docente se toma el tiempo para absorber las consultas o dudas que tienen los estudiantes?				
15	¿El personal médico brinda atención rápida y de calidad?				





UNIVERSIDAD "HERMILIO VALDIZAN" –HUÁNUCO

ESCUELA DE POSGRADO



## CUESTIONARIO RECOGER DATOS SOBRE SATISFACION DEL ESTUDIANTE

Estimados estudiantes: La presente encuesta tiene como objetivo el acopio de información acerca de la satisfacción del estudiante. Por favor responde con la mayor sinceridad.

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Instrucciones: En la siguiente encuesta se presentará un conjunto de enunciados sobre la satisfacción del estudiante; cada uno de ellos va seguido de cinco alternativas de respuesta. Responder y no dejara ningún enunciado sin contestar, marcando con una (X) la respuesta que se adecúe a tu realidad. Tener en cuenta la siguiente escala:

escala			
1	2	3	4
Malo	regular	bueno	Muy bueno

N°	PREGUNTAS	ESCALAS			
		1	2	3	4
<b>ATENCION AL ALUMNO</b>					
1	¿El instituto se interesa por satisfacer las necesidades del alumno?				
2	¿El personal está disponible para solucionar las consultas de la comunidad educativa?				

3	¿Cómo consideras el trato de los docentes hacia los alumnos?				
4	¿Los alumnos tienen acceso libre a las bibliotecas?				
<b>LECTURA DE CLASES</b>					
5	¿los docentes utilizan materiales didácticos para realizar las clases?				
6	¿El docente domina los temas y asignaturas a dictar?				
7	¿El docente tiene la capacidad de hacerse entender?				
8	¿El docente realiza cambios en su curso según las necesidades del alumno?				
<b>DISPONIBILIDAD DE MOBILIARIO Y EQUIPOS</b>					
9	¿Existe aulas apropiados para la realización de actividades grupales en hora de las clases?				
10	¿los mobiliarios son nuevos y suficientes para llevar a cabo las clases?				
11	¿Los equipos multimediales están disponibles al alcance de los alumnos (proyectores, laptop, etc) para la realización de las clases?				
12	¿los equipos y materiales que necesitan los estudiantes son suficientes para llevar a cabo las enseñanzas a los estudiantes?				
<b>TRAMITES</b>					
13	Existe rapidez en los procesos de los tramites.				
14	¿Los trabajadores facilitan la información cuando piden los alumnos?				
15	¿los trabajadores cumplen a tiempo prometido el servicio prestado?				

**ANEXO 4: VALIDACION DE INSTRUMENTOS POR  
EXPERTOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**  
**POR JUICIO DE EXPERTOS**



**TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO MARCOS DURAN MARTEL DE HUANUCO**

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto: **Mg. Fernández Santa Cruz, Dionicio**

Cargo o Institución donde Labora: **UNIVERSIDAD HERMILIO VALDIZÁN**

Nombre del Instrumento de Evaluación: **CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Autor del Instrumento: **cruz Ureta, Beatriz Marisol**

*"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"*

**Variable 1: calidad de servicio educativo**

DIMENSIONES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>Elementos tangibles</b>	¿La división y organización de los ambientes de la institución son apropiados para brindar servicio a los estudiantes?	4	4	4	4
	¿La biblioteca está implementada según las necesidades del estudiante?	4	4	4	4
	¿Las aulas de la institución cumplen con los estándares básicos para el desarrollo de las clases?	4	4	4	4
	¿El mobiliario que contiene cada aula (carpetas, pizarras, etc.) son apropiados para brindar el servicio a los estudiantes?	4	4	4	4
<b>Confiabilidad de servicio</b>	¿El servicio que se te entrega es similar al que se te había ofrecido?	4	4	3	4
	¿Los docentes desarrollan actividades o talleres para reforzar la formación académica de los estudiantes?	4	3	4	4
	¿Los docentes cumplen con el contenido del syllabus en los periodos establecidos?	4	4	4	4
	¿Los servicios del cafetín y librería satisfacen las	4	3	4	3

	necesidades de la comunidad educativa?				
<b>Atención administrativa</b>	¿Está conforme con la atención que brinda los trabajadores?	4	4	4	3
	¿Está conforme con la atención que brindan los trabajadores de la parte administrativa?	3	4	4	4
	¿los trabajadores son profesionales capacitados para asumir funciones encomendadas?	4	4	4	4
	¿los trabajadores del instituto siempre están bien uniformados y presentables?	4	4	4	4
<b>Atención personalizada</b>	¿los trabajadores prestan servicio a cada estudiante de acuerdo con la situación que se encuentran?	4	3	4	3
	¿El docente se toma el tiempo para absorber las consultas o dudas que tienen los estudiantes?	4	3	3	4
	¿El personal médico brinda atención rápida y de calidad?	4	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI (X) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )



FIRMA DEL EXPERTO

DNI 22640468



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**  
**POR JUICIO DE EXPERTOS**



**TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO MARCOS DURAN MARTEL DE HUANUCO**

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto: **Dr. Lucas Cabello, Adalberto**

Cargo o Institución donde Labora: **UNIVERSIDAD HERMILIO VALDIZAN**

Nombre del Instrumento de Evaluación: **CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Autor del Instrumento: **cruz Ureta, Beatriz Marisol**

*"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"*

**Variable 1: calidad de servicio educativo**

DIMENSIONES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>Elementos tangibles</b>	¿La división y organización de los ambientes de la institución son apropiados para brindar servicio a los estudiantes?	4	4	4	4
	¿La biblioteca esta implementada según las necesidades del estudiante?	4	4	3	4
	¿las aulas de la institución cumplen con los estándares básicas para el desarrollo de las clases?	4	3	4	3
	¿el mobiliario que contiene cada aula (carpetas, pizarras, etc.) son apropiados para brindar el servicio a los estudiantes?	4	4	4	3
<b>Confiabilidad de servicio</b>	¿El servicio que se te entrega es similar al que se te había ofrecido?	3	3	4	4
	¿los docentes desarrollan actividades o talleres para reforzar la formación académica de los estudiantes?	3	3	3	4
	¿los docentes cumplen con el contenido del syllabus en los periodos establecidos?	3	4	4	4
	¿los servicios del cafetín y librería satisfacen las necesidades de la comunidad educativa?	4	3	4	4

<b>Atención administrativa</b>	¿Está conforme con la atención que brinda los trabajadores?	4	3	4	4
	¿Está conforme con la atención que brindan los trabajadores de la parte administrativa?	3	4	4	3
	¿los trabajadores son profesionales capacitados para asumir funciones encomendadas?	4	4	4	4
	¿los trabajadores del instituto siempre están bien uniformados y presentables?	4	4	3	3
<b>Atención personalizada</b>	¿los trabajadores prestan servicio a cada estudiante de acuerdo con la situación que se encuentran?	4	4	4	4
	¿El docente se toma el tiempo para absorber las consultas o dudas que tienen los estudiantes?	3	4	4	4
	¿El personal médico brinda atención rápida y de calidad?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI (X) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )



FIRMA DEL EXPERTO

DNI 72471809



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**  
**POR JUICIO DE EXPERTOS**



**TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO MARCOS DURAN MARTEL DE HUANUCO**

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto: **Mg. Rojas Orihuela, Mihay Yully**

Cargo o Institución donde Labora: **UNIVERSIDAD HERMILIO VALDIZAN**

Nombre del Instrumento de Evaluación: **CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Autor del Instrumento: **cruz Ureta, Beatriz Marisol**

*"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"*

**Variable 1: calidad de servicio educativo**

DIMENSIONES	ÍTEMES	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>Elementos tangibles</b>	¿La división y organización de los ambientes de la institución son apropiados para brindar servicio a los estudiantes?	4	4	3	4
	¿La biblioteca esta implementada según las necesidades del estudiante?	4	4	4	4
	¿las aulas de la institución cumplen con los estándares básicas para el desarrollo de las clases?	4	4	3	4
	¿el mobiliario que contiene cada aula (carpetas, pizarras, etc.) son apropiados para brindar el servicio a los estudiantes?	3	3	4	4
<b>Confiabilidad de servicio</b>	¿El servicio que se te entrega es similar al que se te había ofrecido?	4	3	4	4
	¿los docentes desarrollan actividades o talleres para reforzar la formación académica de los estudiantes?	4	4	2	4
	¿los docentes cumplen con el contenido del syllabus en los periodos establecidos?	3	3	4	4
	¿los servicios del cafetín y librería satisfacen las necesidades de la comunidad educativa?	4	4	3	4



<b>Atención administrativa</b>	¿Está conforme con la atención que brinda los trabajadores?	4	3	4	4
	¿Está conforme con la atención que brindan los trabajadores de la parte administrativa?	4	2	4	4
	¿los trabajadores son profesionales capacitados para asumir funciones encomendadas?	4	4	4	4
	¿los trabajadores del instituto siempre están bien uniformados y presentables?	4	3	3	4
<b>Atención personalizada</b>	¿los trabajadores prestan servicio a cada estudiante de acuerdo con la situación que se encuentran?	3	4	4	4
	¿El docente se toma el tiempo para absorber las consultas o dudas que tienen los estudiantes?	4	4	4	3
	¿El personal médico brinda atención rápida y de calidad?	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI (X) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI 4352536



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
ESCUELA DE POSGRADO



FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO MARCOS DURAN MARTEL DE HUANUCO**

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto: **Mg. SOTOMAYOR HERRERA, FREFY**

Cargo o Institución donde Labora: **UNIVERSIDAD HERMILIO VALDIZAN**

Nombre del Instrumento de Evaluación: **CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Autor del Instrumento: **cruz Ureta, Beatriz Marisol**

*"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"*

**Variable 1: calidad de servicio educativo**

DIMENSIONES	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>Elementos tangibles</b>	¿La división y organización de los ambientes de la institución son apropiados para brindar servicio a los estudiantes?	3	3	4	4
	¿La biblioteca esta implementada según las necesidades del estudiante?	4	4	4	3
	¿las aulas de la institución cumplen con los estándares básicas para el desarrollo de las clases?	4	4	4	4
	¿el mobiliario que contiene cada aula (carpetas, pizarras, etc.) son apropiados para brindar el servicio a los estudiantes?	3	4	4	2
<b>Confiabilidad de servicio</b>	¿El servicio que se te entrega es similar al que se te había ofrecido?	4	4	4	3
	¿los docentes desarrollan actividades o talleres para reforzar la formación académica de los estudiantes?	4	4	4	4
	¿los docentes cumplen con el contenido del syllabus en los periodos establecidos?	4	3	3	3
	¿los servicios del cafetín y librería satisfacen las necesidades de la comunidad educativa?	3	4	4	3

<b>Atención administrativa</b>	¿Está conforme con la atención que brinda los trabajadores?	4	4	4	4
	¿Está conforme con la atención que brindan los trabajadores de la parte administrativa?	4	3	4	4
	¿los trabajadores son profesionales capacitados para asumir funciones encomendadas?	4	3	3	3
	¿los trabajadores del instituto siempre están bien uniformados y presentables?	4	3	4	4
<b>Atención personalizada</b>	¿los trabajadores prestan servicio a cada estudiante de acuerdo con la situación que se encuentran?	4	4	3	2
	¿El docente se toma el tiempo para absorber las consultas o dudas que tienen los estudiantes?	4	3	4	3
	¿El personal médico brinda atención rápida y de calidad?	3	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI (X) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )



FIRMA DEL EXPERTO

DNI 22513273



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**  
**POR JUICIO DE EXPERTOS**



**TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO MARCOS DURAN MARTEL DE HUANUCO**

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto: **Dr. Armando Pizarro Alejandro**

Cargo o Institución donde Labora: **UNIVERSIDAD HERMILIO VALDIZAN**

Nombre del Instrumento de Evaluación: **CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Autor del Instrumento: **cruz Ureta, Beatriz Marisol**

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

**Variable 1: calidad de servicio educativo**

DIMENSIONES	ÍTEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>Elementos tangibles</b>	¿La división y organización de los ambientes de la institución son apropiados para brindar servicio a los estudiantes?	4	3	4	4
	¿La biblioteca esta implementada según las necesidades del estudiante?	4	4	4	4
	¿las aulas de la institución cumplen con los estándares básicas para el desarrollo de las clases?	3	4	4	3
	¿el mobiliario que contiene cada aula (carpetas, pizarras, etc.) son apropiados para brindar el servicio a los estudiantes?	4	4	4	4
<b>Confiabilidad de servicio</b>	¿El servicio que se te entrega es similar al que se te había ofrecido?	3	4	3	3
	¿los docentes desarrollan actividades o talleres para reforzar la formación académica de los estudiantes?	4	3	4	2
	¿los docentes cumplen con el contenido del syllabus en los periodos establecidos?	3	4	3	3
	¿los servicios del cafetín y librería satisfacen las necesidades de la comunidad educativa?	4	4	4	4
<b>Atención</b>	¿Está conforme con la atención	4	4	3	4

<b>administrativa</b>	que brinda los trabajadores?				
	¿Está conforme con la atención que brindan los trabajadores de la parte administrativa?	4	4	3	3
	¿los trabajadores son profesionales capacitados para asumir funciones encomendadas?	3	4	3	4
	¿los trabajadores del instituto siempre están bien uniformados y presentables?	4	4	4	4
<b>Atención personalizada</b>	¿los trabajadores prestan servicio a cada estudiante de acuerdo con la situación que se encuentran?	3	4	3	3
	¿El docente se toma el tiempo para absorber las consultas o dudas que tienen los estudiantes?	3	4	4	4
	¿El personal médico brinda atención rápida y de calidad?	4	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI (X) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
 DN 22422838



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
ESCUELA DE POSGRADO  
FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
POR JUICIO DE EXPERTOS**



**TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCION DE  
LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
PEDAGÓGICO MARCOS DURAN MARTEL DE HUANUCO**

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto: **Mg. Fernández santa cruz, Dionicio**

Cargo o Institución donde Labora: **UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**

Nombre del Instrumento de Evaluación: **SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES**

Autor del Instrumento: **Cruz Ureta, Beatriz Marisol**

*"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"*

**Variable 2: satisfacción de los estudiantes**

DIMENSIONES	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>Atención al alumno</b>	¿El instituto se interesa por satisfacer las necesidades del alumno?	4	3	4	4
	¿El personal está disponible para solucionar las consultas de la comunidad educativa?	4	4	4	4
	¿Cómo consideras el trato de los docentes hacia los alumnos?	2	4	4	4
	¿Los alumnos tienen acceso libre a las bibliotecas?	3	3	4	4
<b>Dictado de clases</b>	¿los docentes utilizan materiales didácticos para realizar las clases?	4	4	3	3
	¿El docente domina los temas y asignaturas a dictar?	3	4	4	3
	¿El docente tiene la capacidad de hacerse entender?	4	4	4	4
	¿El docente realiza cambios en su curso según las necesidades del alumno?	3	3	3	4
<b>Disponibilidad de mobiliarios y equipos</b>	¿Existe aulas apropiados para la realización de actividades grupales en hora de las clases?	2	4	4	3
	¿los mobiliarios son	4	4	4	4

	nuevos y suficientes para llevar a cabo las clases?				
	¿Los equipos multimediales están disponibles al alcance de los alumnos (proyectores, laptop, etc) para la realización de las clases?	4	4	4	4
	¿los equipos y materiales que necesitan los estudiantes son suficientes para llevar a cabo las enseñanzas a los estudiantes?	4	3	4	4
<b>Trámites</b>	Existe rapidez en los procesos de los tramites.	3	4	4	4
	¿Los trabajadores facilitan la información cuando piden los alumnos?	4	4	4	4
	¿los trabajadores cumplen a tiempo prometido el servicio prestado?	4	4	3	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI (X) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )



FIRMA DEL EXPERTO

DNI 22640468



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**  
**POR JUICIO DE EXPERTOS**



**TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCION DE**  
**LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR**  
**PEDAGÓGICO MARCOS DURAN MARTEL DE HUANUCO**

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto: **Dr. Lucas Cabello, Adalberto**

Cargo o Institución donde Labora: **UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**

Nombre del Instrumento de Evaluación: **SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES**

Autor del Instrumento: **Cruz Ureta, Beatriz Marisol**

*"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"*

**Variable 2: satisfacción de los estudiantes**

DIMENSIONES	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>Atención al alumno</b>	¿El instituto se interesa por satisfacer las necesidades del alumno?	3	4	3	3
	¿El personal está disponible para solucionar las consultas de la comunidad educativa?	2	3	3	4
	¿Cómo consideras el trato de los docentes hacia los alumnos?	3	3	4	4
	¿Los alumnos tienen acceso libre a las bibliotecas?	4	4	4	3
<b>Dictado de clases</b>	¿los docentes utilizan materiales didácticos para realizar las clases?	4	4	3	2
	¿El docente domina los temas y asignaturas a dictar?	4	4	3	4
	¿El docente tiene la capacidad de hacerse entender?	3	4	3	4
	¿El docente realiza cambios en su curso según las necesidades del alumno?	3	3	4	4
<b>Disponibilidad de mobiliarios y equipos</b>	¿Existe aulas apropiados para la realización de actividades grupales en hora de las clases?	4	3	4	4
	¿los mobiliarios son nuevos y suficientes para llevar a cabo las clases?	4	4	4	3



	¿Los equipos multimedia están disponibles al alcance de los alumnos (proyectores, laptop, etc) para la realización de las clases?	4	3	3	3
	¿los equipos y materiales que necesitan los estudiantes son suficientes para llevar a cabo las enseñanzas a los estudiantes?	4	4	3	4
Trámites	Existe rapidez en los procesos de los tramites.	4	3	4	3
	¿Los trabajadores facilitan la información cuando piden los alumnos?	3	3	4	3
	¿los trabajadores cumplen a tiempo prometido el servicio prestado?	3	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ( )



**FIRMA DEL EXPERTO**  
DNI 22471809



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**  
**POR JUICIO DE EXPERTOS**



**TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCION DE**  
**LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR**  
**PEDAGÓGICO MARCOS DURAN MARTEL DE HUANUCO**

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto: **Mg. Rojas Orihuela, Mihay Yully**

Cargo o Institución donde Labora: **UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**

Nombre del Instrumento de Evaluación: **SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES**

Autor del Instrumento: **Cruz Ureta, Beatriz Marisol**

*"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"*

**Variable 2: satisfacción de los estudiantes**

DIMENSIONES	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>Atención al alumno</b>	¿El instituto se interesa por satisfacer las necesidades del alumno?	4	3	3	3
	¿El personal está disponible para solucionar las consultas de la comunidad educativa?	4	4	2	4
	¿Cómo consideras el trato de los docentes hacia los alumnos?	3	4	4	4
	¿Los alumnos tienen acceso libre a las bibliotecas?	4	4	3	3
<b>Dictado de clases</b>	¿los docentes utilizan materiales didácticos para realizar las clases?	4	3	4	4
	¿El docente domina los temas y asignaturas a dictar?	3	4	3	4
	¿El docente tiene la capacidad de hacerse entender?	4	4	4	3
	¿El docente realiza cambios en su curso según las necesidades del alumno?	4	4	4	4
<b>Disponibilidad de mobiliarios y equipos</b>	¿Existe aulas apropiados para la realización de actividades grupales en hora de las clases?	4	3	3	4
	¿los mobiliarios son nuevos y suficientes para llevar a cabo las clases?	4	4	4	3

	¿Los equipos multimedia están disponibles al alcance de los alumnos (proyectores, laptop, etc) para la realización de las clases?	3	4	4	4
	¿los equipos y materiales que necesitan los estudiantes son suficientes para llevar a cabo las enseñanzas a los estudiantes?	3	4	3	4
<b>Trámites</b>	Existe rapidez en los procesos de los tramites.	4	4	2	3
	¿Los trabajadores facilitan la información cuando piden los alumnos?	3	3	2	4
	¿los trabajadores cumplen a tiempo prometido el servicio prestado?	4	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI (X) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI 43525362



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
ESCUELA DE POSGRADO  
FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
POR JUICIO DE EXPERTOS**



**TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCION DE  
LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
PEDAGÓGICO MARCOS DURAN MARTEL DE HUANUCO**

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto: **Mg. SOTOMAYOR HERRERA, FREFY**

Cargo o Institución donde Labora: **UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**

Nombre del Instrumento de Evaluación: **SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES**

Autor del Instrumento: **Cruz Ureta, Beatriz Marisol**

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

**Variable 2: satisfacción de los estudiantes**

DIMENSIONES	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>Atención al alumno</b>	¿El instituto se interesa por satisfacer las necesidades del alumno?	4	2	4	4
	¿El personal está disponible para solucionar las consultas de la comunidad educativa?	3	4	2	3
	¿Cómo consideras el trato de los docentes hacia los alumnos?	3	3	3	4
	¿Los alumnos tienen acceso libre a las bibliotecas?	3	4	4	4
<b>Dictado de clases</b>	¿los docentes utilizan materiales didácticos para realizar las clases?	4	3	4	4
	¿El docente domina los temas y asignaturas a dictar?	4	3	4	3
	¿El docente tiene la capacidad de hacerse entender?	4	4	3	4
	¿El docente realiza cambios en su curso según las necesidades del alumno?	4	4	4	3
<b>Disponibilidad de mobiliarios y equipos</b>	¿Existe aulas apropiados para la realización de actividades grupales en hora de las clases?	4	4	4	4
	¿los mobiliarios son nuevos y suficientes para llevar a cabo las clases?	4	3	3	3

	¿Los equipos multimediales están disponibles al alcance de los alumnos (proyectores, laptop, etc) para la realización de las clases?	3	4	4	4
	¿los equipos y materiales que necesitan los estudiantes son suficientes para llevar a cabo las enseñanzas a los estudiantes?	3	3	4	4
Trámites	Existe rapidez en los procesos de los tramites.	3	4	4	3
	¿Los trabajadores facilitan la información cuando piden los alumnos?	4	4	3	4
	¿los trabajadores cumplen a tiempo prometido el servicio prestado?	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI (X) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI 22513273



**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FICHA PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**  
**POR JUICIO DE EXPERTOS**



**TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCION DE**  
**LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR**  
**PEDAGÓGICO MARCOS DURAN MARTEL DE HUANUCO**

Grado Académico, Apellidos y Nombres del Experto: **Dr. Armando Pizarro Alejandro**

Cargo o Institución donde Labora: **UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**

Nombre del Instrumento de Evaluación: **SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES**

Autor del Instrumento: **Cruz Ureta, Beatriz Marisol**

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

**Variable 2: satisfacción de los estudiantes**

DIMENSIONES	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
<b>Atención al alumno</b>	¿El instituto se interesa por satisfacer las necesidades del alumno?	3	4	4	4
	¿El personal está disponible para solucionar las consultas de la comunidad educativa?	4	4	3	4
	¿Cómo consideras el trato de los docentes hacia los alumnos?	4	3	4	2
	¿Los alumnos tienen acceso libre a las bibliotecas?	4	3	4	4
<b>Dictado de clases</b>	¿los docentes utilizan materiales didácticos para realizar las clases?	3	4	3	3
	¿El docente domina los temas y asignaturas a dictar?	4	4	4	4
	¿El docente tiene la capacidad de hacerse entender?	3	4	4	4
	¿El docente realiza cambios en su curso según las necesidades del alumno?	4	4	2	4
<b>Disponibilidad de mobiliarios y equipos</b>	¿Existe aulas apropiados para la realización de actividades grupales en hora de las clases?	4	4	4	4
	¿los mobiliarios son nuevos y suficientes para llevar a cabo las clases?	3	4	3	3

	¿Los equipos multimediales están disponibles al alcance de los alumnos (proyectores, laptop, etc) para la realización de las clases?	4	4	4	4
	¿los equipos y materiales que necesitan los estudiantes son suficientes para llevar a cabo las enseñanzas a los estudiantes?	4	3	4	3
<b>Trámites</b>	Existe rapidez en los procesos de los tramites.	4	4	4	4
	¿Los trabajadores facilitan la información cuando piden los alumnos?	4	4	3	3
	¿los trabajadores cumplen a tiempo prometido el servicio prestado?	4	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI (X) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ( )

  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
 DNI 22422838





## **NOTA BIOGRÁFICA**

Cruz Ureta, Beatriz Marisol, nació en el distrito, provincia y región Huánuco el 25 de Julio, cursó estudios de educación primaria y secundaria en la Institución Educativa San Sebastián Quera del distrito de Santa María del Valle, realizó estudios superiores en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán “UNHEVAL”, obteniendo el título de Filosofía, Psicología y Ciencias Sociales. Realizó estudios de maestría en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, graduándose el 2023 como Maestro en investigación y docencia superior.



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,  
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERU**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**ACTA DE DEFENSA DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO**

En la Plataforma del Microsoft Teams de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, siendo las **18:00 horas** del día **29 DE ENERO DE 2024**, ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Ewer PORTOCARRERO MERINO	Presidente
Dr. Jose Wuencislao CONDEZO MARTEL	Secretario
Dr. Arturo LUCAS CABELLO	Vocal

**Asesor de tesis:** Dr. Lester Froilán SALINAS ORDOÑEZ (RESOLUCIÓN N° 0792-2023-UNHEVAL-FCE/D)

**La aspirante al Grado de Maestro en Educación, mención: Investigación y Docencia Superior, Doña Beatriz Marisol CRUZ URETA.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO MARCOS DURÁN MARTEL DE HUÁNUCO.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
- d) Dicción y dominio de escenario.




Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de..... *Dieciseis*..... (16),  
Equivalente a..... *Bueno*....., por lo que se declara..... *Aprobado*.....

**(Aprobado o desaprobado)**

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las... *19:15*.....horas del día 29 de enero de 2024.

 SECRETARIO DNI N° <i>72651207</i>	 PRESIDENTE DNI N° <i>71532361</i>	 VOCAL DNI N° <i>72490417</i>
---	---	---

**Leyenda:**  
19 a 20: Excelente  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(RESOLUCIÓN N° 0105-2024-UNHEVAL-FCE/D).



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

## CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 0001-2024-SOFTWARE

### ANTIPLAGIO TURNITIN-UPG-FCE-UNHEVAL

El director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, emite la presente **CONSTANCIA DE SIMILITUD**, aplicando el Software **TURNITIN**, el cual reporta un **21% de similitud**, correspondiente a la interesada **Beatriz Marisol CRUZ URETA**, de la Maestría en Educación, mención: Investigación y Docencia Superior, de la tesis titulada: **CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO MARCOS DURÁN MARTEL DE HUÁNUCO**, cuyo asesor es el **Dr. Lester Froilan SALINAS ORDOÑEZ**; por consiguiente.

### SE DECLARA APTO:

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Pillco Marca, 15 de enero de 2024.



**DR. ARTURO LUCAS CABELLO**  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y S  
ATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE  
L INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
PEDAGÓGICO MARCOS DURÁN MARTEL  
DE HUÁNUCO**

AUTOR

**Beatriz Marisol CRUZ URETA**

RECuento DE PALABRAS

**12930 Words**

RECuento DE CARACTERES

**70888 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**59 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**265.5KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jan 15, 2024 10:46 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jan 15, 2024 10:48 AM GMT-5**

### ● 21% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## ● 21% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Internet	3%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Internet	2%
4	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
5	<b>repositorio.uct.edu.pe</b> Internet	1%
6	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>Universidad Privada del Norte on 2023-06-11</b> Submitted works	<1%

9	<b>issuu.com</b> Internet	<1%
10	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Internet	<1%
11	<b>repositorio.utesup.edu.pe</b> Internet	<1%
12	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-06-09</b> Submitted works	<1%
13	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Internet	<1%
14	<b>repositorio.ujcm.edu.pe</b> Internet	<1%
15	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Internet	<1%
16	<b>repositorio.ute.edu.ec</b> Internet	<1%
17	<b>repositorio.autonmadeica.edu.pe</b> Internet	<1%
18	<b>repositorio.icte.ejercito.mil.pe</b> Internet	<1%
19	<b>repositorio.unu.edu.pe</b> Internet	<1%
20	<b>Escuela Superior Politécnica del Litoral on 2023-08-23</b> Submitted works	<1%

21	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-14</b> Submitted works	<1%
22	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-12-01</b> Submitted works	<1%
23	<b>repositorio.upeu.edu.pe</b> Internet	<1%
24	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-13</b> Submitted works	<1%
25	<b>Universidad Tecnologica del Peru on 2021-06-28</b> Submitted works	<1%
26	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-07</b> Submitted works	<1%
27	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-11</b> Submitted works	<1%
28	<b>Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2023-12-02</b> Submitted works	<1%
29	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-14</b> Submitted works	<1%
30	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-09</b> Submitted works	<1%
31	<b>Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle on 2021-1...</b> Submitted works	<1%
32	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Internet	<1%

33	<b>Universidad Tecnologica del Peru on 2023-12-18</b> Submitted works	<1%
34	<b>Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac on 2021-02-22</b> Submitted works	<1%
35	<b>Universidad Nacional del Centro del Peru on 2017-06-17</b> Submitted works	<1%
36	<b>repositorio.uptc.edu.co</b> Internet	<1%
37	<b>Jayson Andrey Bernate, Alexander Guataquira Romero, Erika Natalia R...</b> Crossref	<1%
38	<b>Universidad Tecnologica del Peru on 2020-01-14</b> Submitted works	<1%
39	<b>Universidad Tecnologica del Peru on 2020-01-16</b> Submitted works	<1%
40	<b>espaciodircom.blogspot.com</b> Internet	<1%
41	<b>Enterprise-Escuela de Educacion Superior Pedagogica Marcos Duran ...</b> Submitted works	<1%
42	<b>Universidad Tecnologica del Peru on 2023-07-22</b> Submitted works	<1%
43	<b>Universidad de San Carlos de Guatemala on 2014-05-06</b> Submitted works	<1%
44	<b>documentop.com</b> Internet	<1%



45	<b>idus.us.es</b> Internet	<1%
46	<b>grafiati.com</b> Internet	<1%
47	<b>Dumfries and Galloway College on 2023-06-09</b> Submitted works	<1%
48	<b>Universidad Privada del Norte on 2023-11-30</b> Submitted works	<1%
49	<b>Universidad San Ignacio de Loyola on 2023-10-12</b> Submitted works	<1%
50	<b>Universidad de San Martin de Porres on 2015-10-01</b> Submitted works	<1%
51	<b>onecomp.net</b> Internet	<1%
52	<b>repositorio.monterrico.edu.pe</b> Internet	<1%
53	<b>repositorio.unh.edu.pe</b> Internet	<1%
54	<b>2013-02-16 tarihinde Pontificia Universidad Catolica del Peru' e gönder...</b> Submitted works	<1%
55	<b>Jordi Martínez Ventura. "Enseñanza de la Arquitectura y Educación par...</b> Crossref posted content	<1%
56	<b>Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2016-06-21</b> Submitted works	<1%

57	<b>Universidad Ricardo Palma on 2017-12-05</b> Submitted works	<1%
58	<b>Universidad del Norte, Colombia on 2013-05-18</b> Submitted works	<1%
59	<b>Universidad del Valle de Guatemala on 2023-04-17</b> Submitted works	<1%
60	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Internet	<1%
61	<b>dspace.unl.edu.ec</b> Internet	<1%
62	<b>es.slideshare.net</b> Internet	<1%
63	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Internet	<1%
64	<b>unsaac on 2023-12-07</b> Submitted works	<1%
65	<b>Uniagustiniana on 2017-09-05</b> Submitted works	<1%
66	<b>Universidad Alas Peruanas on 2023-09-15</b> Submitted works	<1%
67	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-14</b> Submitted works	<1%
68	<b>Universidad Cooperativa de Colombia on 2023-05-24</b> Submitted works	<1%

## Reporte de similitud

69	<b>Universidad San Ignacio de Loyola on 2019-02-27</b> Submitted works	<1%
70	<b>Universidad de Huanuco on 2021-02-07</b> Submitted works	<1%
71	<b>centrosaihispano.blogspot.com</b> Internet	<1%
72	<b>editorialeidec.com</b> Internet	<1%
73	<b>mahoukanovela.home.blog</b> Internet	<1%
74	<b>prezi.com</b> Internet	<1%
75	<b>repositorio.ulasalle.edu.pe</b> Internet	<1%
76	<b>repository.usta.edu.co</b> Internet	<1%



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

<b>Pregrado</b>		<b>Segunda Especialidad</b>		<b>Posgrado:</b>	Maestría	<b>X</b>	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	----------	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

<b>Facultad</b>	
<b>Escuela Profesional</b>	
<b>Carrera Profesional</b>	
<b>Grado que otorga</b>	
<b>Título que otorga</b>	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

<b>Facultad</b>	
<b>Nombre del programa</b>	
<b>Título que Otorga</b>	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

<b>Nombre del Programa de estudio</b>	EDUCACIÓN, MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR
<b>Grado que otorga</b>	MAESTRO EN EDUCACIÓN, MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

<b>Apellidos y Nombres:</b>	CRUZ URETA BEATRIZ MARISOL							
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	926421922
<b>Nro. de Documento:</b>	74607735				<b>Correo Electrónico:</b>	Marisolcruzureta25@gmail.com		

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>					<b>Correo Electrónico:</b>			

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI		Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>					<b>Correo Electrónico:</b>			

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

<b>¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?:</b> (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)								SI	X	NO
<b>Apellidos y Nombres:</b>	SALINAS ORDOÑEZ LESTER FROILÁN					<b>ORCID ID:</b>	0000-0002-5726-909X			
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de documento:</b>	40349762		

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

<b>Presidente:</b>	PORTOCARRERO MERINO EWER
<b>Secretario:</b>	CONDEZO MARTEL JOSE WUENCISLAO
<b>Vocal:</b>	LUCAS CABELLO ARTURO
<b>Vocal:</b>	
<b>Vocal:</b>	
<b>Accesitario</b>	

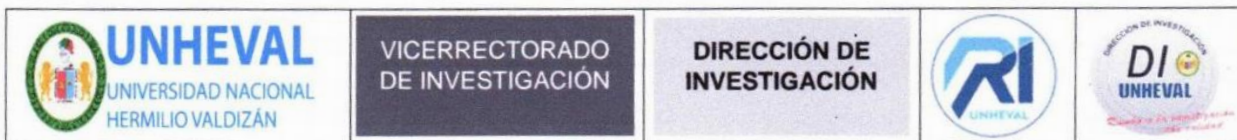

**5. Declaración Jurada:** *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: <i>(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i>
<b>CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO MARCOS DURÁN MARTEL DE HUÁNUCO</b>
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: <i>(tal y como está registrado en SUNEDU)</i>
<b>MAESTRO EN EDUCACIÓN, MENCIÓN: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR</b>
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*



Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: <i>(Verifique la Información en el Acta de Sustentación)</i>		2024	
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: <i>(Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)</i>	Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>	Otros <i>(especifique modalidad)</i>
Palabras Clave: <i>(solo se requieren 3 palabras)</i>	EFICIENCIA	FACILIDAD	TRÁMITES
Tipo de Acceso: <i>(Marque con X según corresponda)</i>	Acceso Abierto <input type="checkbox"/> Con Periodo de Embargo (*) <input type="checkbox"/>		Condición Cerrada (*) <input checked="" type="checkbox"/> Fecha de Fin de Embargo: <input type="text"/>
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? <i>(ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):</i>	SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:	<input type="text"/>		

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente, Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	CRUZ URETA BEATRIZ MARISOL		Huella Digital
DNI:	74607735		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 18/04/2024			

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.