



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN
INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LA UGEL 06, ATE - 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

CARLOS JOEL AMARO GUZMÁN
ORCID: 0000-0001-9822-7921

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2021

DEDICATORIA

A mis padres por ser mis mentores en este camino hacia el profesionalismo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por brindarme la oportunidad de pertenecer a esta casa de estudios, Universidad Autónoma del Perú, y poder formarme para ser un profesional en administración de empresas. A mis padres, por su aliento constante para dedicarme a mis estudios, y a mi esposa por su apoyo constante e incondicional. Al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por el asesoramiento, su disposición de tiempo y la paciencia brindada en estos momentos de coyuntura que vivimos por la pandemia. De igual manera, a los validadores al Mg. James Arístides Pajuelo Rodríguez y el Mg. Jorge Alonso Ramos Chang y a los señores directores de las Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica Regular de la UGEL 06, por brindarme sus consejos y permitirme llevar a cabo la aplicación de los instrumentos de medición.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación	18
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	20
1.4 Limitaciones de la investigación	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	24
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	32
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	47
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	50
3.2 Población y muestra	52
3.3 Hipótesis	53
3.4 Variables – Operacionalización	54
3.5 Métodos y técnicas de investigación	57
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	57
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	61
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	64
4.1.1 Análisis de fiabilidad	65
4.2 Resultados descriptivos de las variables	66
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	68
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	81
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	82
4.6 Procedimientos correlacionales	83

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	90
5.2	Conclusiones	94
5.3	Recomendaciones	97

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Muestra de estudiantes de las instituciones educativas
- Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad de servicio educativo
- Tabla 3 Operacionalización de la variable satisfacción del estudiante
- Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario de calidad de servicio educativo
- Tabla 5 Ficha técnica del cuestionario de satisfacción del estudiante
- Tabla 6 Escala de alfa de Cronbach
- Tabla 7 Valoración de la escala de correlación de Rho de Spearman
- Tabla 8 Resultados de la validación del cuestionario de calidad de servicio educativo
- Tabla 9 Resultados de la validación del cuestionario de satisfacción del estudiante
- Tabla 10 Análisis de fiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio
- Tabla 11 Análisis de fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción del estudiante
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio educativo
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la variable satisfacción del estudiante
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión seguridad
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión empatía
- Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles
- Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión infraestructura
- Tabla 20 Análisis descriptivo de la dimensión servicios
- Tabla 21 Análisis descriptivo de la dimensión seguridad
- Tabla 22 Análisis descriptivo de la dimensión pertenencia
- Tabla 23 Análisis descriptivo de la dimensión enseñanza y aprendizaje
- Tabla 24 Análisis descriptivo de la dimensión logros
- Tabla 25 Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento
- Tabla 26 Análisis descriptivo de la dimensión autorrealización
- Tabla 27 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante

- Tabla 28 Resultado de la prueba de normalidad de la variable satisfacción del estudiante
- Tabla 29 Resultados de la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante
- Tabla 30 Resultados de la correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del estudiante
- Tabla 31 Resultados de la correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante
- Tabla 32 Resultados de la correlación entre la seguridad y la satisfacción del estudiante
- Tabla 33 Resultados de la correlación entre la empatía y la satisfacción del estudiante
- Tabla 34 Resultados de la correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Modelo de calidad de servicio Servqual
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio educativo
- Figura 3 Análisis descriptivo de la variable satisfacción del estudiante
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión seguridad
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión empatía
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión infraestructura
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión servicios
- Figura 11 Análisis descriptivo de la dimensión seguridad
- Figura 12 Análisis descriptivo de la dimensión pertenencia
- Figura 13 Análisis descriptivo de la dimensión enseñanza y aprendizaje
- Figura 14 Análisis descriptivo de la dimensión logros
- Figura 15 Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento
- Figura 16 Análisis descriptivo de la dimensión autorrealización
- Figura 17 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante
- Figura 18 Análisis Diagrama de dispersión de las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LA UGEL 06, ATE - 2021

CARLOS JOEL AMARO GUZMÁN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo general del estudio fue demostrar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en las instituciones educativas públicas de la UGEL 06 – ATE - 2021. La investigación es de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo. La población es finita con una muestra conformada por un total de 336 estudiantes de los niveles de 4to. y 5to grado de secundaria. El instrumento empleado para medir la variable de estudio fue el cuestionario, elaborado con 22 ítems para la calidad de servicio y con 32 ítems para la satisfacción del estudiante. Ambos instrumentos han sido validados por criterio de expertos metodológicos y temáticos. Asimismo, los resultados evidenciaron que los instrumentos son confiables, ya que el estadístico alfa de Cronbach indicó una fiabilidad de 0.806 para la variable calidad de servicio y 0.812 para la variable satisfacción del estudiante. Se determinó que los resultados obtenidos en el estudio son satisfactorios. Por otro lado, se utilizó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.914, significancia 0.000 menor a 0.05. Es por ello, que se concluye que existe una relación positiva perfecta entre las variables de estudio, donde el estudiante es influenciado por diversos estímulos, experiencias e impulsos, como recomendación de debe implementar diversas estrategias para conocer la conducta humana.

Palabras clave: calidad, servicio, satisfacción, calidad de servicio.

**QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICE AND STUDENT SATISFACTION IN
PUBLIC EDUCATIONAL INSTITUTIONS OF LA UGEL 06, ATE - 2021**

CARLOS JOEL AMARO GUZMÁN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The general objective of the study was to demonstrate the relationship between service quality and student satisfaction in public educational institutions of UGEL 06 - ATE - 2021. The research is of a basic type, correlational level, non-experimental design, cross-sectional and quantitative approach. The population is finite with a sample made up of a total of 336 students at 4th grade levels. and 5th grade of high school. The instrument used to measure the study variable was the questionnaire, elaborated with 22 items for quality of service and with 32 items for student satisfaction. Both instruments have been validated by the criteria of methodological and thematic experts. Likewise, the results showed that the instruments are reliable, since Cronbach's alpha statistic indicated a reliability of 0.806 for the quality of service variable and 0.812 for the student satisfaction variable. The results obtained in the study were found to be satisfactory. On the other hand, a Spearman Rho correlation coefficient of 0.914 was used, significance 0.000 less than 0.05. That is why it is concluded that there is a perfect positive relationship between the study variables, where the student is influenced by various stimuli, experiences and impulses, as a recommendation to implement various strategies to understand human behavior.

Keywords: quality, service, satisfaction, quality of service.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante se interpretan como herramientas aplicadas en recaudar información sobre el pensamiento, instintos y deseo de los estudiantes ante diversos estímulos. De igual forma, gran variedad de instituciones educativas se encuentra en constantes cambios ante las estrategias que implementan para atraer a sus estudiantes, cuando estos se vuelven cada vez más estrictos y exigentes cuando de adquirir un servicio se trata. En este sentido, en la investigación titulada *Calidad de servicio y satisfacción del estudiante en las Instituciones Educativas de la UGEL 06 - Ate, 2021*, se evidencia deficiencias ante la aplicación de herramientas de calidad de servicio y satisfacción del estudiante, en ese sentido las Instituciones Educativas tienen la necesidad de mejorar las deficiencias para captar más estudiantes y que estos se sientan satisfechos con el servicio que se le brindan.

Las instituciones educativas desconocen el motivo por el cual los estudiantes actúan de manera indiferente ante los estímulos que les brindan las Instituciones educativas, por otro lado, destacan aquellas influencias que surgen de forma irracional en el estudiante, siendo estas las emociones, quienes resaltan por ser impulsivas y son asociadas a los sentimientos o deseos que puede transmitirle el servicio al estudiante en la institución.

El análisis de la realidad problemática permite formular el problema general de investigación es: ¿Qué relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en las instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate - 2021?

El objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06, Ate - 2021.

La hipótesis alterna general está formulada considerando la existencia de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en las instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate - 2021.

Los resultados obtenidos brindan evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de investigación, demostrándose la existencia de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06, Ate - 2021.

La presente investigación se desarrolló a través de cinco capítulos, mostrándose a continuación:

En el capítulo I, se explicó la realidad problemática que comprende el planteamiento del problema, la formulación del problema general como los específicos, los objetivos de la investigación, la importancia y justificación de la investigación y, por último, las limitaciones que se presentaron durante la investigación.

En el capítulo II, se evidencia la revisión exhaustiva de los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas científicas en las cuales están sustentadas el desarrollo de las variables de estudio y la definición de la terminología empleada.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico considerando el tipo, nivel, enfoque y diseño de la investigación, la población y muestra, las hipótesis de la investigación, la operacionalización de las variables, el método y técnicas de investigación, los instrumentos de recolección de datos y los análisis estadísticos del procesamiento de datos.

En el capítulo IV, se expone los resultados que comprende la validez y confiabilidad de los cuestionarios, los resultados de análisis descriptivos, la prueba de

normalidad y las pruebas de hipótesis mediante la aplicación del estadígrafo inferencial.

En el capítulo V, se mostró las discusiones de resultados, las conclusiones y las recomendaciones que se plantearon en la investigación.

Finalmente, se redactó las referencias utilizadas durante el transcurso de la investigación y los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

En un mundo globalizado y competitivo como el actual la calidad del servicio en la esfera educativa supone una garantía de un servicio consistente que cumpla con las competencias formativas mediante la metodología y sistemas de calidad, esta debe definirse y visualizarse en un sentido integral, adoptando un modelo de totalidad y globalidad de las mismas puesto que a mejor calidad de este servicio mejor será la satisfacción estudiantil, siendo esta conceptualizada como el bienestar que notan los estudiantes por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultante de las diligencias que efectúa la institución para responder a las necesidades educativas.

En tiempos de la Covid-19 la calidad de servicio educativo que ofrecen las Instituciones Educativas Publicas en la EBR ha sido deficiente a pesar de ser esencial y parte inherente del proceso formativo en la sociedad. No obstante, esta se ha visto afectada por la pandemia, muchas las instituciones no han logrado cumplir con los estándares de calidad que deberían ofrecerse, lo cual ha conllevado que los padres de familia se muestren insatisfechos, esto debido a ciertos factores de conectividad y disponibilidad de recursos, puesto que, las realidades de los estudiantes son diferentes y la enseñanza vertida por los docentes en la modalidad virtual ha sido un desafío.

A nivel mundial el progreso de los países depende en gran medida de la calidad educativa que brinden las instituciones educativas, y la satisfacción de los alumnos es un índice para evaluarla. No obstante, existe un alta de pobreza de aprendizajes, lo cual es una alerta del nivel de la calidad educativa, lo cual se ha incrementado por la Covid-19 porque muchas escuelas tuvieron que cerrar, las naciones han recurrido a la enseñanza virtual y con ello la satisfacción del estudiante y padres de familia ha

sobresalido por los desafíos y retos constantes, como los niveles de accesibilidad en las comunidades para asegurar el acceso igualitario (Banco Mundial, 2021).

A nivel Latinoamérica la educación se ha convertido en un tema de agenda y la detección de las falencias de los sistemas educativos en los diversos países de la región, la calidad educativa se ha convertido en una prioridad para el progreso y desarrollo de los países en vías de desarrollo. No obstante, a pesar de los múltiples esfuerzos de las autoridades, todavía queda mucho camino por recorrer; a ello se suma el acceso desigual a conexiones a Internet, que se traduce en una distribución desigual de los recursos y las estrategias, lo que afecta principalmente a sectores de menores ingresos o mayor vulnerabilidad, siendo esta determinante en la satisfacción estudiantil (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020).

A nivel nacional la Educación Básica Regular (EBR) atraviesa demasiados desafíos para lograr un estándar de calidad, los cuales están asociados a los objetivos de desarrollo sostenible. De acuerdo con el Foro Económico mundial, Perú es el puesto número 27 en calidad del sistema educativo, a ello se le suma el contexto de pandemia lo cual ha provocado que la brecha educativa se acreciente por la implementación de la modalidad virtual de enseñanza. En esa línea, Minedu, en su informe de 2020 señala que hubo un traslado de 337,870 alumnos de escuelas privadas a estatales, siendo en gran mayoría de nivel primario. Por otra parte, en la ausencia de posibilidades de desarrollar un servicio de calidad educativa, se visualiza una tendencia preocupante: aumento en la deserción escolar del 1.3% a 3.5% en inicial y primaria, lo cual es un síntoma de la insatisfacción estudiantil (Ministerio de Educación, 2020).

A nivel local las instituciones educativas públicas de la UGEL 06 en relación al servicio de calidad educativa ofrecida a los estudiantes de la EBR se ha visto limitada

debido a la cobertura pedagógica y la baja calidad educativa expresada en los mínimos aprendizajes que, conjuntamente de no ser significativos tampoco son acertadas ni funcionales, traen como resultado que la educación en estos niveles no responda a la necesidad e intereses de los escolares, y a las expectativas de la comunidad ni al desarrollo local, siendo en este punto que se distingue una insatisfacción escolar. Las instituciones educativas han carecido de fiabilidad debido a que no han ejecutado el servicio educativo prometido de forma fiable y cuidadosa al alumnado. En otras líneas estas no han cumplido con las competencias del currículo nacional. A ello se le suma la falta de sensibilidad de algunas autoridades y docentes, puesto que no se ha manifestado una disposición íntegra para apoyar a los alumnos usuarios y para ofrecer una enseñanza de calidad adaptada a la modalidad virtual. Este servicio educativo ha carecido de seguridad, puesto que, la plana docente no ha estado preparado para esta nueva modalidad de enseñanza lo cuales no han inspirado credibilidad y confianza en los padres de familia. A ello también se le suma la falta de empatía, puesto que los docentes no han mostrado una atención individualizada ni una preocupación por las realidad familiar del alumno y sus condiciones y los elementos tangibles trasladado a las plataformas virtuales, donde el estudiante por falta de recursos tecnológicos y acceso a internet se ha limitado al logro de un aprendizaje de calidad, siento esta suma en conjunto de elementos necesarios trabajar para dar respuesta a que la comunidad estudiantil logre las competencias de la EBR y se mejore los niveles de satisfacción.

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Es importante hacer esta investigación porque resulta urgente el poder entender la calidad de servicio educativo como un derecho de los menores y jóvenes en su proceso de formación. Garantizando, además, la satisfacción de ellos hacia el servicio con la finalidad de que puedan alcanzar el éxito académico y se pueda garantizar su permanencia.

En tal sentido, es importante tomar en cuenta la calidad de servicio educativo desde la percepción de los estudiantes y su satisfacción hacia la misma. Ya que, una medición fiable de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes nos indicaría si la Institución Educativa pública cumple con garantizar un óptimo servicio.

Por ello, en el presente estudio se consideró abordar las variables de calidad del servicio y satisfacción hacia la misma desde la percepción de los estudiantes,

generando con los resultados el planteamiento de mejoras continuas en la calidad educativa.

Asimismo, en este apartado se detalla los motivos y razones de la investigación, desde tres ópticas: teórica, práctica y metodológica, a continuación, se fundamenta.

A nivel teórico, el estudio se cimienta en la teoría de la educación de la calidad total, en la que funda que esta trata de articular condiciones internas en el alumno y en el docente para que las cosas se den de la mejor forma, es decir, una mejora continua, para hacerlas bien y poder contribuir a la satisfacción de las necesidades y la solución de los problemas, este aporte permitirá el desarrollo de un sustento y direccionamiento teórico, conceptual de la tesis, lo cual generara debate y reflexión académica, lo cual llenara ciertos varios teóricos existentes.

A nivel práctico, los resultados de la investigación servirán de guía, informe para su análisis puesto que los datos presentados muestran una realidad estadística de los niveles encontrados, este análisis permitirá que tanto autoridades de las IE Públicas estudiadas, así como la comunidad educativa puedan tomar decisiones, plantear medidas correctivas con el fin no solo de que las condiciones de la calidad del servicio educativo brindado mejoren si no con ello la satisfacción de la comunidad estudiantil.

A nivel metodológico, la investigación utilizo el modelo Servqual su aporte metódico se basó en la adaptación del instrumento a la esfera educativa, el cual fue validado por un juicio de experto y paso por la prueba de confiabilidad de forma estadística para su aplicación, a ello se le suma que el estudio se desarrolló bajo el método científico, el cual garantizo el valor de la información, la cual permitirá que

esta pueda servir como trabajo previo para futuras investigaciones en el campo educativo, siendo de aporte la tesis a todo la comunidad científica y a la sociedad.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

Determinar la relación significativa entre la empatía y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

1.4. Limitaciones de la investigación

En el desarrollo del estudio se presentaron una serie de limitaciones que condicionaron al investigador a desplegar mayores esfuerzos y energías, que en líneas generales fueron superadas gracias a las fortalezas propias y el soporte de especialistas y partícipes externos que contribuyeron al logro del término de la investigación. A continuación, se detallaron cada una de las limitaciones desde diferentes perspectivas.

Limitaciones relacionadas a los antecedentes

En este punto se efectuó una revisión exhaustiva de trabajos previos para que formen parte de los antecedentes, ante ello se hizo una búsqueda virtual a través de un filtro de repositorios y selección de bases indexadas; siendo una limitante específica que ciertas páginas son de acceso abierto, donde se necesitó permisos o ser suscriptor, el idioma de estos también fue un punto a superar. En otras líneas, la búsqueda de antecedentes resultó compleja debido a que la metodología, variables y enfoque teórico deben guardar cierta similitud parcial con lo proyectado en el estudio; no obstante, con una revisión profunda se superó tal limitante.

Limitación teórica

En este apartado se resalta una complejidad asociada a las fuentes bibliográficas de libros, puesto que en su búsqueda virtual se debe tener acceso a ciertas páginas o por el contrario encuentras muy buenos libros pero que necesitas comprarlos, siendo esta una limitante relevante. Por otro lado, los libros virtuales hallados son de periodos de publicación antiguos, punto en el cual se considera que los enfoques teóricos van ajustándose a un entono presente por lo que el aporte en esencia es fundamental, pero existe una priorización por contar con fuentes más actuales.

Limitación institucional

Esta limitación se centralizó en primera instancia a que el investigador no ha tenido la accesibilidad para visitar bibliotecas de forma presencial debido al cierre temporal de estas por la Covid-19, lo cual ha dificultado la construcción del marco teórico. A ello se les suma el acceso a las instituciones educativas participes de la investigación, puesto que con las medidas tomadas por el gobierno central y el Ministerio de Educación, no se ha podido visitar estas instituciones y a sus

autoridades, por lo que todo este procedimiento de aspectos administrativos, como permisos y rojo de información se han efectuado de forma virtual haciendo uso de medios de comunicación virtual.

Limitación temporal

En esta limitación está presente la Covid-19, puesto que el periodo en que se efectuó lo cual en cierta medida ha dificultado el cumplimiento de una programación exacta de actividades, puesto que, estando en un escenario incierto el tiempo para efectuar este estudio se ha visto aplazado por diferentes motivos, debido a cuestiones personales, profesionales y otras influyentes en el desarrollo de la misma; no obstante, ha sido esencial la planificación del tiempo para el desarrollo de la investigación.

Limitación económica

En este punto las limitaciones económicas han sido manejables y superadas debido a que el investigador conto los recursos económicos suficiente para el desarrollo íntegro del estudio. Por tanto, el financiamiento de recursos, materiales y servicios de asesoría metodología y estadística fueron solventados con financiamiento propio.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Mancilla et al. (2019) en su artículo "Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI". La investigación tiene como objetivo correlacionar el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en la Universidad de Ixtlahuaca, CUI (UICUI). Su metodología obedece al tipo de estudio cuantitativo-correlacional, investigación de diseño no experimental y de corte transeccional o transversal. La población estuvo integrada por 6949 alumnos inscritos en el periodo 2016 B, asimismo la muestra fue aleatoria y se calculó según la especialidad haciendo un total de 1880. Se utilizó el instrumento tipo SEUE para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Los resultados se dieron a través de un proceso estadístico descriptivo e inferencial, arrojan una media total de satisfacción de 314.19 puntos mostrando una población universitaria bastante satisfecha, mientras la deserción es el 9% de la población. Es decir, considerando el p valor = 0.25808 $>$ 0.05, no hay una relación significativa entre las variables: satisfacción del estudiante y el índice de retención. Como conclusión se afirma que existe una mayor satisfacción del estudiante en los procesos enseñanza aprendizaje. La situación económica es la que tiene menor valoración. La evaluación de la satisfacción es cada vez más relevante para las reformas educativas.

Lodesso et al. (2018) en su investigación *Satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad del servicio en las Instituciones Públicas de Educación Superior de Etiopía: un estudio de caso*. La investigación tiene como objetivo evaluar el grado de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios recibidos en las instituciones de educación superior (IES) de Etiopía. La metodología

utilizada es el modelo de análisis de Importancia-Desempeño (IPA), esto para analizar los datos recopilados. Se recopilaron datos de estudiantes de pregrado del último año de las instituciones de educación superior Pública de Etiopía (PHEI), se hizo selección al azar de 2 universidades de 1ra., 2da. y 3ra. generación (estratos), 250 estudiantes por universidad (6), haciendo un total de 1500 estudiantes. Se administró el cuestionario de calidad de servicio tipo Servqual (Parasuraman et al, 1991). Los resultados del estudio indicaron que la mayoría de los elementos que constituyen los atributos de la calidad del servicio fueron percibidos por los estudiantes como muy pobres. Esto refleja la variable satisfacción de los estudiantes con bajos puntajes. Se recomienda que las IES identifiquen aquellas áreas de servicio que tienen puntajes de importancia percibidos altos y puntajes de percepción bajos en la experiencia de servicio para redistribuir algunos de los recursos e implementar medidas para mejorar la calidad de servicio.

Avalos y Jara (2017) en su artículo "Influencia del modelo Servqual Académico en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo". La investigación tiene como objetivo es realizar una investigación que recolecte y analice las percepciones de los clientes, a través del modelo Servqual académico, cuyos resultados serán un punto de apoyo en la satisfacción de los estudiantes. En cuanto a la metodología, esta investigación realizó un estudio descriptivo correlacional, donde se busca las relaciones en las dimensiones de la calidad con la satisfacción de los estudiantes. La población está conformada por un total de 837 estudiantes de la UNACH matriculados en el ciclo académico 2014-2015, siendo la muestra la misma. Se aplicó el cuestionario tipo Servqual, cuyos resultados se procesaron con SPSS, versión 23.0. Se calculó el alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de los resultados obteniendo un valor de 0.944, es decir altamente confiable. El resultado es

un diagnóstico general de las variables que mayor influencia ejercen sobre la satisfacción del estudiante y la motivación a recomendar a su institución a otras personas. Como conclusión se afirma que el modelo Servqual Académico con las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Influye en forma significativa y positiva en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional del Chimborazo Riobamba Ecuador.

Onditi y Wechuli (2017) en su artículo “Calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes en las instituciones de educación superior: una revisión de la literatura de Kenya”. Tiene como objetivo hacer revisiones de literatura sobre la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del estudiante de instituciones de educación superior. Utilizó el modelo GAP para la calidad de servicio y el modelo de calidad de servicio jerárquico. Los estudios empíricos han indicado que no hay consenso entre los autores sobre las dimensiones que deben utilizarse para evaluar la calidad del servicio en el sector de la educación superior y, por lo tanto, las diferentes dimensiones y las escalas de medición han sido utilizadas por lo que han propuesto diferentes autores. Este documento concluye que la calidad del servicio en la educación superior tiene una influencia significativa en la satisfacción de los estudiantes y, por lo tanto, recomiendan que las instituciones educativas deben evaluar constantemente para determinar qué aspectos de la calidad del servicio se debe mejorar y así obtener mayor satisfacción de los estudiantes.

Cong (2017) en su tesis doctoral *Satisfacción de los estudiantes internacionales con los aumentadores de servicios educativos y su adaptación a las instituciones de educación superior de EE. UU.* El objetivo del estudio es investigar la relación entre satisfacción de los estudiantes internacionales con los servicios

educativos y su adaptación académica, social y personal-emocional a las instituciones de los Estados Unidos. La metodología fue de enfoque cuantitativo, nivel o alcance descriptivo correlacional, investigación no experimental y de diseño longitudinal. La población estaba conformada por 251 estudiantes internacionales que participaron de este estudio tanto de pregrado como de posgrado matriculados en instituciones de educación superior de EE. UU. Se hizo un plan piloto con 32 estudiantes internacionales del grupo objetivo que evaluaron el instrumento de 37 ítems. El valor del alfa de Cronbach se mostró por encima de 0.7. Se realizó análisis jerárquico de regresión múltiple para examinar la relación entre las variables. Como resultado, se discutieron la implementación y las limitaciones potenciales de este estudio. El uso del diseño de investigación actual en forma longitudinal y con el estudio de población internacional en varios lugares no solo allanará el camino para las predicciones causales, sino que también ayudará a comprender cómo evolucionan los aumentadores de servicios educativos a lo largo del tiempo con grupos diferentes. Se concluye que existen relaciones entre las satisfacciones de los aumentadores de servicios educativos y el ajuste de los estudiantes internacionales a las instituciones de educación superior de los Estados Unidos.

Napitupulu et al. (2018) en su artículo de investigación “Análisis de la satisfacción de los estudiantes hacia la calidad del servicio en las instalaciones”. Tiene como objetivo determinar en qué medida la calidad de servicio hace efecto en la satisfacción del usuario. En cuanto a la metodología de investigación, hicieron uso del enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional; el instrumento de investigación utilizado es el cuestionario y como técnica las encuestas que miden la percepción y la expectativa. La población fue de 842 estudiantes de la Facultad de Informática, la muestra estuvo conformada por 89 estudiantes encuestados aplicando el muestreo

intencional. Como resultado, existió tres instalaciones de servicio: laboratorio, computadora y multimedia, red wifi con índices bajos de percepción: 2.56, 2.63, 2.99 respectivamente. Sin embargo, la magnitud de correlación entre las variables fue de 0.725, lo que significa una relación fuerte y positiva. Como conclusión, hubo una brecha entre la percepción y las expectativas de los encuestados con un valor negativo para cada ítem. La calidad de las instalaciones de servicio del campus todavía está muy por debajo de las expectativas del usuario.

Antecedentes nacionales

Salazar y Sánchez (2019) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019* realizado en la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional en administración. La investigación tiene como objetivo encontrar la relación entre las variables mencionadas en el estudio. En cuanto a la metodología refiere un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población estaba conformada por 53 estudiantes, se utilizó la misma cantidad como muestra por ser una cantidad pequeña. Se utilizó dos cuestionarios, siendo para la primera variable el modelo Servqual (2004) y para la segunda variable Satisfacción se usó el modelo Kotler (2008). En cuanto a los resultados son significativos con un coeficiente del estadístico Rho de Spearman de 0.780 y nivel de significancia de 0.000, siendo menor a 0.05. Como resultados el 23% de estudiantes considera nivel muy alto la calidad de servicio, 21% nivel alto. En la satisfacción, el 21% está en nivel muy satisfecho y 26% se hallan satisfechos. Como conclusión, se afirmó que existe una relación positiva muy fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción.

Huaylla (2019) en su investigación *La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal*

Toribio de Luzuriaga, Ate 2019 realizado en la Universidad César Vallejo para obtener el grado de maestro en administración de la educación. La investigación tiene como objetivo encontrar el nivel de relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria del colegio mencionado en el periodo 2019. La muestra fue de tipo censal involucrando al total de estudiantes de los grados de 4to. y 5to. Año de secundaria, constituyendo 184 estudiantes. Se utilizaron dos cuestionarios, la primera bajo el modelo Servperf y el segundo con cinco ítems; ambos validados por juicio de expertos y probado su confiabilidad según el estadístico alfa de Cronbach. Se trata de una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo básica, no experimental, de un diseño transversal y de un alcance o nivel correlacional. Los resultados establecieron que, si existe correlación entre las variables mencionadas, obteniendo el grado de correlación de Spearman de 0.744. En conclusión, la mayoría del estudiantado de la institución educativa manifiesta su grado de satisfacción con el servicio educativo recibido se encuentra en un nivel regular.

Díaz (2018) en su tesis *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios Adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017*, realizado en la Universidad Peruana Unión para obtener el grado de magíster en educación. La investigación tiene como objetivo encontrar de qué manera la calidad de servicios educativos se relaciona con la satisfacción en los alumnos de los Colegios Adventistas en mención, en el periodo 2017. El diseño de investigación es no experimental y es de carácter transversal o transaccional de tipo aplicada correlacional. La población en este estudio fue de 155 alumnos de los Colegios Adventistas. Se utilizaron dos instrumentos adaptados, para calidad de servicios por García (2001) y para la variable satisfacción por Mejías (2009). Estos fueron validados mediante juicio de expertos

con una fiabilidad a través del alfa de Cronbach de 0.93 para la primera variable y de 0.96 para satisfacción lo que resulta una confiabilidad buena. Los resultados se dan a través de la correlación de Rho de Spearman que señalan que existe una relación significativa entre la calidad de servicios y de satisfacción ($r=0.774$; $p<0.00$). Se concluye que mientras más elevada sea la calidad de servicios en los alumnos mayor será la satisfacción en los mismos de los Colegios Adventistas.

Ferreira (2018) en su investigación *La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017*, realizado en la Universidad Peruana Unión para optar el grado de maestra en administración de negocios. La investigación tiene como objetivo encontrar el grado de correlación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción, de acuerdo con la percepción de los estudiantes extranjeros de la Universidad Peruana Unión correspondiente al periodo 2017. La metodología empleada obedece a uno de tipo básico, de diseño no experimental con nivel correlacional. En la investigación participaron 117 estudiantes extranjeros de acuerdo con el muestreo no probabilístico estratificado. Se hizo uso de la técnica de encuesta. Para la primera variable utilizaron como instrumento una adaptación del modelo Servqual y para la segunda variable se usó el instrumento NPS de Reicheld. Finalmente se concluyó que el grado de correlación entre ambas variables es muy fuerte y directamente proporcional a través del coeficiente de Pearson $r=0.614$, ($p<0.05$).

Florián y Soto (2018) en su tesis *Calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Facultad de ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018*, realizado en la universidad Peruana Unión para obtener el título profesional de administración y negocios internacionales. La investigación tiene como objetivo encontrar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la

satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales en el año 2018. El estudio se ejecutó con una muestra de 235 estudiantes de la facultad mencionada. Aplicándose los instrumentos para calidad de servicio el del modelo Servqual de Parasuraman y Berry, y para la variable satisfacción el de Jiménez, Terriquez y Robles (2011), con una confiabilidad de 0.866 aplicando el método de alfa de Cronbach. En cuanto a la metodología de la investigación se debe a un enfoque cuantitativo-descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. Los resultados fueron señalan que ambas variables tienen una relación significativa y directa con $Rho=0.780$ y como “p” valor igual a 0.000 ($p<0.05$), por ello se acepta la hipótesis de la investigación. La conclusión afirma que existe significativa y positiva entre ambas variables, señalando que, si la calidad de servicio aumentara, la satisfacción de los estudiantes también mejoraría de forma considerable.

Arce y Arana (2017) en su tesis *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto*, realizado en la Universidad Peruana Unión para obtener el grado de Maestro en Administración con mención en Finanzas. La investigación tiene como objetivo encontrar el grado de relación que existe entre las variables ya mencionadas en el título, en el periodo 2017. Para este estudio, la población está comprendida por 476 estudiantes de la escuela profesional de Administración y Contabilidad. Se utilizó el instrumento de medición de Municio (2000) para la variable calidad de servicios académicos. Para medir la otra variable satisfacción se utilizó el instrumento de Gento y Vivas (2003). En cuanto a la metodología obedece a una investigación de tipo descriptivo, explicativo, evaluativo y propositivo, con diseño no experimental, correlacional, de corte transversal. Se concluye que existe relación directa significativa entre las variables ya mencionadas, en tanto sea más alta la calidad de

servicios académicos existirá mayor satisfacción educativa en dichos estudiantes de la filial de Tarapoto en el periodo 2017.

Estaña (2020) en su tesis *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017*, realizado en la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de maestro en gestión pública. La investigación tiene como objetivo encontrar la existencia de una relación de las variables mencionadas en el título de la investigación. La población está conformada por 92 matriculados del promedio anual; siendo la muestra de 74 estudiantes. Se aplicó un instrumento con modelo estándar de cuestionario tipo Servqual con 21 ítems y cinco dimensiones para la variable calidad de servicio con cinco dimensiones, para la segunda variable (satisfacción del estudiante) un cuestionario que contiene 8 ítems en tres dimensiones. En la metodología de esta tesis de Maestría, el autor, utiliza el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal. Concluye que sí existe relación significativa entre las variables en diferente magnitud, siendo alto el grado de asociación directa y correlación. Se propone recomendaciones de mejora.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de calidad de servicio

Muchas filosofías que analizaron la calidad a lo largo de la historia; una de ellas fue la de Deming donde se explica que la calidad de un producto o servicio debe de ayudar y tener un ambiente sustentable. Asimismo, se señala que el comportamiento humano es fundamental para que el usuario sienta que existe una buena atención. Para ello Deming definió un ciclo de mejora de la calidad en donde indica desde la reducción de gastos como consecuencia de la disminución de errores; con ellos se

mejora la productividad para poder captar mayor clientela y permanecer en el mercado creciendo cada vez más.

2.2.1.1. Definiciones de calidad de servicio.

La calidad en la perspectiva del servicio, de acuerdo con el enfoque de Lewis y Mitchel, debe estar enfocada en la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes. De igual forma, la medición de la calidad de los servicios se realiza a través del desempeño que se ha obtenido por la relación entre las expectativas previas y las percepciones posteriores. (Parasuraman et al., 1985; Lewis & Mitchell, 1990)

Pérez et al. (2000) dice que, en esa línea, la calidad de servicio educativa es, un continuo cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia altamente articulados, y su grado máximo, la excelencia, suponen un óptimo nivel de coherencia entre todos los componentes fundamentales del sistema

Por otra parte, Ropa (2014) dice que es indiscutible que la calidad de los servicios educativos son fuente de productividad de las entidades en general y de las instituciones educativas en particular, ya que permite el uso racional de los recursos, materiales y la capacidad del potencial humano, para producir los servicios según las necesidades y las percepciones del estudiante en general.

2.2.1.2. Importancia de la calidad del servicio.

La calidad del servicio es importante porque ayuda a crear un valor y una diferenciación respecto a otras marcas o la competencia. Su impacto en la organización puede con llevar al éxito o al fracaso el servicio, porque a través de los años los consumidores son más exigentes en sus necesidades que incluyen un producto óptimo y de bajo costo.

Duque (2005) define que la principal importancia de las empresas respecto a la calidad brindada son temas económicos y organizacionales; adicionalmente algunos factores enlazados con la prestación de un servicio como lo humano, la cual son los colaboradores; lo ambiental, que son las condiciones en las cuales se trabaja. Entre los beneficios que podemos obtener con una buena calidad del servicio son:

- Aumento en la competitividad de la organización: con el aumento de la calidad la marca se puede diferenciar con las organizaciones que pueden ofrecer un producto menor al que se logra con una calidad de excelencia.
- La satisfacción crece: cuando los estándares crecen ayuda a mejorar la satisfacción del cliente por que hace que la persona se sienta contenta con la marca y quiere volver a adquirirlo.

2.2.1.3. Características de la calidad del servicio.

Parasuraman et al. (1985) indicaron que las principales características de la calidad de servicio son:

- La intangibilidad. Muchas empresas son intangibles ya que sus servicios que brinda el consumidor no las puede tocar o verificar antes del servicio o de su compra por lo que muchas veces las organizaciones tienen dificultades para identificar la percepción adquirida del consumidor
- La heterogeneidad. Las organizaciones son heterogenias porque la mayoría de las veces el resultado esperado no es el mismo a través del tiempo ya sea por producto, cliente, etc.; por lo que es difícil asegurar una calidad uniforme.
- La inseparabilidad. En todo servicio la relación del cliente y el capital humano tiene una constante interacción se mantiene ayuda a evaluar, mejorar e identificar la calidad posibilidad del cliente ante el servicio.

Estas características de la calidad de servicio son percibidas por el usuario haciendo que su percepción sobre el producto o servicio que recibe sea considerado por el cómo un servicio de calidad.

2.2.1.4. Modelo de la calidad de servicio Servqual.

De acuerdo con el aporte de Cong (2017) el cual señala que, los modelos de calidad de servicio se adaptan predominantemente del modelo Servqual según el enfoque del servicio al consumidor. Asimismo, estos están ampliamente expuestos en la literatura para medir y promover el desarrollo de la calidad del servicio en la educación; el autor precisó que la calidad percibida de un servicio como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara su expectativa con el servicio que percibe haber recibido, la cual tiene como elementos esenciales la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen corporativa.

Respecto a este modelo, Parasuraman et al. (1985) citado por Lascurain (2012) dicen que los aspectos más importantes de este modelo radican en los siguientes aspectos:

Comunicación boca a boca: Lo que los clientes escuchan de otros clientes y esto se puede dar cuando recibimos o damos recomendaciones de vecinos, amigos, etc.

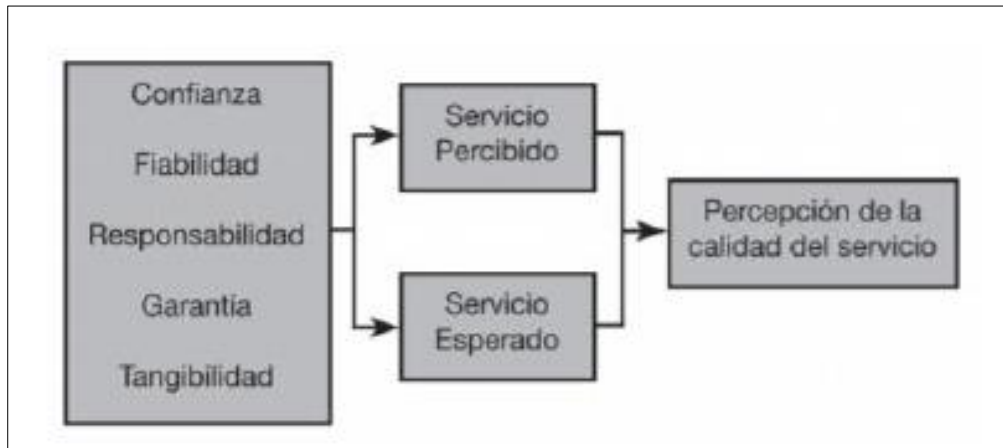
Necesidades personales: Que hasta cierto pueden condicionar sus expectativas. Por ejemplo, en los límites de créditos, algunos querían que les aumentaran el monto y otros querían que se les restringiera.

Experiencia: La experiencia vivida puede influir en las expectativas del cliente.

Comunicación externa a clientes: La comunicación externa de los proveedores del servicio juega un papel importante en la conformación de las expectativas del cliente. (p. 33)

Figura 1

Modelo de calidad de servicio Servqual



Este modelo surge de las investigaciones de Parasuraman, Zeithaml y Berry a través de la recolección de datos de entrevistas a diversos sectores en los Estados Unidos. En las entrevistas se observó diferentes resultados que se plasmaron a través de 5 gaps, y con ello se creó el modelo Servqual que estudia dichos gaps. Duque (2005) dicen:

Gap 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

Gap 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Gap 5: Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio. (p. 73)

2.2.1.5. Calidad del servicio educativo.

Las organizaciones dedicadas a la educación y formación, tanto públicas como privadas, dan un servicio a la sociedad. Las personas, independientemente de la

edad, concurren a ellas para adquirir una serie de competencias que les capaciten para actuar e integrarse en la sociedad de manera eficiente. Por lo tanto, el educando como cliente primario que tiene unas necesidades, la familia es también cliente ya que tiene expectativas concretas sobre el servicio de educación; y la sociedad, cliente terciario, tiene también necesidades y expectativas concretas.

Por un lado, la sociedad, en términos generales, espera contar con ciudadanos capacitados y competentes para convivir en paz y armonía, por otra espera no tenerse que hacer cargo y gastar dinero extra en reparar el mal servicio educativo.

Senlle y Gutiérrez (2005) dicen que la calidad del servicio educativo implica hacer las cosas bien a la primera. Si la metodología y sistemas utilizados por las academias de conducción fueran las adecuadas, si se utilizaran los sistemas de calidad, la sociedad (nosotros) no soportaría las enormes pérdidas económicas y humanas que en este momento tenemos que asumir.

Áreas de evaluación en el servicio educativo.

Bullón (2007) presenta un resumen de las principales áreas relacionadas con la calidad del servicio educativo:

- Calidad del personal docente: La calidad del personal docente depende de la selección del personal docente y de la capacidad del personal docente. Los docentes son responsables directos de implementar programas y clases de alta calidad. Asimismo, los docentes actúan como orientadores del aprendizaje y asesores del estudiante.
- Calidad de los conocimientos que se ofrecen. Los estándares de calidad requieren que las instituciones ofrezcan el desarrollo del conocimiento integral del estudiante en cuanto a conocimiento cognitivo, conocimiento actitudinal y

conocimiento procedimental, Es decir, el desarrollo de competencias y capacidades acordes a las exigencias del mundo actual.

- Calidad de las habilidades aprendidas. Los estudiantes deben manifestar la adquisición de habilidades de alto orden, habilidades que le servirán para la vida cotidiana y profesional.
- Calidad de los recursos de aprendizaje. La biblioteca, los laboratorios, y otros ambientes que refuerzan el aprendizaje son necesarios para ofrecer un servicio educativo de calidad.

Con mucho detalle fueron estudiados por Chuque (2016) el cual sostiene que: “Las universidades deben disponer de los recursos para cumplir eficazmente su mandato principal de enseñanza, aprendizaje e investigación, contribuyendo así a una experiencia educativa satisfactoria para los estudiantes” (p. 59).

- Calidad administrativa y del personal. El personal administrativo debe poseer cualidades que apoyen el aprendizaje y apoyen a los actores principales en el aprendizaje.
- Calidad del servicio comunitario. La aplicación del aprendizaje en el desarrollo comunitario ayuda a reforzar el aprendizaje y a adquirir valores como el altruismo, empatía, servicio, y fraternidad.
- Calidad de la infraestructura. Todos los ambientes deben adaptarse a los estándares que exige el Ministerio de Educación.

Dimensiones de la calidad del servicio educativo.

En esa línea, de acuerdo con el aporte de Napitupulu et al. (2018) señalaron que, el modelo más extendido para medir la calidad del servicio en sus dimensiones es mediante la aplicación del Modelo Servqual, un instrumento diseñado y

estructurado por las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; las cuales se profundizan a continuación:

- Fiabilidad. Referida al grado de aplicación efectiva de los conocimientos, y habilidades aprendidas en los servicios que se ofrecen con precisión y confianza.
- Capacidad de respuesta. Referida a la voluntad y la acción pronta y oportuna de ayudar y orientar al cliente para satisfacer al cliente.
- Seguridad. Referida a la convicción que tienen los clientes de recibir apoyo en situaciones no previstas, difíciles o críticas.
- Empatía. El cliente percibe que los empleados que le ofrecen el servicio o producto lo hacen pensando en él. Se siente entendido y comprendido.
- Tangibilidad. Referida a las instalaciones físicas, equipamiento, y servicios de apoyo al estudiante y personal de servicio.

2.2.2. Bases teóricas de satisfacción del estudiante

La satisfacción del estudiante es entendida como un aspecto psicológico que cumplimiento de expectativas puestas sobre un producto o un servicio, en ese sentido, su desarrollo recae sobre la base científica de la psicología que es una ciencia que estudia el desarrollo mental en diversas perspectivas, por el cual la base científica de la variable satisfacción puesto que mide los aspectos mentales de forma cuantitativa y buscando establecer relación entre el cuerpo y la mente.

2.2.2.1. Definición de satisfacción del estudiante.

Surdez et al. (2018) dice que la satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas.

Dos Santos (2016) dice en esa línea, la satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas.

De acuerdo con Alfaro et al. (2016) la satisfacción estudiantil responde a las condiciones externas de la vida de los alumnos como los niveles de ingresos, calidad de la vivienda, redes de amistad, y el acceso a los servicios de salud.

Primero afirmaremos que la satisfacción es un componente muy relevante para la institución y, según Hernández (2011) es el producto de complacer un deseo y, por consiguiente, se entiende además como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo.

Napitupulu et al. (2018) afirman que la definición de satisfacción del cliente aparentemente es diversa, pero hay muchas similitudes. Según Ilias (2012) docente de la Universidad de Belgrano responsable de la cátedra satisfacción de los clientes considera la diferencia entre usuario, un consumidor y el cliente. Define al cliente como un consumidor que reitera la compra de los productos o servicios que las empresas ofrecen. Al generarse en el cliente un alto grado de satisfacción, hará que la empresa tenga un mayor posicionamiento. Por otro lado, según Lavado y Chuque (2016) dicen que la satisfacción del cliente es un estado psicológico resultado de un proceso de compra y consumo.

2.2.2.2. Importancia de la satisfacción del estudiante.

Ildefonso (2005) menciona que una buena satisfacción del estudiante trae consigo los siguientes beneficios para la institución:

- Un estudiante o padre de familia satisfecho permite que su mejor hijo quiera permanecer en la institución.

- Un estudiante o padre de familia satisfecho permite posicionarse a la institución por encima de otras de su alrededor.
- Un estudiante o padre de familia satisfecho difunde gratuitamente sus experiencias positivas con el servicio que recibe de la institución.
- Un estudiante o padre de familia satisfecho permite dejar de lado a las instituciones que son parte de la competencia, lo que hace que la institución tenga mayor participación en la comunidad.

2.2.2.3. Características de la satisfacción del estudiante.

Senlle y Gutiérrez (2005) indican que la satisfacción al cliente presenta las siguientes características:

- La satisfacción del estudiante está basada en emociones y creencias de la calidad de servicio que brinda la institución.
- El estudiante o padre de familia tiene diferentes expectativas con respecto a un determinado servicio que brinda la institución.
- La satisfacción de los clientes se da desde las perspectivas de los usuarios, el cual no involucra a la institución en este acto.
- El estudiante o padre de familia probablemente sentirá satisfacción cuando haya probado el servicio no antes de ello.
- La satisfacción en los estudiante o padre de familia tiende a ser inducido por personas que ya hayan tenido esa experiencia.

2.2.2.4. Aspectos importantes a considera para satisfacer al estudiante.

Senlle y Gutiérrez (2005) señalan algunos aspectos que deben tener en cuenta las instituciones para lograr satisfacer a sus usuarios:

- Ser honesto. Se refiere a no exagerar en las características del servicio que se brinda.

- Cumplimiento. Se refiere a que se debe cumplir con las promesas de que se les hace a los usuarios.
- Ser transparente. Se refiere a que nunca hay que tratar de enfadar al usuario, sino tratar de ser más transparentes en el trato,
- Ser predecible. Se refiere a entregar la calidad de servicio en la forma que está acostumbrado o mejorar las condiciones.
- Honrar tu palabra. Se refiere a cumplir las garantías de un servicio que brinda la institución.

2.2.2.5. Métodos para medir la satisfacción del estudiante.

Prats (2011) hace referencia a varios métodos para medir la satisfacción a los clientes; sin embargo, las que más se adecuan a la medición en los usuarios de instituciones educativa.

Encuesta de satisfacción del estudiante.

Este método es el más usual y brinda informaciones interesantes con respecto a cómo se sienten con el servicio que recibe, siguiendo los siguientes criterios:

- Realizar una adecuada segmentación al estudiante, en donde se elaboren tipos de encuestas según las características del servicio que se brinda.
- Realizar una segmentación por grados, debido a que si en la encuesta existen preguntas formuladas para otros grados, existe la gran probabilidad que no la responda adecuadamente.
- Realizar preguntas telefónicamente a los padres de familia, debido a que es mejor contestar a una persona que responder un papel.
- Al momento de valorar la puntuación, utilizar rangos cortos, como una escala del 1 al 5.

2.2.2.6. Marco teórico referencial del modelo SEUE.

La satisfacción, como lo señala Pérez et al. (2000) es una de las dimensiones de la calidad más aceptadas en los distintos modelos propuestos y es relativa a la satisfacción de los implicados, desde quienes participan en el diseño, prestación y mejora del producto, bien o servicio, a quienes son sus clientes, usuarios o destinatarios. Este autor dice que la satisfacción se refiere a las necesidades que experimentan las personas con el personal de la organización, en otras palabras, es la adecuada respuesta a las expectativas, intereses, necesidades y demandas de los destinatarios.

En el caso particular del ámbito educativo, los destinatarios son los alumnos, y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma atienden las expectativas, intereses y necesidades de este grupo particular.

Elliot y Shin (2002) subrayan que otra razón que explica la importancia que se le está asignando a la satisfacción de los estudiantes en las evaluaciones de las universidades tiene que ver con las investigaciones que muestran que la satisfacción de los estudiantes tiene un impacto positivo sobre la motivación, los índices de retención y el rendimiento estudiantil.

Palacios (2002) coordinó una investigación para conocer la valoración de la importancia de cada uno de los componentes del Modelo de Calidad para las Instituciones educativas por él propuesto; se encontró que, en la mayoría de los países y sectores consultados, la satisfacción de los alumnos es el componente más importante para la determinación de la calidad. Los autores consideran que una educación de calidad es aquella que mejor satisface las necesidades del educando y de la sociedad y sus contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona – intelectual, afectiva, moral y físicamente

y para desempeñarse en los diversos ámbitos de la sociedad: el político, el económico y el social.

Dimensiones de satisfacción del estudiante.

A continuación, se presenta las dimensiones enmarcadas según el modelo SEUE (satisfacción del estudiante de educación) realizado por Gento y Vivas (2003) pero adaptado a la realidad de la institución educativa particular de Educación Básica Regular.

A. Dimensión infraestructura.

Osorio y Pérez (2010) dicen que esta referida a cómo el estudiantado califica el grado de satisfacción con respecto a las condiciones de infraestructura de la Institución educativa. Esta se compone por cuatro ítems que van del 1 al 4, los elementos que forman la categoría se ubican en lo referente al mantenimiento y limpieza de las infraestructuras, incomunicación de ruidos, espacios para el descanso, ventilación de las aulas, instalaciones sanitarias, instalaciones de la biblioteca, entre otros aspectos importantes para la empresa.

B. Dimensión servicios.

Osorio y Pérez (2010) dicen que esta referida a los servicios que brinda la institución. Aquí los estudiantes califican su satisfacción con la manera en que funcionan los servicios que otorga la institución educativa. Esta dimensión está compuesta por cuatro ítems que van del 5 al 8, los elementos que la conforman están relacionado con el Servicio de Biblioteca, acceso al internet, correo electrónico y servicio asistencia psicológica.

C. Dimensión seguridad.

Osorio y Pérez (2010) dicen que esta referida a las condiciones de seguridad, da a conocer el grado de esta que presentan los estudiantes en relación con la

seguridad y condiciones de supervivencia básica que brinda la Institución, de tal manera que se les permita alcanzar un desarrollo integral en su labor diaria dentro de la institución. Esta se compone por tres ítems que van del 9 al 11, los elementos de esta dimensión tienen relación directa a la satisfacción con la seguridad del edificio de áreas para hacer deporte y de esparcimiento. Además, refiere a la seguridad emocional por el trato afectuoso que es el modo en cómo los alumnos califican su satisfacción con el trato que reciben dentro de la institución educativa por los diversos agentes que conforman la comunidad universitaria, que incluye autoridades de la universidad, personal del área administrativa y profesores.

D. Dimensión pertenencia.

Osorio y Pérez (2010) dicen que aquí se indica el sentido de pertenencia al grupo de clase y a la institución por la aceptación, se refiere al nivel de satisfacción que presentan los alumnos con respecto a ser miembros de la comunidad educativa con aceptación y reconocimiento, se analizan la aceptación que los estudiantes reciben del grupo de clase, así como la participación de estos en las políticas y proyectos que ésta realiza. Esta dimensión está conformada por preguntas que van del ítem 15 al 18, éstos analizan la aceptación y el sentido de pertenencia que los estudiantes reciben de: las autoridades, los profesores, el personal administrativo, los alumnos y la sociedad, participación en las propuestas e ideas del aula.

E. Dimensión enseñanza.

Osorio y Pérez (2010) dicen que se centra en el estudio del grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la manera de cómo están organizados en el sistema de enseñanza y aprendizaje dentro de la institución. Formada de cinco ítems, del número 19 al 24, que analizan si es apropiado el sistema, actualizado con las necesidades de su formación, además si los recursos que se ocupan en este

proceso tienen las tipologías, necesidades y expectativas de los estudiantes, y de toda la comunidad educativa. Aquí también se analiza la mejora continua de los profesores en el mejor dominio de los contenidos impartidos; mejores materiales, audiovisuales e impresos, mejores procedimientos de los servicios académicos.

F. Dimensión logros.

Osorio y Pérez (2010) dicen que esta referida a los logros personales de los estudiantes mientras dure su estancia y formación en la institución educativa privada. Se estudia a partir de los elementos siguientes: desarrollo integral del estudiante; las habilidades y destrezas para el trabajo con el docente; desarrollo del trabajo intelectual, técnicas de estudio y el resultado de las calificaciones obtenidas. Formada por cuatro ítems que van del 25 al 28, hacen referencia al modo en cómo los estudiantes de la institución educativa califican su satisfacción con respecto de sus logros personales, así como hacia los resultados y notas, así como conocimientos obtenidos.

G. Dimensión reconocimiento.

Osorio y Pérez (2010) dicen que esta dimensión está referida al reconocimiento del éxito personal que reciben los alumnos por parte de los diversos participantes de la comunidad educativa. Esta dimensión está conformada por dos ítems que van de la 29 y 30 que indica el modo en cómo los estudiantes evalúan el éxito personal logrado hasta el momento dentro de las actividades que necesita su educación.

H. Dimensión autorrealización.

Osorio y Pérez (2010) dicen que esta dimensión representa la perspectiva del estudiante en relación a lo que la Institución le permite lograr, el progreso de la explotación de sus capacidades y si el estudiante tendrá la aptitud de desempeñarse satisfactoriamente en un campo profesional exterior a la institución educativa. La

última categoría está formada por dos ítems: el 31 y 32. Aquí se refiere a la forma de cómo los estudiantes califican el grado de su satisfacción con su autorrealización en áreas distintas tales como: alcanzar lo que se quiere y tener la convicción de que día a día se va creciendo con más habilidades conocimientos, el practicar la autonomía al ejecutar cada trabajo, el desarrollar su creatividad y destrezas.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Las etiquetas de conducta hacen referencia a los procesos que deben seguir los trabajadores con respecto a la forma de comportarse frente al cliente en determinadas situaciones de la atención, en tanto y en cuanto no existan otros aspectos que distraigan la atención de los colaboradores.

Atención de reclamos

Atención de reclamos es el acto que muestra que el trabajador de la institución esté atento a cualquier reclamo que se pueda presentar por parte del usuario y este ayude a solucionarlo. Esto se logra estableciendo políticas empresariales de sensibilidad en los colaboradores orientados a mejorar la atención que se brinda a los usuarios.

Calidad del servicio

La calidad de servicio consiste en el otorgamiento de productos o servicios que buscan lograr una satisfacción completa del cliente o el cumplimiento de sus expectativas.

Deseos

Son impulsos más fuertes y específicas que las necesidades. Están orientados hacia la posesión o disfrute de algo concreto o que ya se ha probado ser efectivo. Crean impulsos que pueden ser irresistibles hacia los objetos concretos. Ejemplo: el deseo comprar un nuevo teléfono.

Expectativas

Una expectativa es lo que se considera lo más probable que suceda, también es entendido como lo que espera el usuario para indicar que es de calidad.

Necesidad

Falta o ausencia de cosas que son necesarias para la conservación de la vida y crean impulsos que hacen que se busque una solución para mitigar o eliminar las carencias que los originan. Por ejemplo: la necesidad de respirar, beber o comer.

Percepción

La percepción es el primer conocimiento de una cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos, en la primera sensación que se tiene sobre la impresión de un servicio o producto.

Satisfacción de los usuarios

Se define la satisfacción de los usuarios como la percepción o sensación que tienen los consumidores de manera individual acerca del desempeño del producto o servicio en relación con sus propias expectativas.

Satisfacción del cliente

Estado interno del cliente manifestado en un asentimiento claro y firme acerca del producto o servicio recibido.

Servicio

Es el conjunto de actividades secuenciales de duración y localización definidas, gracias a los medios humanos y materiales que están disponibles a un individuo o colectivo, que en base a ciertos procedimientos generan un valor económico que trae como consecuencia satisfacción al cliente.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo básica, debido a que busca generar solo conocimiento. Sus variables de estudio que son observables se basan en teorías científicas, las mismas que buscan ampliar los conocimientos ya existentes, contrastando los resultados de la investigación.

Según Carrasco (2017) señala que la investigación básica:

Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes, acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituye las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos. (p. 43)

El alcance, nivel o profundidad de la investigación es descriptivo correlacional, ya que se busca medir el grado de correlación que existe entre las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante. Según Hernández y Mendoza (2018) la investigación correlacional tiene como objetivo: “Conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular” (p. 105).

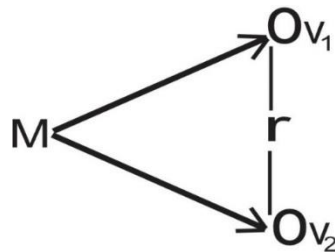
El enfoque de la presente investigación es cuantitativo porque realiza un proceso estandarizado para la obtención de resultados por medio de datos estadísticos, lo que permite medirlos y analizarlos, verificando los supuestos con los resultados obtenidos. Según Hernández y Mendoza (2018) el enfoque cuantitativo representa: “Un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada frase precede a la siguiente y no se puede eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, se puede redefinir alguna etapa” (p. 6).

Diseño de investigación

El diseño de investigación desarrollado en este trabajo es no experimental, puesto que en este tipo de investigación las variables estudiadas no se manipulan en forma intencionada, la finalidad de esta investigación es observar los fenómenos tal como se comportan en su contexto natural, para luego analizarla.

Según Hernández y Mendoza (2018) definen el diseño no experimental como: “La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre las otras variables” (p. 174); como aspecto complementario se puede mencionar que: “Los diseños no experimentales se enfocan en la observación pasiva de fenómenos que se desarrollan dentro de sus ambientes naturales, bajo sus propias leyes o reglas internas” (Cabezas et al., 2018, p. 82).

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Donde:

M: Muestra

Ov₁: Observación de la variable calidad de servicio educativo.

Ov₂: Observación de la variable satisfacción del estudiante.

r: Correlación entre las variables

Finalmente, el corte de la investigación es transversal o transeccional, puesto que la medición de la variable solo se produce en un momento único, solo se ejecuta una encuesta al estudiante en un solo momento para evitar repetir las mismas y

generar errores que causan duplicidad. Hernández y Mendoza (2018) señalan que: “Los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 176).

3.2. Población y muestra

Población

La presente investigación tiene una población constituida por todos los estudiantes de tres Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06, siendo un total de 795 estudiantes que se encuentran cursando el año escolar 2021.

Según Hernández y Mendoza (2018) señalan que: “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 198).

Criterios de inclusión

- Estudiantes del nivel 4to. y 5to. de secundaria de EBR.
- Estudiantes de instituciones públicas pertenecientes a la UGEL 06, Ate.
- Estudiantes con matrícula regular en el periodo de año 2021.

Criterios de exclusión

- Estudiantes de 1ro, 2do, y 3er. Nivel de secundaria de EBR.
- Estudiantes de instituciones públicas que no pertenezcan a la UGEL 06.

Muestra

La investigación cuenta con una muestra representativa, ya que está conformado por un subgrupo importante de la totalidad de estudiantes de 4to. y 5to de nivel secundaria de tres Instituciones Educativas Públicas. Según Hernández y Mendoza la muestra es un: “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (p. 196). El tamaño de la muestra de la presente investigación está

constituido por 336 estudiantes del nivel 4to. y 5to. de secundaria. Dicha muestra obedece a un muestreo probabilístico aleatorio estratificado, según fórmula.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 795 * 0.5 * 0.5}{0.04^2 * (795 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)} = 336$$

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población.

Z: valor de la distribución normal estandarizado, nivel de confianza (1.96)

e: máximo error permisible (4% = 0.04)

P: proporción de la población que se desea medir (50% = 0.50)

Q: proporción de la población que no se desea medir. (50% = 0.50)

Tabla 1

Muestra de estudiantes de las instituciones educativas

Instituciones Educativas	Número de estudiantes	Número de estudiantes por grado	Muestra por grado	Muestra por institución	%
Colegio Experimental de Aplicación de la Universidad Nacional de Educación	285	149 (4to grado)	56	112	33.3
Institución Educativa N° 1190 Felipe Huamán Poma de Ayala		136 (5to grado)	56		
Institución Educativa Pablo Patrón	315	170 (4to grado)	56	112	33.3
Institución Educativa Pablo Patrón		145 (5to grado)	56		
Total	760		336	336	

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la calidad de servicio

La calidad de servicio educativo que se brinda a los estudiantes dentro de las Instituciones Educativas es entendida como: “Un juicio global del consumidor relacionado con la excelencia y superioridad del servicio percibido desde punto de vista de los estudiantes de acuerdo con sus satisfacción o cumplimiento de expectativas” (Parasuraman et al. 1988).

Definición operacional de calidad de servicio

La recolección de datos de la variable calidad de servicio al estudiante se realizó mediante un cuestionario adaptado del instrumento tipo Servqual de Parasuraman et al. (1988), el cual consta de cinco dimensiones y 22 ítems, medidos bajo la escala tipo Likert.

Tabla 2*Operacionalización de la variable calidad de servicio educativo*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Fiabilidad	- Compromiso	1 al 4	Escala de Likert 1. Muy en desacuerdo	Alta: [15-18)
	- Habilidad para buena atención			Media: [11-15)
	- Ejecución			Baja: [6-11)
	- Servicio			
Capacidad de respuesta	- Disposición	5 al 8	Escala de Likert 2. En desacuerdo	Alta: [15-18)
	- Ayudas			Media: [11-15)
	- Rapidez y diligencia			Baja: [6-11)
Seguridad	- Credibilidad	9 al 12	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Alta: [15-18)
	- Cortesía			Media: [11-15)
	- Profesionalismo			Baja: [6-11)
	- Confianza			
Empatía	- Atención individualizada al cliente	13 al 17	4. De acuerdo	Alta: [19-23)
	- Comunicación			Media: [14-19)
	- Acceso			Baja: [7-14)
Elementos tangibles	- Comprensión	18 al 22	5. Muy de acuerdo	Alta: [19-23)
	- Infraestructura			Media: [14-19)
	- Aspecto personal			Baja: [7-14)
	- Apariencia			
	- Identificación			

Definición conceptual de satisfacción del estudiante

La satisfacción del estudiante, usuario, cliente o del consumidor con respecto a un servicio, se define como una evaluación post-consumo o post-uso, que puede cambiar según las actitudes hacia el objeto, es decir, es el resultado de procesos psicosociales cognitivos y afectivos. (Gento y Vivas, 2003)

Definición operacional de satisfacción del estudiante

La recolección de datos de la variable satisfacción de los estudiantes se realizó mediante un cuestionario adaptado del instrumento tipo SEUE de Gento y Vivas (2003), el cual tiene ocho dimensiones y 32 ítems o reactivos, medidos bajo la escala tipo Likert.

Tabla 3

Operacionalización de la variable satisfacción del estudiante

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Infraestructura	- Mantenimiento y limpieza	1 al 4	Escala de Likert 1.Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3.Ni satisfecho ni Insatisfecho 4. Satisfecho 5.Muy satisfecho	Alta: [15-18)
	- Condiciones básicas de infraestructura			Media: [11-15)
Servicios	- Administrativos	5 al 8		Alta: [15-18)
	- Académicos			Media: [11-15)
Seguridad	- Infraestructura y actividades	9 al 14		Alta: [22-28)
	- Seguridad Emocional	14		Media: [17-22)
Pertenencia	- Aceptación del personal	15 al 18		Baja: [8-17)
	- Aceptación de compañeros			Alta: [15-18)
	- Aceptación en el entorno académico			Media: [11-15)
Enseñanza	- Sistema de enseñanza académica	19 al 24		Baja: [6-11)
	- Asistencia Educativa	24	Alta: [23-28)	
Logros	- Conocimientos y resultados	25 al 28	Media: [17-23)	
	- Habilidades y destrezas	28	Baja: [8-17)	
Reconocimiento	- De la Institución	29 al 30	Alta: [15-18)	
	- De los docentes	30	Media: [11-15)	
Autorrealización	- Empoderamiento	31 al 32	Alta: [8-10)	
	- Progreso personal	32	Media: [6-8)	
				Baja: [2-6)
				Alta: [18-30)
				Media: [8-18)
				Baja: [5-8)

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El método que se desarrolla en esta investigación es el hipotético deductivo porque se quiere solucionar el problema identificado en una realizado, pasando por la formulación de hipótesis que serán sometidas a un análisis de datos para poder establecer conclusiones; por otro lado, este proceso se desarrolla considerando al problema como un total para poder desagregar sus componentes.

Hernández y Mendoza (2018) definen al método hipotético deductivo como: “La naturaleza que reside en la aplicación de la veracidad o falsedad de la hipótesis que se pone a prueba, para demostrar si las mismas cumplen o no con lo propuesto en la investigación” (p. 74).

Técnica

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta; referida al acopio de datos de un grupo de individuos a quienes se le hace entrega física y/o virtual de un instrumento estructurado por ítems con el fin de recoger información sustancial de una población o muestra sobre un tema en específico. “Esta técnica se orienta a la medición valorativa necesaria para describir los niveles de las variables” (Sánchez, 2019, p. 42). En ese sentido, se utilizó la encuesta virtual mediante el formulario de Google lo cual permitió acopiar datos de los 336 estudiantes de la I.E. estudiada sobre las variables de estudio, dadas las circunstancias del periodo 2021 a causa de la Covid-19, gracias a esta metodología se hizo posible el levantamiento de datos.

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Los instrumentos utilizados para la recopilación de datos en toda la investigación son relevantes, por ello el instrumento seleccionado fue el cuestionario,

el cual ha sido sometido antes criterios de validez y confiabilidad que determinarán que son aplicables y que los datos son óptimos para la investigación.

Hernández y Mendoza (2018) afirmaron de la confiabilidad: “Como instrumento de medición de datos se produce por medio de varias técnicas, y refiere a que, si se aplica repetidas veces, genera resultados iguales” (p. 58).

Hernández y Mendoza (2018) consideran a la validez como: “La eficacia con la que el instrumento de recolección de datos mide lo que se pretende investigar, el cual se determina la validez relacionada directamente con el objetivo de la investigación” (p. 94).

En ese sentido, la investigación cuenta con dos instrumentos para evaluar los datos recolectados de la muestra, uno para la variable calidad de servicio y otro para la variable satisfacción del estudiante en las instituciones educativas.

Instrumento I: Cuestionario de calidad de servicio.

El presente cuestionario sirve para medir las cinco dimensiones de la calidad de servicio los cuales son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. El instrumento cuenta con 22 ítems, considerando 4 preguntas por cada dimensión, asimismo, para la escala de valoración se implementa la escala de Likert con 5 alternativas de respuesta. El instrumento de la variable calidad del servicio está basado en el modelo Servqual de Parasuraman et al. (1988), la cual está estructurada de 22 ítems que evalúan la percepción en base a la experiencia de los estudiantes, siendo su escala de medición:

Muy en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo	3
De acuerdo	4

Muy de Acuerdo

5

Tabla 4*Ficha técnica del cuestionario de calidad de servicio educativo*

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de calidad de servicio (adaptado del modelo Servqual)
Autor	Carlos Joel Amaro Guzmán
Objetivo	Evaluación objetiva de la calidad de servicio en estudiantes de instituciones educativas públicas.
Ámbito de aplicación	Instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021
Informadores	Estudiantes de 4to. y 5to. del nivel secundaria.
Administración	Colectiva
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	20 minutos
Significación	Evaluación objetiva de la calidad de servicio en base del subconsciente, estímulos sensoriales, percepción y memoria
Finalidad	Comprender la importancia de la implementación de la calidad de servicio educativo para conocer los deseos y necesidades de cada uno de los estudiantes, con el objetivo de elaborar estrategias que sean agradables ante la percepción del estudiante.
Puntajes	Puntuaciones en la medida de bueno baja, media y alta, considerando para el punto de corte el + 75% de la desviación estándar para cada una de las dimensiones.
Material	Formulario de Google

Instrumento II: Cuestionario de satisfacción del estudiante

El presente cuestionario sirve para medir las ocho dimensiones de la satisfacción del estudiante los cuales son: infraestructura, servicios, seguridad, pertenencia, enseñanza, logros, reconocimiento y autorrealización. El instrumento cuenta con 32 ítems, considerando 4 preguntas por cada dimensión, asimismo para la escala de valoración se implementa la escala de Likert con 5 alternativas de

respuesta, siendo el puntaje máximo 160. El cuestionario de la variable satisfacción estudiantil está basado en el modelo SEUE (Cuestionario para estimar la satisfacción del estudiante con la educación) de los autores Gento y Vivas (2002).

Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Ni satisfecho ni insatisfecho	3
Satisfecho	4
Muy satisfecho	5

Tabla 5

Ficha técnica del cuestionario de satisfacción del estudiante

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de satisfacción del estudiante (adaptado del modelo SEUE)
Autor	Carlos Joel Amaro Guzmán
Objetivo	Evaluación objetiva de la satisfacción del estudiante en estudiantes de instituciones educativas públicas.
Ámbito de aplicación	Instituciones educativas públicas de la UGEL 06, 2021
Informadores	Estudiantes de 4to. y 5to. del nivel secundaria.
Administración	colectiva
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la universidad autónoma del Perú
Duración	20 minutos
Significación	Evaluación objetiva de la satisfacción del estudiante en base del subconsciente, estímulos sensoriales, percepción y memoria
Finalidad	Comprender la importancia de la satisfacción del estudiante para conocer sus deseos y necesidades con el objetivo de elaborar estrategias que sean agradables ante su percepción.
Puntajes	Puntuaciones en la medida de bueno baja, media y alta, considerando para el punto de corte el $\pm 75\%$ de la desviación estándar para cada una de las dimensiones.
Material	Formulario de Google

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

La investigación se desarrolla mediante la elaboración de un análisis estadístico, al finalizar la recolección de datos de los 336 estudiantes de las Instituciones Educativas, se realizó la elaboración de una base de datos para la creación de gráficos y tablas estadísticas, los cuales son utilizados para procesar los datos en Microsoft Excel y en el programa IBM SPSS Statistics.

Posteriormente para realizar el análisis de confiabilidad se recurre a la aplicación del alfa de Cronbach. Para la medición de la confiabilidad de los ítems que conforman una escala de medición, se realizó el análisis de la fiabilidad del instrumento obteniendo un resultado superior a 0.75, logrando confirmar la confiabilidad del instrumento.

Para conocer el nivel de fiabilidad se usó el estadístico de Cronbach, considerando la siguiente escala:

Tabla 6

Escala de alfa de Cronbach

Rango	Grado
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Recuperado de Ñaupás et al. (2018)

Por otro lado, para el análisis estadístico descriptivo de las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante generaron resultados, los cuales se evalúan por frecuencias y porcentajes además de su confiabilidad, distribución y corroboración de la información obtenida, asimismo, para interpretar dichos resultados se hace uso de gráficos y tablas estadísticas.

Asimismo, la aplicación de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, tiene como objetivo principal establecer si la frecuencia de dos conjuntos de datos diferentes sigue la misma distribución alrededor de la media, la implementación de la prueba de normalidad permite constatar y responder las hipótesis tanto generales como específicas detalladas en la investigación.

De igual modo, se ejecutó la contrastación de hipótesis, mediante la estadística inferencial, empleando la prueba estadística de Rho de Spearman, basado en los resultados que se obtuvo en la prueba de normalidad.

Tabla 7

Valoración de la escala de correlación de Rho de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Recuperado de Hernández y Mendoza (2018)

Finalmente, para el análisis de los resultados se interpretó los valores estadísticos, estableciendo niveles de relación además de la contratación o corroboración de las hipótesis determinadas, obteniendo la reflexión esperada se discutió los resultados de cada variable y sus dimensiones, consiguiendo las conclusiones y recomendaciones para los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de calidad de servicio educativo

Los jueces expertos en la temática determinaron que el cuestionario de calidad de servicio educativo presenta validez de contenido, por tanto, esta apto para la prueba de consistencia interna lo que permite proseguir con el desarrollo de la investigación.

Tabla 8

Resultados de la validación del cuestionario de calidad de servicio educativo

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. James Pajuelo Rodríguez	Aplicable
Mag. Jorge Ramos Chang	Aplicable

Validez del instrumento de satisfacción del estudiante

Los jueces expertos en la temática determinaron que el cuestionario de satisfacción del estudiante presenta validez de contenido, por tanto, esta apto para la prueba de consistencia interna lo que permite proseguir con el desarrollo de la investigación.

Tabla 9

Resultados de la validación del cuestionario de satisfacción del estudiante

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. James Pajuelo Rodríguez	Aplicable
Mag. Jorge Ramos Chang	Aplicable

Los resultados del análisis de validez, según la percepción de los jueces expertos en el constructo, indican que ambos cuestionarios de calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante son aplicables; es decir, sus ítems responden al constructo que se desea medir.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de calidad de servicio educativo.

Se estableció la confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio educativo en la cual se realizó mediante el estadístico alfa de Cronbach considerando que el cuestionario muestra una escala politómica.

Tabla 10

Análisis de fiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.806	22

En la tabla 10, se observa el resultado del estadístico alfa de Cronbach que asciende a 0,806 indicando que el instrumento de calidad de servicio educativo muestra una excelente confiabilidad según las consideraciones de Ñaupas et al. (2018), por encontrarse en el intervalo de 0.72 a 0.99 por lo que el instrumento es aplicable para el recojo de datos.

Fiabilidad del instrumento de satisfacción del estudiante.

Se estableció la confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción del estudiante en la cual se realizó mediante el estadístico alfa de Cronbach considerando que el cuestionario muestra una escala politómica.

Tabla 11

Análisis de fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción del estudiante

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.812	32

En la tabla 11, se observa el resultado del estadístico alfa de Cronbach que asciende a 0,812 indicando que el instrumento de satisfacción del estudiante muestra una excelente confiabilidad según las consideraciones de Ñaupas et al. (2018), por encontrarse en el intervalo de 0.72 a 0.99 por lo que el instrumento es aplicable para el recojo de datos.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio

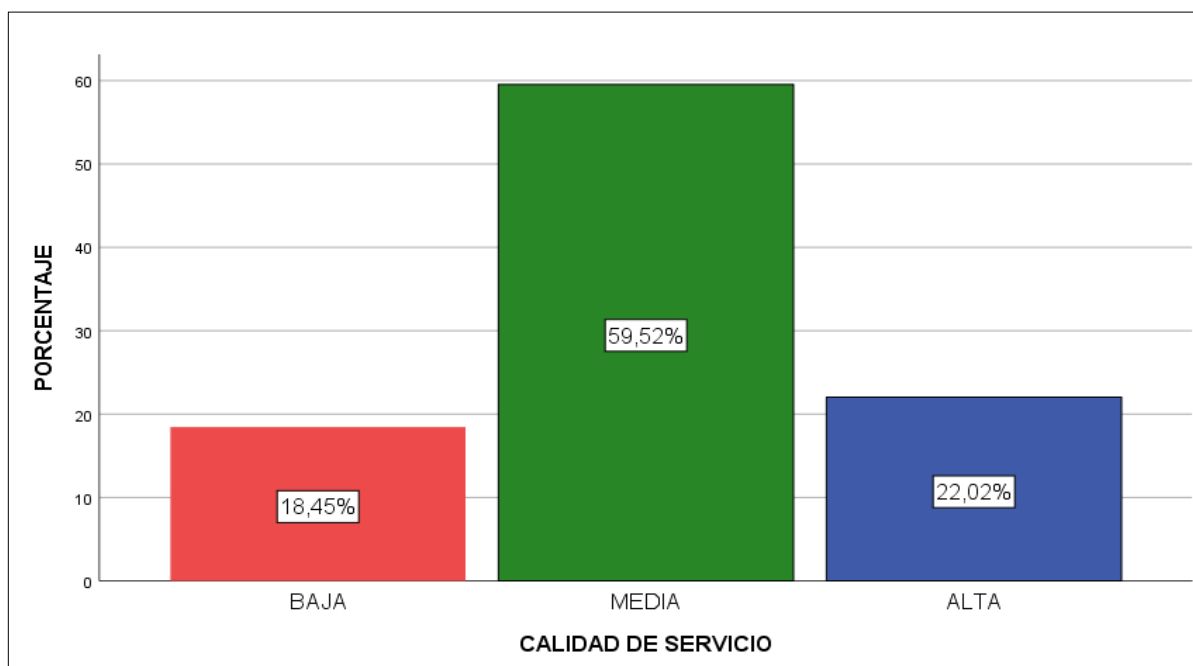
Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio educativo

	Estudiantes	Porcentaje
Baja	62	18,5
Media	200	59,5
Alta	74	22,0
Total	336	100,0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio educativo



En la tabla 12 y figura 2, se observa que 200 estudiantes encuestados que representan el 59.52%, consideran a la calidad de servicio en una categoría media, mientras 74 estudiantes encuestados, que representan el 22,02% lo consideran en una categoría alta y 62 estudiantes encuestados, que representan el 18,45% lo consideran en una categoría baja. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que las Instituciones Educativas no cuentan con una adecuada calidad de

servicio, que les permita tener competitividad y diferenciación frente a otras instituciones.

Resultados descriptivos de la variable satisfacción del estudiante

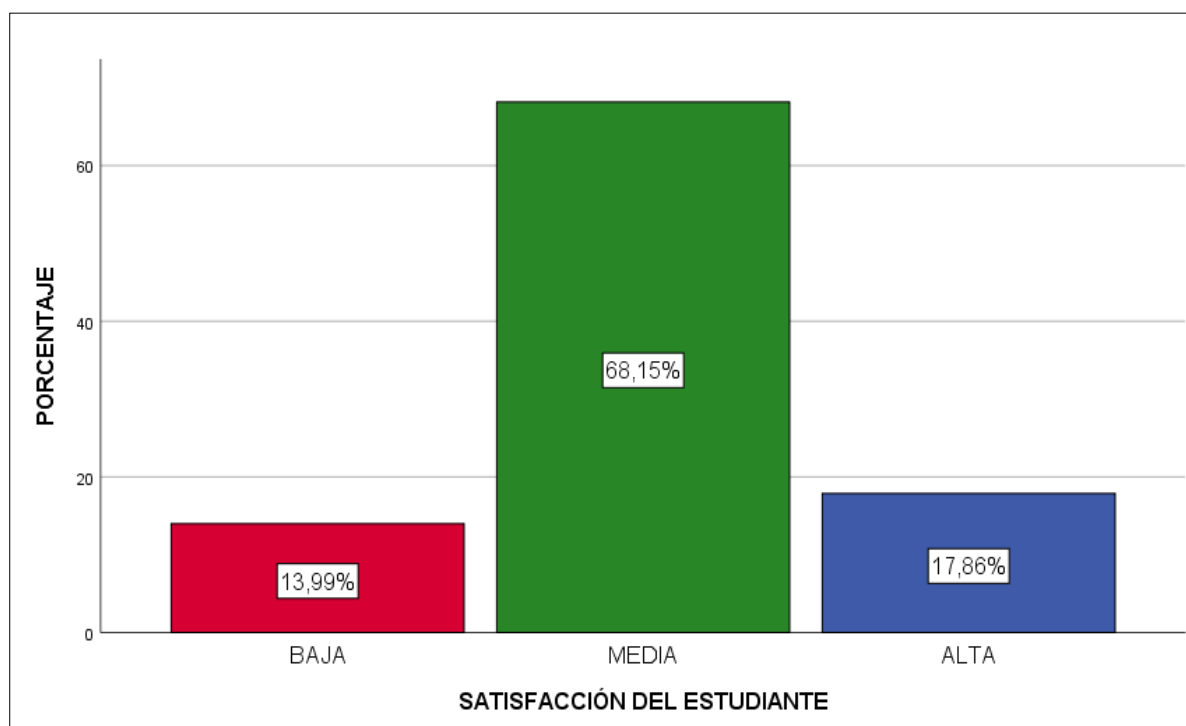
Tabla 13

Análisis descriptivo de la variable satisfacción del estudiante

	Estudiantes	Porcentaje
Baja	47	14,0
Media	229	68,2
Alta	60	17,9
Total	336	100,0

Figura 3

Análisis descriptivo de la variable satisfacción del estudiante



En la tabla 13 y figura 3, se observa que 229 estudiantes encuestados que representan el 68.15%, consideran a la satisfacción del estudiante en una categoría media, mientras 60 estudiantes encuestados, que representan el 17,86% lo consideran en una categoría alta y 47 estudiantes encuestados, que representan el 13.99% lo consideran en una categoría baja. Esto evidencia la existencia de un

problema, debido a que las Instituciones Educativas presentan deficiencias respecto al servicio que se brinda y las ya conocidas por las políticas educativas nacionales, hacer que los estudiantes no se sientan satisfechos.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la calidad de servicio

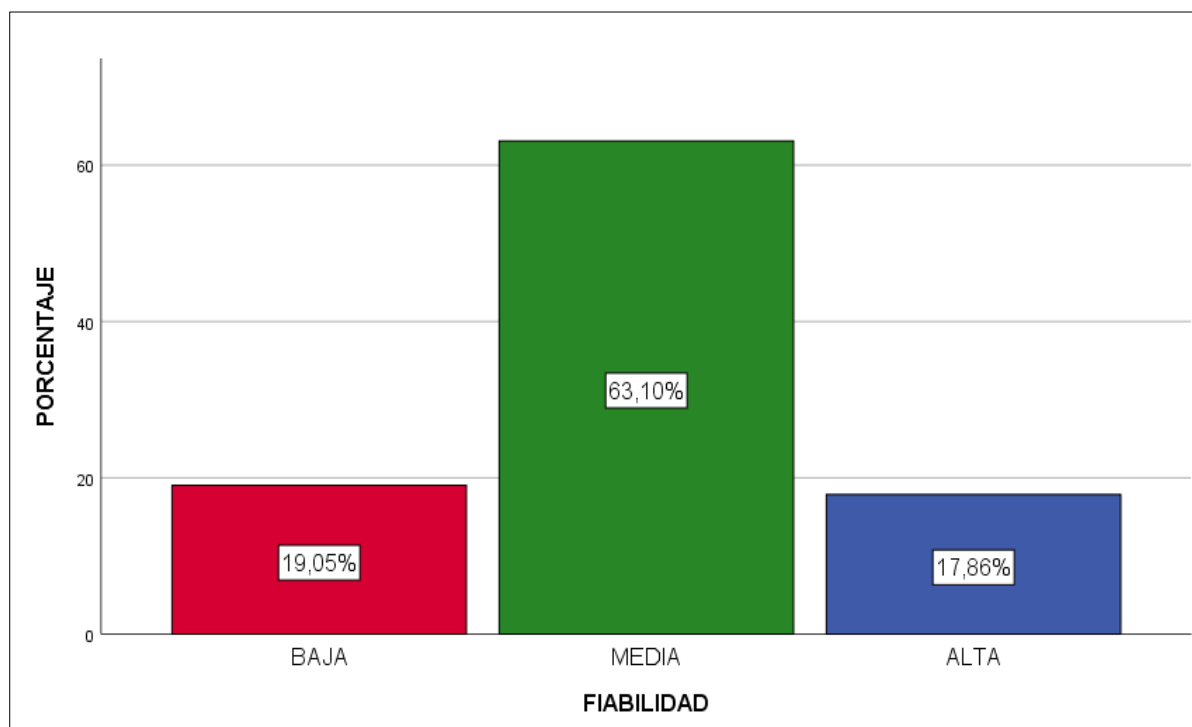
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad

	Estudiantes	Porcentaje
Baja	64	19,0
Media	212	63,1
Alta	60	17,9
Total	336	100,0

Figura 4

Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad



En la tabla 14 y figura 4, se observa que 212 estudiantes encuestados que representan el 63.1%, consideran a la dimensión fiabilidad en una categoría media, mientras 60 estudiantes encuestados que representan el 17,86% lo consideran en

una categoría alta y 64 estudiantes encuestados, que representan el 19,05% lo consideran en una categoría baja. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que las Instituciones Educativas en muchas ocasiones no cumplen con lo que se promete a los estudiantes y a los padres de familia, haciendo que no consideren importantes los alcances en la Institución.

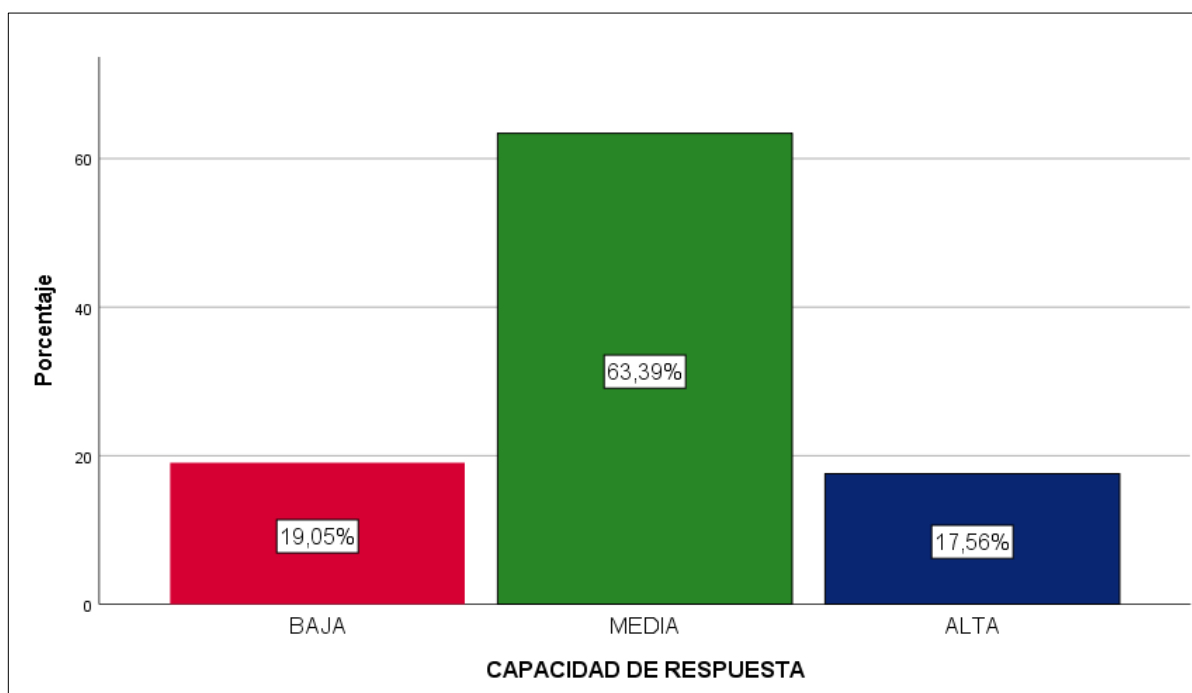
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta

	Estudiantes	Porcentaje
Baja	64	19,0
Media	213	63,4
Alta	59	17,6
Total	336	100,0

Figura 5

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta



En la tabla 15 y figura 5, se observa que 213 estudiantes encuestados que representan el 63.39%, consideran a la dimensión capacidad de respuesta en una categoría media, mientras 59 estudiantes encuestados, que representan el 17,56% lo

consideran en una categoría alta y 64 estudiantes encuestados, que representan el 19,05% lo consideran en una categoría baja. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que las Instituciones Educativas en diversas oportunidades no tienen la capacidad de solucionar problemas o atender de forma inmediata las quejas o reclamos de los estudiantes o padres de familia.

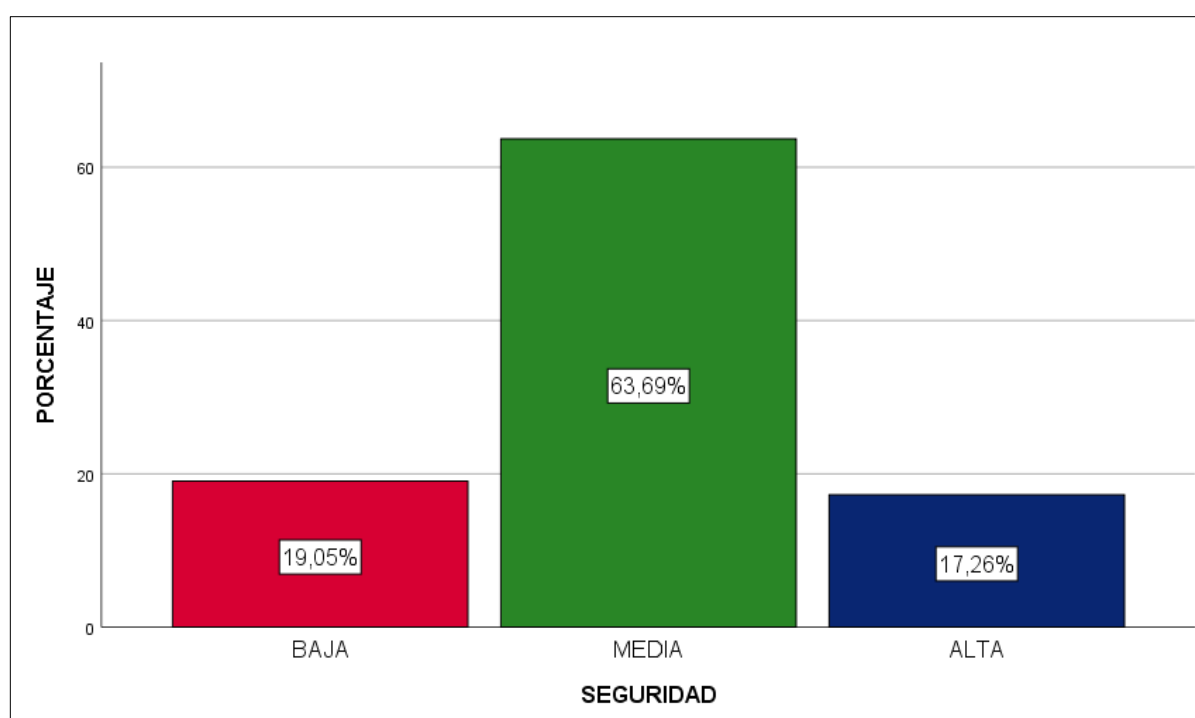
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad

	Estudiantes	Porcentaje
Baja	64	19,0
Media	214	63,7
Alta	58	17,3
Total	336	100,0

Figura 6

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad



En la tabla 16 y figura 6, se observa que 214 estudiantes encuestados que representan el 63.69%, consideran a la dimensión seguridad en una categoría media, mientras 58 estudiantes encuestados, que representan el 17,25% lo consideran en

una categoría alta y 64 estudiantes encuestados, que representan el 19.05% lo consideran en una categoría baja. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que las Instituciones Educativas presenta deficiencias en el cumplimiento de normas y estándares de calidad asociadas a la seguridad que no les permiten satisfacer los requerimientos acordados.

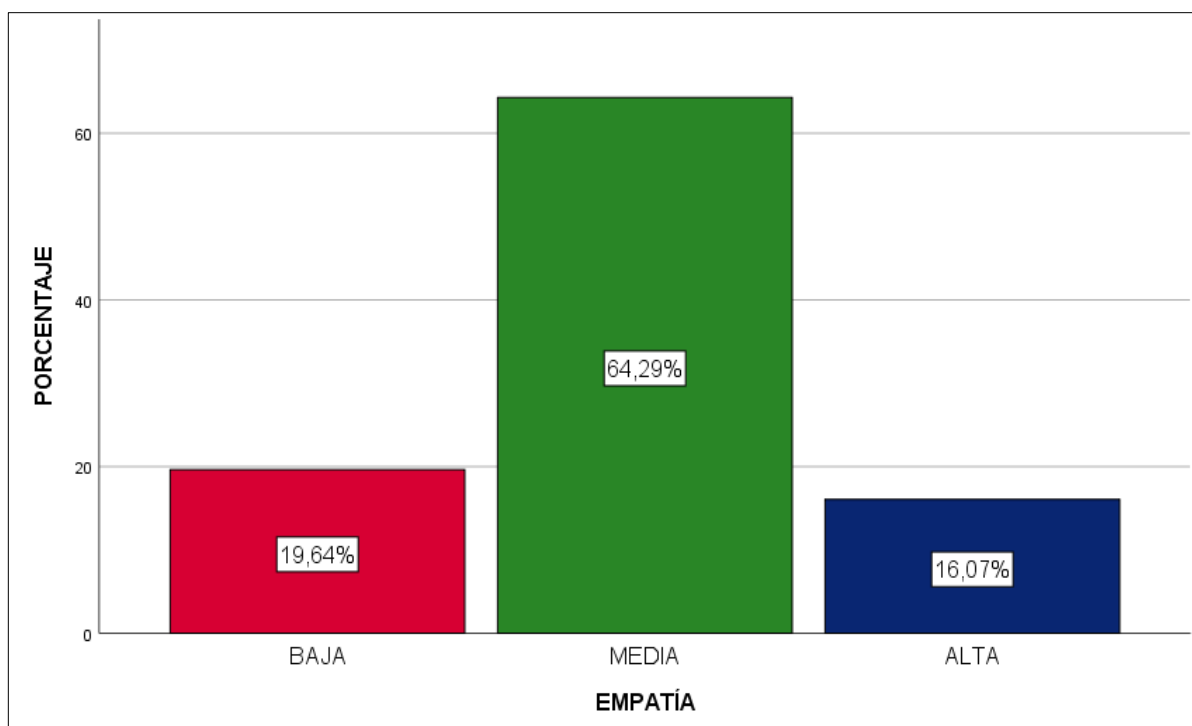
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión empatía

	Estudiantes	Porcentaje
Baja	66	19,6
Media	216	64,3
Alta	54	16,1
Total	336	100,0

Figura 7

Análisis descriptivo de la dimensión empatía



En la tabla 17 y figura 7, se observa que 216 estudiantes encuestados que representan el 64.29%, consideran a la dimensión empatía en una categoría media, mientras 54 estudiantes encuestados, que representan el 16,07% lo consideran en

una categoría alta y 66 estudiantes encuestados, que representan el 19.64% lo consideran en una categoría baja. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que el personal no tiene la capacidad de establecer relaciones empáticas o de interactuar adecuadamente para construir una relación cordial, escucharlos, respetarlos y comprenderlos.

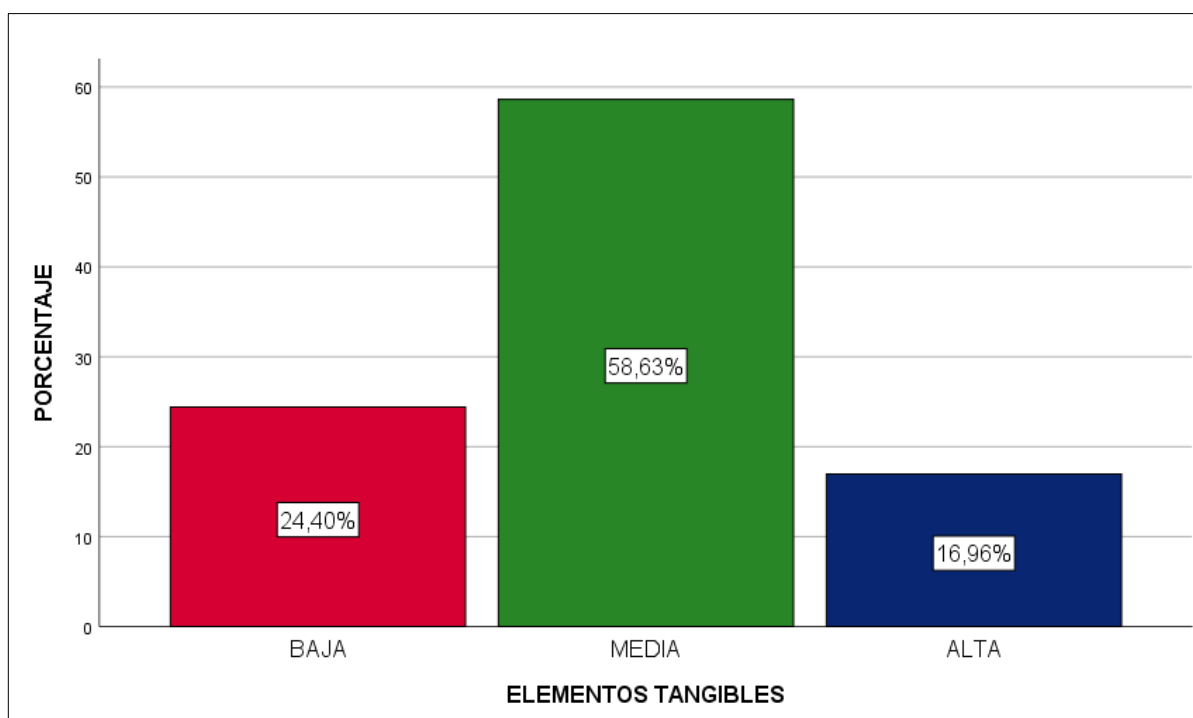
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles

	Estudiante	Porcentaje
Baja	82	24,4
Media	197	58,6
Alta	57	17,0
Total	336	100,0

Figura 8

Análisis descriptivo de la dimensión elementos tangibles



En la tabla 18 y figura 8, se observa que 197 estudiantes encuestados que representan el 58.63%, consideran a la dimensión elementos tangibles en una categoría media, mientras 57 estudiantes que representan el 16,96% lo consideran

en una categoría alta y 82 estudiantes que representan el 24,4% lo consideran en una categoría baja. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que las Instituciones Educativas no están implementadas adecuadamente para el desarrollo de las labores académicas en la virtualidad.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la satisfacción del estudiante

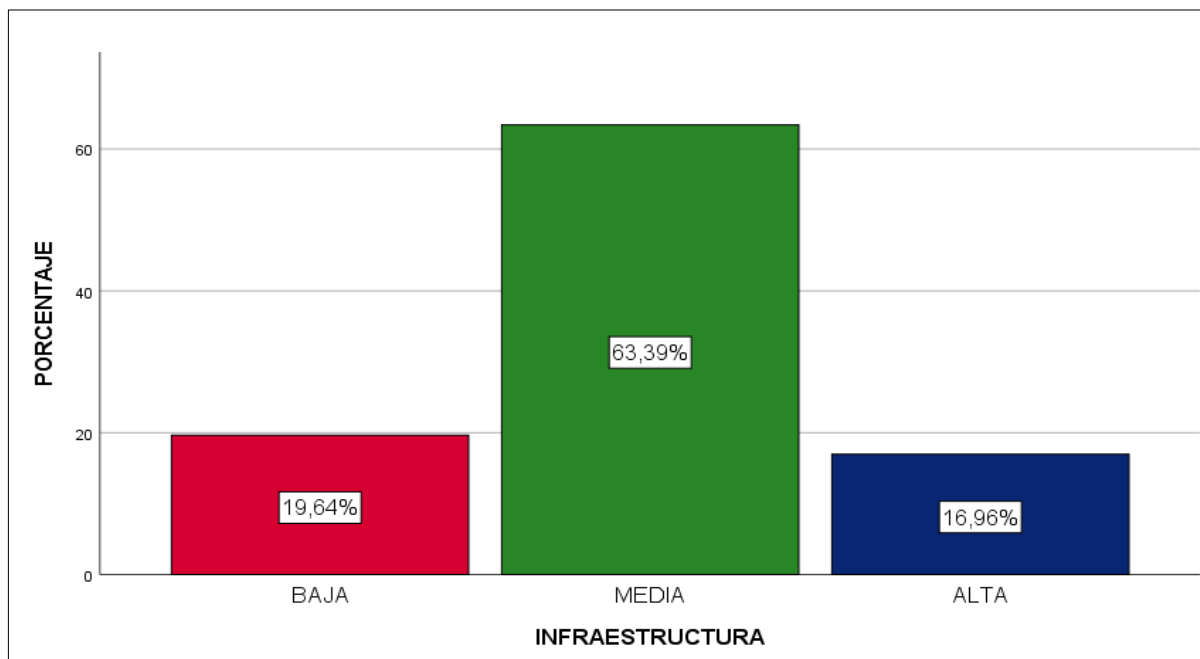
Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión infraestructura

	Estudiantes	Porcentaje
Baja	66	19,6
Media	213	63,4
Alta	57	17,0
Total	336	100,0

Figura 9

Análisis descriptivo de la dimensión infraestructura



En la tabla 19 y figura 9, se observa que 213 estudiantes encuestados que representan el 63.39%, consideran a la infraestructura en una categoría media, mientras 57 estudiantes encuestados, que representan el 16,96% lo consideran en una categoría alta y 66 estudiantes encuestados, que representan el 19.64% lo

consideran en una categoría baja. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que las Instituciones Educativas no cuentan con la infraestructura necesaria para el desarrollo de sus actividades y no están implementadas con la tecnología suficiente para el cumplimiento de sus labores.

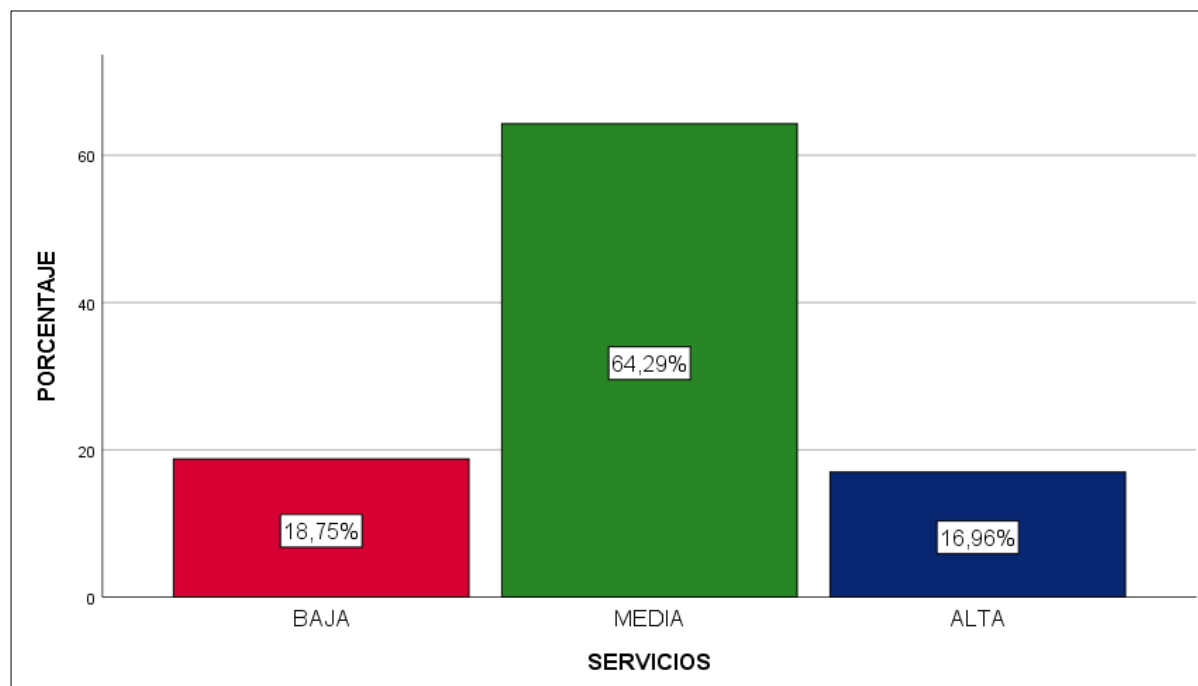
Tabla 20

Análisis descriptivo de la dimensión servicios

	Estudiante	Porcentaje
Baja	63	18,8
Media	216	64,3
Alta	57	17,0
Total	336	100,0

Figura 10

Análisis descriptivo de la dimensión servicios



En la tabla 20 y figura 10, se observa que 216 estudiantes encuestados que representan el 64.29%, consideran a los servicios en una categoría media, mientras 57 estudiantes encuestados, que representan el 16,96% lo consideran en una categoría alta y 63 estudiantes encuestados, que representan el 18.75% lo consideran

en una categoría baja. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que las Instituciones Educativas no brindan un servicio académico y social que cumpla con las perspectivas de los padres de familia, los estudiantes y la comunidad en general.

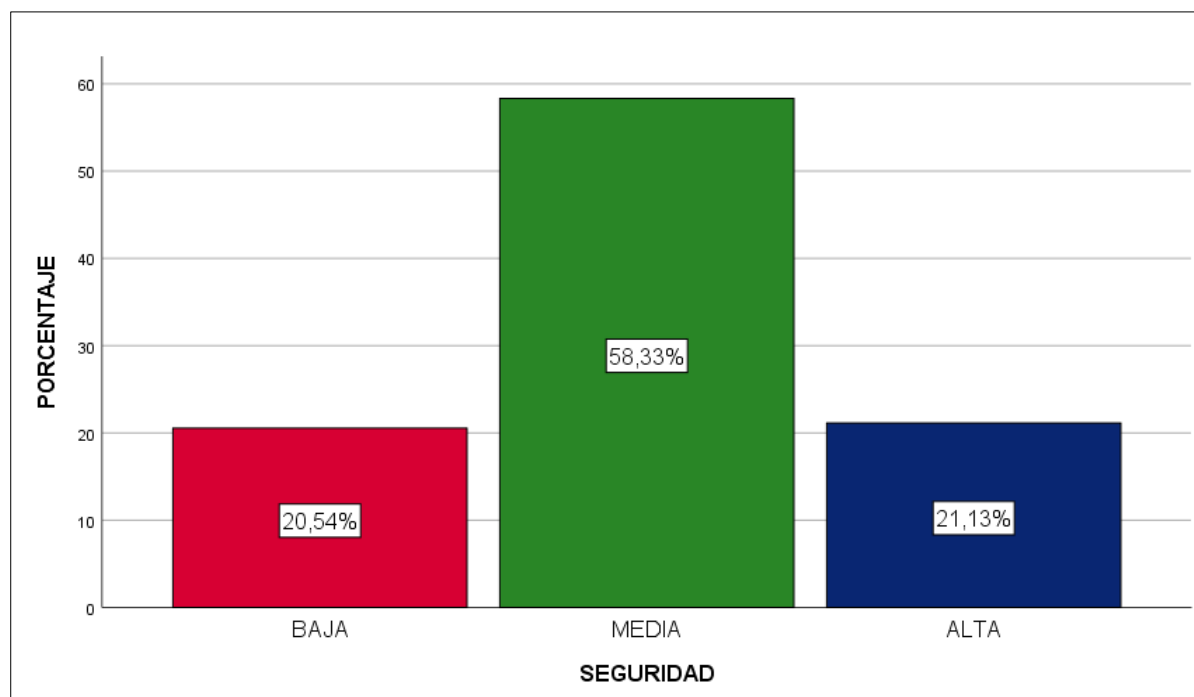
Tabla 21

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad

	Estudiantes	Porcentaje
Baja	69	20,5
Media	196	58,3
Alta	71	21,1
Total	336	100,0

Figura 11

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad



En la tabla 21 y figura 11, se observa que 196 estudiantes encuestados que representan el 58.33%, consideran a la seguridad en una categoría media, mientras 71 estudiantes encuestados, que representan el 21,13% lo consideran en una categoría alta y 69 estudiantes encuestados, que representan el 20.54% lo consideran en una categoría baja. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que las

Instituciones Educativas no brindan las garantías necesarias para que los padres perciban que sus hijos están en un lugar seguro, quizás por experiencias propias o por influencia de los medios de comunicación.

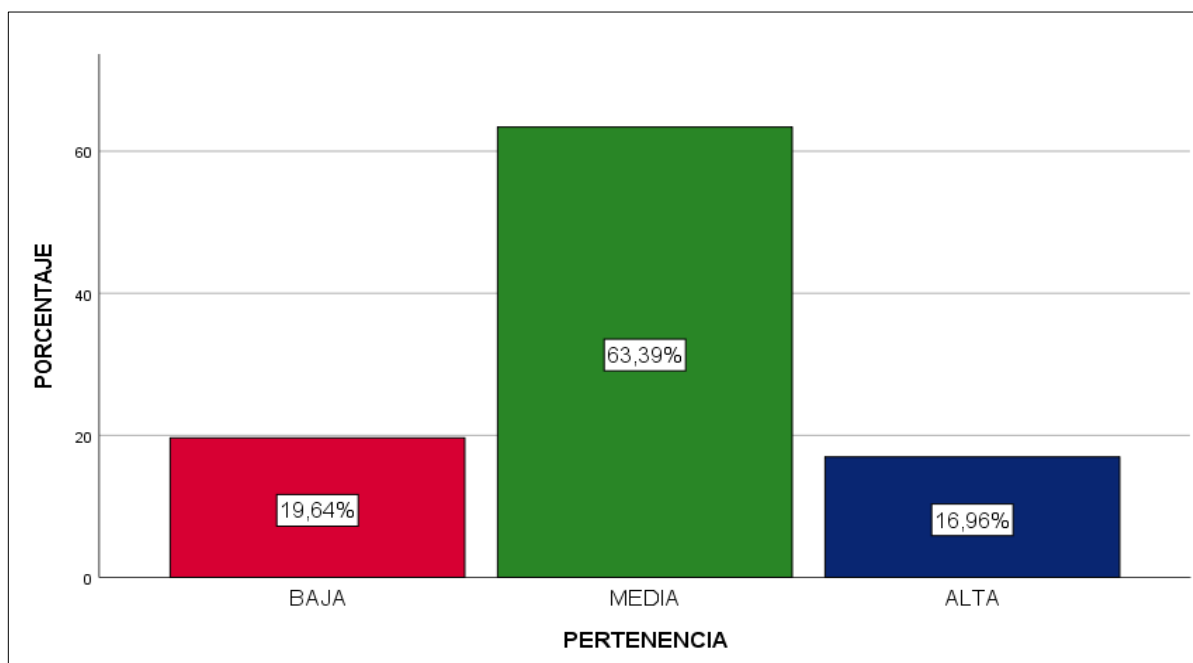
Tabla 22

Análisis descriptivo de la dimensión pertenencia

	Estudiantes	Porcentaje
Baja	66	19,6
Media	213	63,4
Alta	57	17,0
Total	336	100,0

Figura 12

Análisis descriptivo de la dimensión pertenencia



En la tabla 22 y figura 12, se observa que 213 estudiantes encuestados que representan el 63.39%, consideran a la pertenencia en una categoría media, mientras 57 estudiantes encuestados, que representan el 16,69% lo consideran en una categoría alta y 66 estudiantes encuestados, que representan el 19.64% lo consideran en una categoría baja. Esto evidencia la existencia de un problema, debido que las Instituciones Educativas no desarrollan actividad que propicie la identificación de los

padres y estudiantes con la institución razón por la cual su predisposición a colaborar es a un nivel regular.

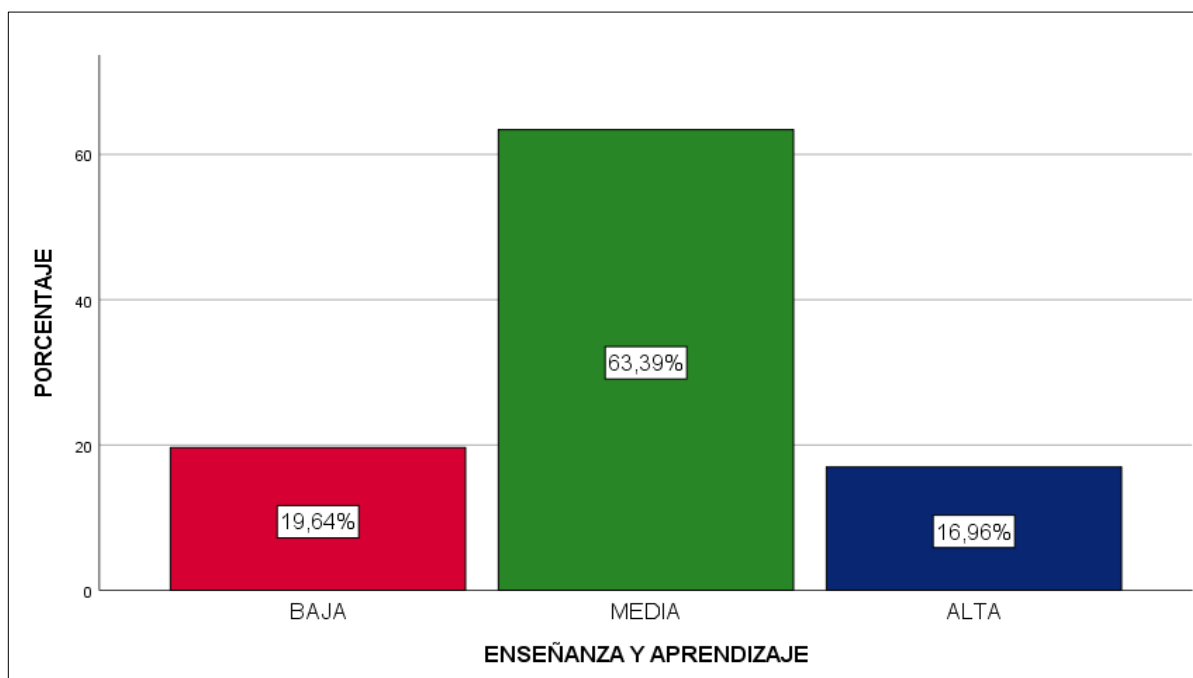
Tabla 23

Análisis descriptivo de la dimensión enseñanza y aprendizaje

	Estudiante	Porcentaje
Baja	66	19,6
Media	213	63,4
Alta	57	17,0
Total	336	100,0

Figura 13

Análisis descriptivo de la dimensión enseñanza y aprendizaje



En la tabla 23 y figura 13, se observa que 213 estudiantes encuestados que representan el 63.39%, consideran a la enseñanza y aprendizaje en una categoría media, mientras 57 estudiantes encuestados, que representan el 16,69% lo consideran en una categoría alta y 66 estudiantes encuestados, que representan el 19.64% lo consideran en una categoría baja. Esto evidencia la existencia de un

problema, debido a que las Instituciones Educativas el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje no cumple con las expectativas de los padres de familia.

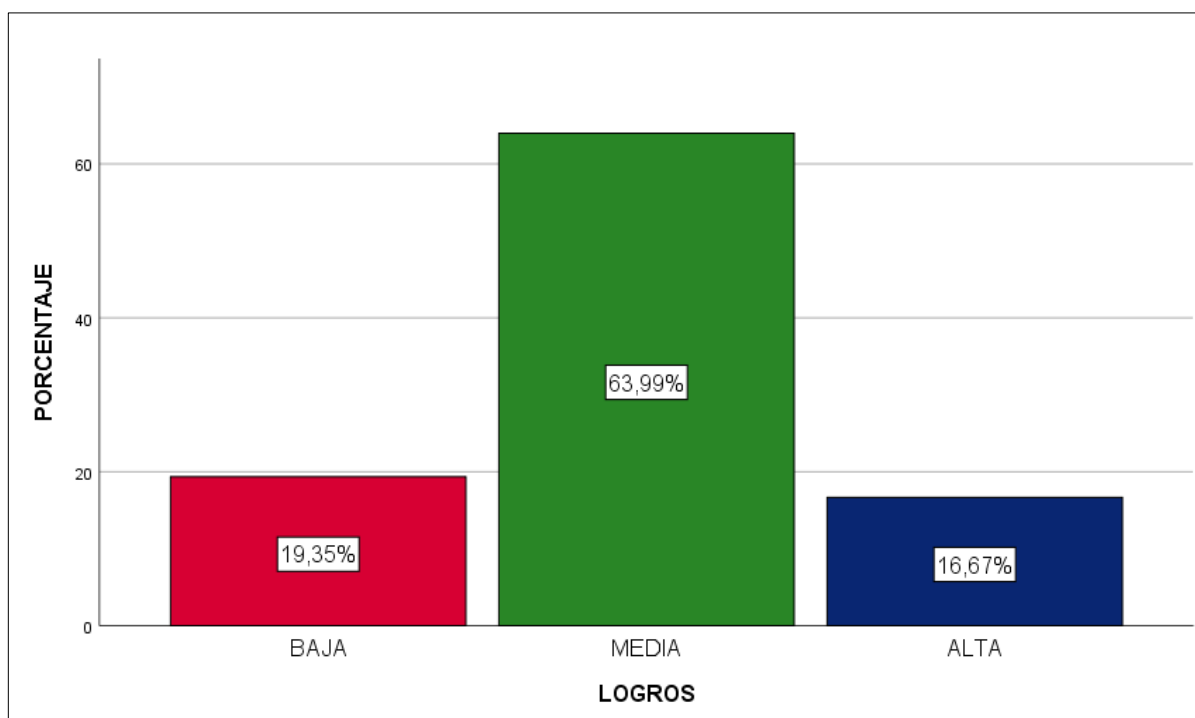
Tabla 24

Análisis descriptivo de la dimensión logros

	Estudiant	Porcentaje
Baja	65	19,3
Media	215	64,0
Alta	56	16,7
Total	336	100,0

Figura 14

Análisis descriptivo de la dimensión logros



En la tabla 24 y figura 14, se observa que 215 estudiantes encuestados que representan el 63.99%, consideran a los logros en una categoría media, mientras 56 estudiantes encuestados, que representan el 16,67% lo consideran en una categoría alta y 65 estudiantes encuestados, que representan el 19.35% lo consideran en una categoría baja. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que las instituciones educativas no han logrado sobresalir entre las instituciones que

comprende la UGEL 06 por las deficiencias tanto académicas como administrativas que presenta.

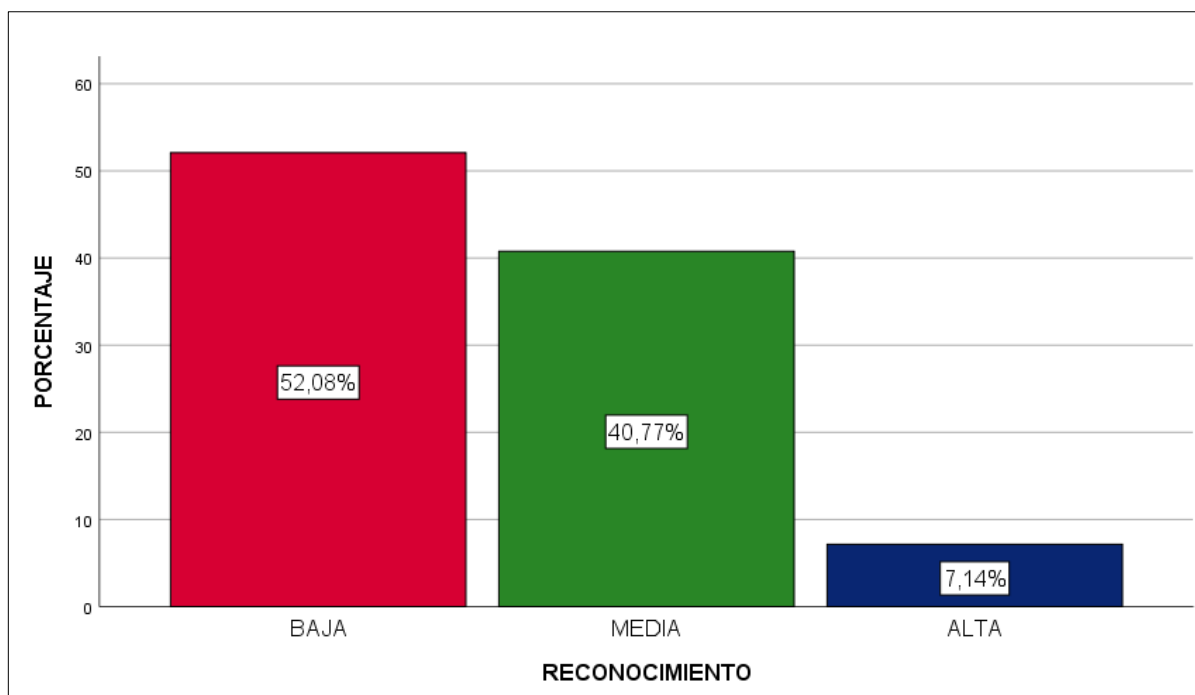
Tabla 25

Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento

	Estudiantes	Porcentaje
Baja	175	52,1
Media	137	40,8
Alta	24	7,1
Total	336	100,0

Figura 15

Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento



En la tabla 25 y figura 15, se observa que 137 estudiantes encuestados que representan el 40,77%, consideran a la dimensión reconocimiento en una categoría media, mientras 24 estudiantes encuestados, que representan el 7,14% lo consideran en una categoría alta y 175 estudiantes encuestados, que representan el 52,08% lo consideran en una categoría baja. Esto evidencia la existencia de un problema,

debido a que las Instituciones Educativas no ha logrado un reconocimiento como merito a su calidad de enseñanza.

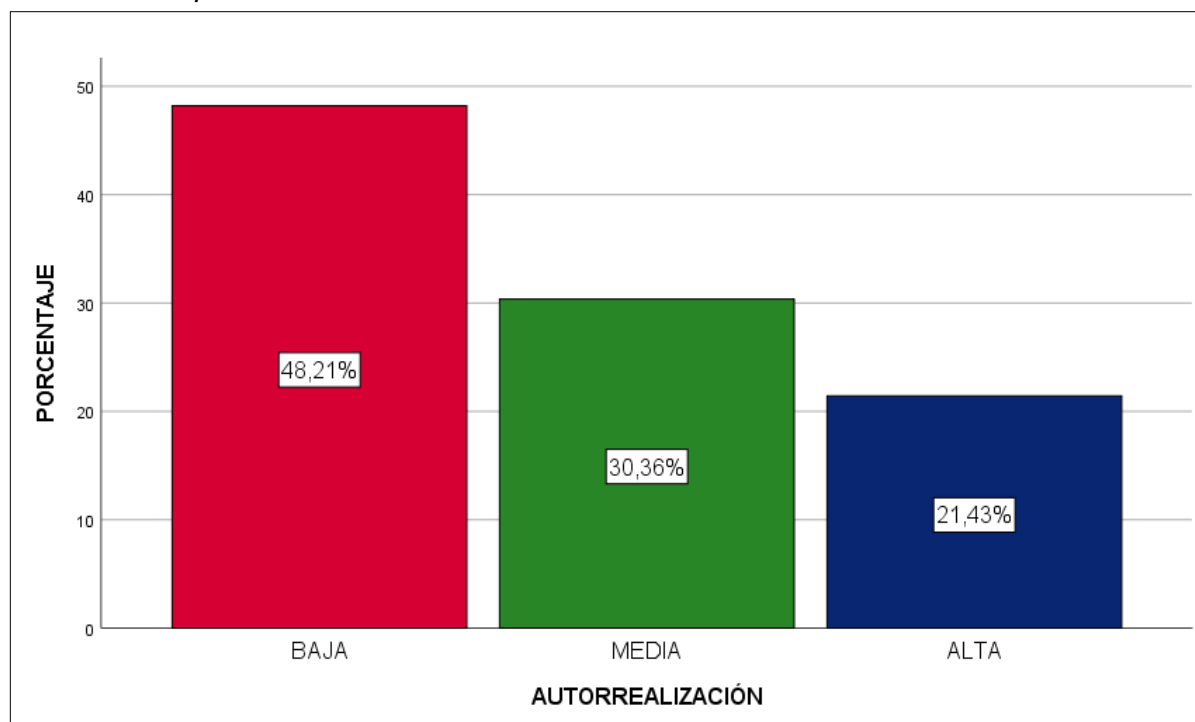
Tabla 26

Análisis descriptivo de la dimensión autorrealización

	Estudiantes	Porcentaje
Baja	162	48,2
Media	102	30,4
Alta	72	21,4
Total	336	100,0

Figura 16

Análisis descriptivo de la dimensión autorrealización



En la tabla 26 y figura 16, se observa que 102 estudiantes encuestados que representan el 30.36%, consideran a la dimensión autorrealización en una categoría media, mientras 72 estudiantes que representan el 21,43% lo consideran en una categoría alta y 162 estudiantes que representan el 48.21% lo consideran en una categoría baja. Esto evidencia la existencia de un problema, pues las Instituciones

Educativas no propician el logro efectivo de las aspiraciones de los estudiantes que haga que se sienta satisfecho u orgulloso.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

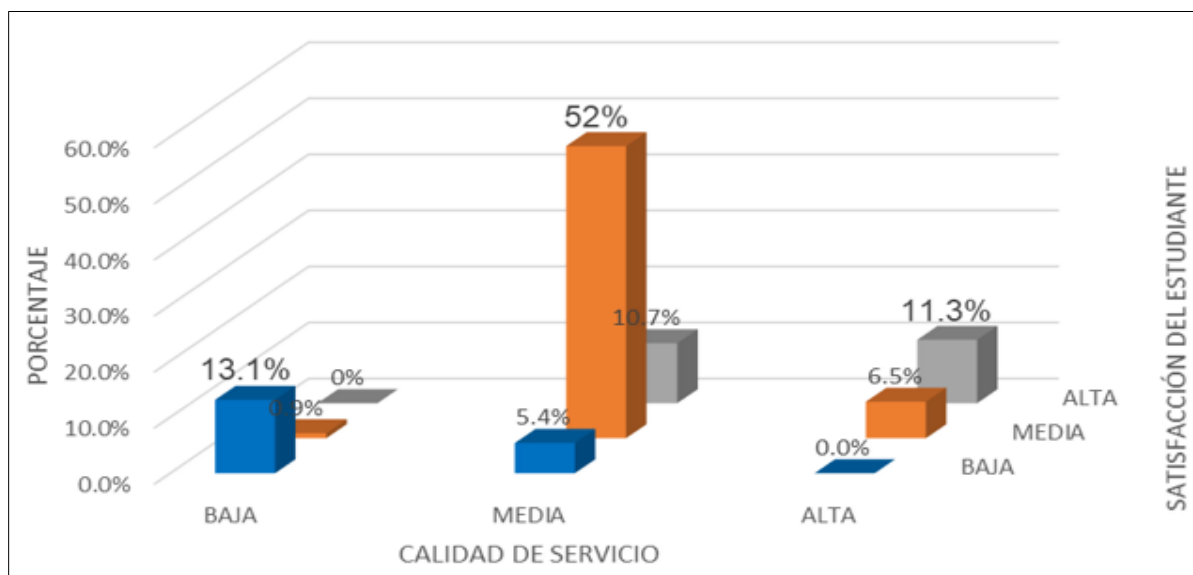
Tabla 27

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante

Calidad del servicio	Satisfacción del estudiante						Total	
	Baja		Media		Alta		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Baja	44	13.1%	18	5.4%	0	0.0%	62	18.50%
Media	3	0.9%	175	52.1%	22	6.5%	200	59.50%
Alta	0	0.0%	36	10.7%	38	11.3%	74	22.00%
Total	47	14.0%	229	68.2%	60	17.9%	336	100.00%

Figura 17

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante



En la tabla 27, figura 17 presenta la descripción respecto a la relación de los puntajes de la variable calidad de servicio y satisfacción del estudiante. Se aprecia que el 13.1 % de los estudiantes encuestados consideran la relación entre las variables en una categoría baja. De igual modo, 52% de los estudiantes perciben que

dicha relación está en una categoría media, mientras que 11.3% de los estudiantes consideran que la relación está en una categoría alta; esto muestra que existe una relación positiva y directa entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante. Estos análisis se validan con la prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀: La variable satisfacción del estudiante presenta una distribución normal.

H_a: La variable satisfacción del estudiante no presenta una distribución normal.

Tabla 28

Resultado de la prueba de normalidad de la variable satisfacción del estudiante

		Satisfacción del estudiante
N		336
Parámetros normales ^{a,b}	Media	111,46
	Desv. Desviación	21,492
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,106
	Positivo	,106
	Negativo	-,096
Estadístico de prueba		,106
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

La tabla 28 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se observa que la distribución de los puntajes de la variable satisfacción del estudiante no se aproxima a una distribución de contraste normal, puesto que su valor de significancia es de 0.000 menor a 0.05, dicho resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, la distribución de la variable satisfacción del estudiante no presenta una distribución normal; en este sentido, para la prueba de hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman.

Respecto a la prueba de normalidad, Romero (2016) manifiesta que: “La prueba de Kolmogorov-Smirnov, es una prueba de significación estadística para verificar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal. Se emplea para variables cuantitativas continuas y cuando el tamaño muestral es mayor de 50” (p. 36).

4.6 Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

H_a: Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

Nivel de confianza 95% (=0.05)

Regla de decisión: Sig. < 0.05 → se rechaza la nulo H₀ y se acepta la H_a

Sig. > 0.05 → se rechaza la alterna H_a y se acepta la H₀

Tabla 29

Resultados de la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante

		Satisfacción del estudiante	
Rho de	Calidad de	Coeficiente de correlación	,914**
Spearman	servicio	Sig. (bilateral)	,000
		N	336

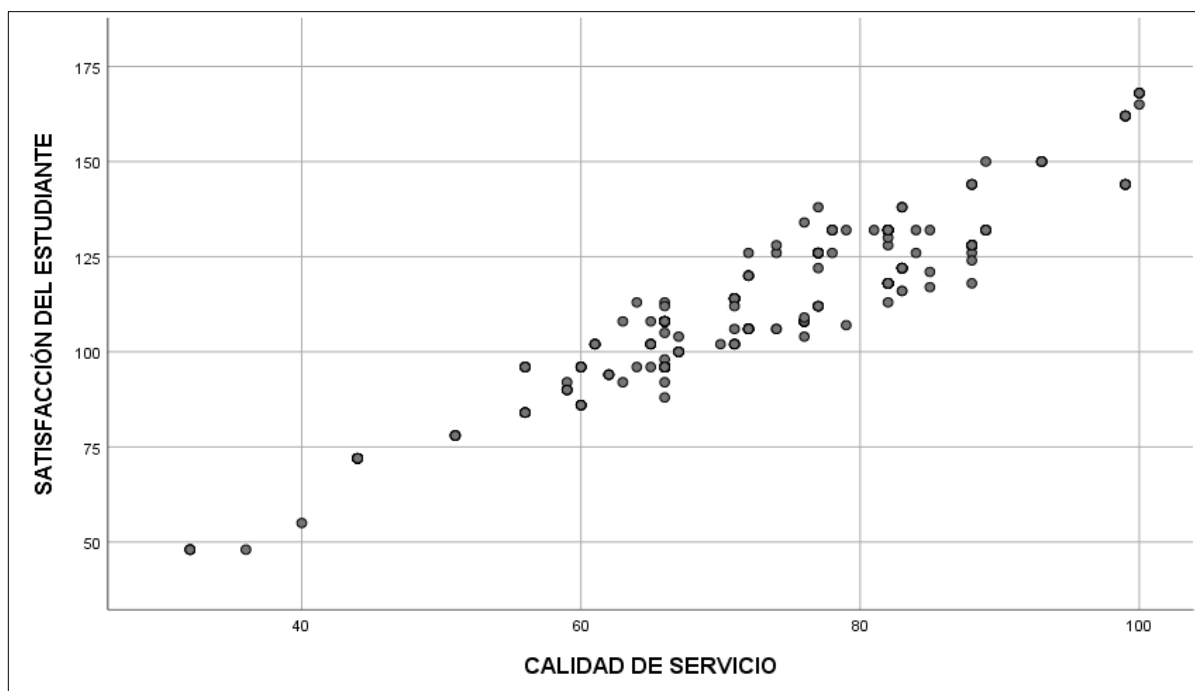
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 29 muestra los resultados de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante, en ella se observa que el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del estudiante percibido en las Instituciones Educativas Públicas, siendo esta una relación positiva

perfecta ($Rho=0.914$) de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018). Es decir, a medida que se brinda una mejor calidad de servicio mejora la satisfacción del estudiante.

Figura 18

Diagrama de dispersión de las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante



En la figura 18 se observa los resultados del gráfico de dispersión entre la variable calidad de servicio y satisfacción del estudiante, el cual evidencia que existe una relación positiva y directa entre dichas variables. Es decir, a mayores puntajes en la variable calidad de servicio mayores puntajes en la variable de satisfacción del estudiante en las Instituciones Educativas Públicas.

Contraste de la hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

Tabla 30

Resultados de la correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del estudiante

		Satisfacción del estudiante	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,905**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	336

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 30 muestra los resultados de la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del estudiante, en ella se observa que el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del estudiante en las Instituciones Educativas Públicas, siendo una relación positiva perfecta (Rho=0.905) de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018). Es decir, a medida que se brinda una mejor fiabilidad mejora la satisfacción del estudiante.

Contraste de la hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE – 2021.

H₂: Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

Tabla 31

Resultados de la correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante

		Satisfacción del estudiante	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,910**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	336

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 31 muestra los resultados de la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante, en ella se observa que el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del estudiante percibido en las Instituciones Educativas Públicas, siendo esta una relación positiva perfecta ($Rho=0.910$) de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018). Es decir, a medida que se brinda una mejor capacidad de respuesta mejora la satisfacción del estudiante.

Contraste de la hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

H₃: Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

Tabla 32

Resultados de la correlación entre la seguridad y la satisfacción del estudiante

		Satisfacción del estudiante	
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	,915**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	336

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 32 muestra los resultados de la relación entre la seguridad y la satisfacción del estudiante, en ella se observa que el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir la seguridad se relaciona con la satisfacción del estudiante percibido en las Instituciones Educativas Públicas, siendo esta una relación positiva perfecta ($Rho=0.915$) de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018). Es decir, a medida que se brinda una mejor seguridad mejora la satisfacción del estudiante.

Contraste de la hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

H₄: Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

Tabla 33

Resultados de la correlación entre la empatía y la satisfacción del estudiante

		Satisfacción del estudiante	
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	,880**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	336

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 33 muestra los resultados de la relación entre la empatía y la satisfacción del estudiante, en ella se observa que el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir la empatía se relaciona con la satisfacción del estudiante percibido en las Instituciones Educativas Públicas, siendo esta una relación positiva muy fuerte (Rho=0.880) de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018). Es decir, a medida que se brinda una mejor empatía mejora la satisfacción del estudiante.

Contraste de la hipótesis específica 5

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

H₅: Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.

Tabla 34

Resultados de la correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante

		Satisfacción del estudiante	
Rho de	Elementos	Coeficiente de correlación	,908**
Spearman	tangibles	Sig. (bilateral)	,000
		N	336

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 34 muestra los resultados de la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante, en ella se observa que el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del estudiante percibido en las Instituciones Educativas Públicas, siendo esta una relación positiva perfecta ($Rho=0.908$) de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018). Es decir, a medida que se brinda una mejora en elementos tangibles mejora la satisfacción del estudiante.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La investigación realiza un análisis descriptivo de la realidad académica y administrativa de la calidad de servicio que brindan las Instituciones Educativas de la UGEL 06, ATE en el presente año 2021, con la finalidad de establecer una relación entre la calidad de servicio y satisfacción del estudiante en las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06, se expusieron y evidenciaron carencias referentes a las variables de estudio que afectaban la satisfacción del usuario entendido estos como los estudiantes y los padres de familia.

Los instrumentos implementados para la recolección de datos fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultado un alto nivel de confiabilidad. Respecto al instrumento de la calidad de servicio se alcanzó un valor de alfa de Cronbach que escala a 0.806, de igual manera, para el instrumento de la satisfacción del estudiante se alcanzó un valor de alfa de Cronbach que escala a 0.812, dichos instrumentos exceden el 0.80, comprobando que ambos instrumentos cuentan con una excelente confiabilidad para la recolección de datos, los cuales permitieron continuar con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis general mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.914$) a un nivel de significancia de 0.000, esto evidencia que existe una correlación positiva perfecta entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en los estudiantes de instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021. Dichos resultados concuerdan con los resultados de Salazar y Sánchez (2019) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019* donde se concluye que mediante un resultado Rho de Spearman de 0.780 y nivel de significancia de 0.000 se afirmó que

existe una relación positiva muy fuerte entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes. Asimismo, también concuerda con los resultados de Ferreira (2018) en su investigación *La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017* donde se concluye que el grado de correlación entre ambas variables es muy fuerte y directamente proporcional a través del coeficiente de Pearson $r=0.614$, ($p<0.05$). Esto evidencia que las instituciones educativas mantienen cierto grado de diferenciación con respecto a las percepciones que tienen los estudiantes con relación a las variables de estudio. Es decir, porque los estudiantes actúan o piensan distinto ante diferentes situaciones, determinando que es importante enfocarse no solo en su grado de percepción, sino que también se deberá encontrar la razón por la cual se generan en ellos diversos comportamientos.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis específica 1 mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ($Rho= 0.905$) a un nivel de significancia de 0.000, esto evidencia que existe una correlación positiva perfecta entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en los estudiantes de instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021. Dichos resultados difieren estadísticamente con los resultados de Ferreira (2018) en su investigación *La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017*, donde se concluye que existe relación directa y significativa ($r=0.471$, $p \text{ valor}=0,000$) entre la confiabilidad y la satisfacción del estudiante. Esto evidencia que la percepción de satisfacción de los estudiantes difiere en las instituciones puesto que la calidad de propia de cada organización, razón por la cual, antes de plantear acciones de mejora

debe realizar un análisis certero para implementar acciones de mejora en las Instituciones Educativas.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis específica 2 mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.910$) a un nivel de significancia de 0.000, esto evidencia que existe una correlación positiva perfecta entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en los estudiantes de instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021. Dichos resultados difieren estadísticamente con los resultados de Huaylla (2019) en su investigación *La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019* donde se concluye que existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes, con un grado de correlación de 0,627 a un nivel de significancia de 0,000. Esto evidencia que de acuerdo como la institución aborda la capacidad de absolver las dudas de los estudiantes o padres de familia se refleja en la satisfacción de los estudiantes, en ese sentido, las teorías indican que los usuarios sienten satisfacción cuando sus quejas o reclamos son atendidos.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis específica 3 mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.915$) a un nivel de significancia de 0.000, esto evidencia que existe una correlación positiva perfecta entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en los estudiantes de instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021. Dichos resultados difieren estadísticamente con los resultados de Ferreira (2018) en su investigación *La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017*

donde se concluye que existe relación directa y significativa ($r=0.616$, p valor= $0,000$) entre la seguridad y la satisfacción del estudiante. Esto evidencia que la percepción del cumplimiento de la calidad con los estándares nacionales o internacionales hace que los usuarios sientan satisfacción con la educación que reciben y llevando a desarrollar una identidad y compromiso con la institución.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis específica 4 mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ($Rho= 0.880$ a un nivel de significancia de 0.000 , esto evidencia que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en los estudiantes de instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021. Dichos resultados difieren estadísticamente con los resultados de Huaylla (2019) en su investigación *La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019* donde se concluye que existe relación entre la empatía y satisfacción de los estudiantes, con un grado de correlación de $0,584$ a un nivel de significancia de $0,000$. Esto evidencia que las relaciones de empatía entre todos los actores de la comunidad educativa desarrollan un sentimiento de pertenencia e identificación incluso haciendo una publicidad gratuitamente de la institución manifestando las virtudes de calidad de la institución a sus allegados propiciando mejores niveles de satisfacción de los usuarios y posicionando a la institución educativa por encima de otras de la misma UGEL.

Respecto a los resultados obtenidos en la comprobación de hipótesis específica 5 mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ($Rho= 0.908$) a un nivel de significancia de 0.000 , esto evidencia que existe una correlación positiva perfecta entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y la

satisfacción del estudiante en los estudiantes de instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021. Dichos resultados difieren estadísticamente con los resultados de Ferreira (2018) en su investigación *La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017* donde se concluye que existe una relación directa y significativa ($r=0.537$, $p\text{ valor}=0,000$) entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante. Esto evidencia que para un estudiante es importante las condiciones de infraestructura, tecnología, y ambientales; pues según las teorías estas condiciones hacen que los estudiantes se sientan satisfechos con las condiciones en que reciben la información que más adelante se traducen en conocimientos.

De igual manera, para continuar con la investigación, a partir de este estudio se propone la realización de diversas investigaciones ante nuevas líneas de investigación, pudiendo ser estas de diseño descriptivo comparativo entre las tres instituciones públicas de la UGEL 06, ATE – 2021 o en todo caso proponer un modelo de calidad de servicio a nivel educativo para realizar una investigación de diseño preexperimental o cuasi experimental donde se determine el impacto del modelo de calidad a medir con la satisfacción de los estudiantes y padres de familia .

5.2. Conclusiones

Primero: De acuerdo con el objetivo general se demuestra que existe una correlación positiva perfecta ($Rho= 0.914$) a un nivel de significancia de 0.000 entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en las instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021, asimismo en los resultados descriptivos se evidencia que el 22% indica que se brinda una buena calidad de servicios y un 17.8% indica que se siente satisfecho con la calidad; es decir, un gran porcentaje de la estudiantes mencionan que la calidad brindan es deficiente por tanto no se sienten

satisfechos; por otro lado, sienten que no les ayudan a desarrollar habilidades que les permitan desenvolverse en la sociedad. En ese sentido, se concluye que en la medida que las Instituciones Educativas se preocupen por brindar una educación de calidad entonces mejora los niveles de satisfacción.

Segundo: De acuerdo con el objetivo específico 1 se demuestra que existe correlación positiva perfecta ($Rho= 0.905$) a un nivel de significancia de 0.000 entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del estudiante en las instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021, asimismo los resultados descriptivos evidencia que solo el 17.86% indica que calidad de servicios es fiable y un 17.86% indica que se siente satisfecho con la calidad; es decir, un gran porcentaje de la estudiantes mencionan las actividades que son programadas no se cumplen o al desarrollarse no se cumplen con las expectativas que se tiene sobre ellas. En ese sentido, se concluye que en la medida que las Instituciones Educativas se preocupen por brindar un servicio de calidad fiable entonces mejora los niveles de satisfacción.

Tercero: De acuerdo con el objetivo específico 2 se demuestra que existe correlación positiva perfecta ($Rho= 0.910$) a un nivel de significancia de 0.000 entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en las instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021, asimismo los resultados descriptivos evidencia que solo el 17.56% indica que las Instituciones Educativas tienen una buena capacidad de respuesta a sus reclamos o quejas y un 17.86% indica que se siente satisfecho con la calidad; es decir, un gran número de estudiantes considera que sus quejas no son atendidas, o sencillamente se les escucha pero no toman acciones para brindar alguna alternativa de solución. En ese sentido, se concluye que en la medida que las Instituciones Educativas se preocupen por brindar

un servicio de calidad que cumplas con solucionar los reclamos de los estudiantes como de los padres de familia entonces mejora los niveles de satisfacción.

Cuarto: De acuerdo con el objetivo específico 3 se demuestra que existe correlación positiva perfecta ($Rho= 0.915$) a un nivel de significancia de 0.000 entre la dimensión seguridad y la satisfacción del estudiante en las instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021, asimismo los resultados descriptivos evidencia que solo el 17.26% indica se siente seguro en las Instituciones Educativas; es decir, un gran número de estudiantes sienten que la calidad de la Instituciones Educativas no cumplen con los estándares internacionales de calidad y un 17.86% indica que se siente satisfecho con la calidad; es decir, un gran número de estudiantes considera que la calidad de las instituciones públicas no cumple con las exigencias de las normas de calidad nacionales o internacionales. En ese sentido, se concluye que en la medida que las Instituciones Educativas se preocupen por brindar un servicio de calidad seguro de cumplir con los estándares mínimos de calidad entonces mejora los niveles de satisfacción.

Quinto: De acuerdo con el objetivo específico 4 se demuestra que existe correlación positiva muy fuerte ($Rho= 0.880$) a un nivel de significancia de 0.000 entre la dimensión empatía y la satisfacción del estudiante en las instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021, asimismo los resultados descriptivos evidencia que solo el 16.07% indican que la atención de personal docente y no docente es empático y un 17.86% indica que se siente satisfecho con la calidad; es decir, un gran número de estudiantes considera que trato que les brindan el personal docente y no docente no les permite tener una relación empática duradera. En ese sentido, se concluye que en la medida que las Instituciones Educativas se preocupen por brindar

un servicio de calidad basado en un trato empático, amable y duradero entonces mejora los niveles de satisfacción.

Sexto: De acuerdo con el objetivo específico 5 se demuestra que existe correlación positiva perfecta ($Rho= 0.908$) a un nivel de significancia de 0.000 entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en las instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021, asimismo los resultados descriptivos evidencia que solo el 16.96% indican que la calidad de los elementos tangible es buena y un 17.86% indica que se siente satisfecho con la calidad; es decir, un gran número de estudiantes considera que los implementos educativos, bienes materiales, informáticos y virtuales no son los adecuados para desarrollar sus procesos de aprendizaje. En ese sentido, se concluye que en la medida que las Instituciones Educativas se preocupen por adquirir elementos tangibles modernos, adecuados y pertinentes para el proceso de enseñanza aprendizaje entonces mejora los niveles de satisfacción.

5.3 Recomendaciones

En relación a la conclusión general, considerando que existe una relación perfecta entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante, se recomienda a los directores de las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06, desarrollar una base de datos de los diferentes indicadores del nivel de satisfacción de los estudiantes para planificar y adelantar la mejora continua de la calidad de los servicios educativos a través de manejar información actualizada y obtener consultas rápidas, sobre lo que sucede en las Instituciones Públicas de la UGEL 06, de esta manera se logrará tener un mejor nivel de satisfacción de los estudiantes. Las actividades propuestas son las siguientes:

- Elaborar un corto cuestionario donde se pueda evaluar el comportamiento del estudiante, antes, durante y después de tener contacto directo con el servicio educativo que se le brinda, con la finalidad de mejorar el mismo.
- Elaborar diversas dinámicas atrayentes y atractivas en la institución, con el propósito de generar experiencias divertidas entre calidad y servicio, con el fin de generar un recuerdo en el estudiante, con el cual en un futuro cercano cualquier deseo o necesidad será asociado a la calidad.
- Capacitar a los docentes y todo el personal de la institución en temas referentes a la comunicación, dicción, motivación y empatía, con la finalidad de poder dirigirse ante los estudiantes con la seguridad de atender y brindar un buen servicio educativo. Asimismo, dicha acción generaría influencia en la satisfacción del estudiante, ya que transmitiría confianza, seguridad y empatía.

En relación con objetivo específico 1, considerando que existe una relación perfecta entre la fiabilidad y la satisfacción del estudiante, se recomienda a los directores de las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06, aplicar estrategias basadas en una buena planificación de actividades, así como una rutina de atención amigable y natural, con la finalidad de identificar las necesidades de los estudiantes y poder brindarles confianza y satisfacción estudiantil. Las actividades propuestas son las siguientes:

- Se debe realizar una buena planificación de las actividades para garantizar el cumplimiento de lo prometido a los estudiantes y padres de familia.
- Se deberá tener una relación directa, amena y confiable con los estudiantes que formen parte de la institución educativa.
- Realizar talleres de capacitación de los docentes que les permite desarrollar habilidades empáticas para garantizar el buen trato a los estudiantes.

En relación con el objetivo específico 2, considerando que existe una relación perfecta entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante, se recomienda a los directores de las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06, implementar canales de comunicación de respuesta inmediata como los canales digitales como las redes sociales para tener una comunicación más fluida donde los estudiantes y padres de familia puedan hacer sus sugerencias, quejas, reclamos y poder brindarles una solución eficaz a sus inquietudes garantizando de esta manera mejores niveles de satisfacción de los estudiantes. Las actividades propuestas son las siguientes:

- Se debe realizar un análisis para establecer un mejor canal de comunicación.
- Designar a un personal encargado de responder inmediatamente las quejas o reclamos de los padres y estudiante.
- Canalizar correctamente las quejas a las oficinas correspondientes para soluciones inmediatas.

En relación con el objetivo específico 3, considerando que existe una relación perfecta entre la seguridad y la satisfacción del estudiante, se recomienda a los directores de las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06, dar seguimiento a las políticas de control y supervisión en los docentes que garanticen el dictado evidenciándose en el monitoreo; respecto a la calidad de infraestructura, se recomienda que las instalaciones siempre deben de estar en constante mantenimiento más ahora que se pretende regresar a la normalidad, ya que algunos de los ambientes han sufrido deterioro por el paso del tiempo; lo que permitirá una mayor satisfacción en los usuarios. Las actividades propuestas son las siguientes:

- Implementar una política de monitoreo y supervisión permanente en las clases virtuales respecto al cumplimiento del docente.

- Designar a un personal encargado de llevar el registro de asistencia de los estudiantes.
- Designar o solicitar un presupuesto para reparaciones relacionadas a las infraestructuras de las Instituciones Educativas.

En relación con el objetivo específico 4, considerando que existe una relación perfecta entre la empatía y la satisfacción del estudiante, se recomienda a los directores de las instituciones educativas públicas de la UGEL 06, fortalecer el involucramiento con los estudiantes a través de reuniones virtuales así como promover con mayor frecuencia actividades recreativas, culturales y otros de forma presencial con los cuidados respectivos y/o virtuales, orientados a afianzar los lazos entre estudiantes, docentes y padres de familia, esto hará que la participación, desempeño y actitud de los usuarios sean favorables mejorando los niveles de satisfacción de los estudiantes y padres de familia. Las actividades propuestas son las siguientes:

- Propiciar relaciones empáticas entre estudiantes, docentes y padres de familia que garanticen una relación duradera en beneficio de las instituciones públicas.
- Planificación actividades de recreación que involucren a estudiantes, docentes y padres de familia.

En relación con el objetivo específico 5, considerando que existe una relación perfecta entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante, se recomienda a los directores de las instituciones educativas públicas de la UGEL 06, tangibilizar el servicio dando a conocer a los estudiantes, padres de familia y comunidad en general los casos de éxitos que se han realizado en la institución mejorando así la percepción que se tiene respecto a la satisfacción de los estudiantes y padres de familia. Las actividades propuestas son las siguientes:

- Preparar actividades que sean correctamente planificadas que puedan llegar a resultados óptimos que se puedan dar a conocer a la comunidad.
- Organizar ferias académicas o de índole científico para dar a conocer a la comunidad las actividades que realizan las Instituciones Públicas.
- Elaborar guías o revistar donde se pueda dar a conocer de manera física o virtual las actividades de calidad que se desarrollen en la institución.

REFERENCIAS

- Alfaro, J., Guzmán, J., Sirlopú, D., García, C., Reyes, F. y Gaudlitz, L. (2016). Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Vida en los Estudiantes (SLSS) de Huebner en niños y niñas de 10 a 12 años de Chile. *Anales de Psicología*, 32(2), 383–39. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282016000200010
- Arce, A. y Arana, M. (2017). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto-2017*. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(2), 1(10). <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/1072>
- Avalos, R. y Jara, A. (2017). Influencia del Modelo SERVQUAL Académico en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo. *Revista electrónica formación y calidad educativa*, 5(1), 179-192. <http://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/1631>
- Bullón, S. (2007). *Satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/620>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ESPE.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Chuque, A. (2016). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Emilia Barcia Boniffatti* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4994>

- Cong, C. (2017). *International Students' Satisfaction with Educational Service Augmenters and Their Adjustment to the U S. Higher Education Institutions*. https://digitalcommons.odu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1046&context=efl_etds
- Díaz, R. (2018). *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios Adventistas de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2017* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPeU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1547>
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de Educación Superior*, 65(2), 79 – 95. <https://www.redalyc.org/pdf/604/60446825006.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Researchgate*, 15(25), 64(80). https://www.researchgate.net/publication/285787177_Revision_del_concepto_de_calidad_del_servicio_y_sus_modelos_de_medicion
- Elliot, K. y Shin, D. (2002). Student Satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197-209. <https://doi.org/10.1080/1360080022000013518>
- Ferreira, A. (2018). *La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPeU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1579>

- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 12(2), 16-27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción al usuario. *Documentación de las ciencias de la información*, 1(34), 349 – 368. https://www.researchgate.net/publication/267823646_La_importancia_de_la_satisfaccion_del_usuario
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Huaylla, F. (2019). *La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39225>
- Idefonso, E. (2005). *Marketing de los servicios* (4ª ed.). ESIC
- Ilias, K. (2012). Influence of teacher-student interaction in the classroom behavior on academic and student motivation in teachers' training institute in Malaysia. *Academic Research International*, 4(10), 65 - 72. [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=940108](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=940108)
- Lascurain, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica interrumpida* [Tesis de maestría, Universidad Iberoamericana]. Repositorio Institucional UIA. <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>

- Lavado, I. y Chuque, L. (2016). *La calidad de servicio como estrategia de competitividad*. Morata.
- Lewis, B. & Mitchel, V. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8(6), 11-17. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM0000000001086/full/html>
- Lodesso, S., Van, E., Jansen, C. y Müller, H. (2018). Student satisfaction regarding Service quality at Ethiopian Public Higher Education Institutions: A case study. *Journal of Student Affairs in Africa*, 6(2), 61 – 64. <https://upjournals.up.ac.za/index.php/jsaa/article/view/849/756>
- Mancilla, A., Angeles, J. y Orozco, P. (2019). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI. *Integración Académica en Psicología*, 7(21), 1 – 11. <https://integracion-academica.org/attachments/article/252/06%20Sastisfaccion%20estudiantes%20AMancilla%20JCAngeles%20POrosco.pdf>
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M., Abdillah, L., Ahmar, A., Pranolo, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. *Journal of Physics: Conference Series*, 954(1), 12 – 19. https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Analysis+of+Student+Satisfaction+Toward+Quality+of+Service+Facility&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar
- Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cualitativa, cuantitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Onditi, E. y Wechuli, T. (2017). Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education Institutions: A Review of Literature. *International Journal of Scientific*

and Research Publications, 7(7), 328–335. <http://www.ijsrp.org/research-paper-0717/ijsrp-p6737.pdf>

Osorio, J. y Pérez, K. (2010). *Nivel de satisfacción escolar y su relación con la orientación vocacional*. Universidad Pedagógica Nacional.

Palacios, E. (2002). *La universidad y la investigación*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 1(49), 41-50. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12. https://nadiamarketing.com.br/site/wp-content/uploads/2019/01/d___nadia___parasuraman198874599.pdf

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1991). Refinement and reassessment of the Servqual scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 360 - 450. https://www.researchgate.net/publication/247373898_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_instrument

Pérez, E., Sandoval, M. y Bocanegra C. (2000). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Revista educación y educadores*, 21(1), 9 – 26. <https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>

Prats, D. (2011). *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. AENOR Ed.

Romero, M. (2016). *Pruebas de bondad de ajuste de una distribución normal*. Pirámide.

Salazar, A. y Sánchez, I. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41055>

Sánchez, F. (2019). *Guía de tesis y proyectos de investigación*. McGraw Hill

Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Diaz de Santos.

Surdez, E.; Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/77>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Calidad de servicio y satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06 - ATE, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del estudiante en instituciones</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del estudiante en instituciones</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante en Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.</p>	Variable 1: Calidad de Servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Fiabilidad	Compromiso	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo	Alta: [15-18) Media: [11-15) Baja: [6-11)
				Habilidad para buena atención		
				Ejecución		
			Servicio			
			Capacidad de respuesta	Disposición	2. En desacuerdo	Alta: [15-18) Media: [11-15) Baja: [6-11)
				Ayudas		
				Rapidez y diligencia		
			Seguridad	Credibilidad	3. Parcialmente de acuerdo	Alta: [15-18) Media: [11-15) Baja: [6-11)
Cortesía						
Profesionalismo						
Confianza						
Empatía	Atención individualizada al cliente	4. De acuerdo	Alta: [19-23) Media: [14-19) Baja: [7-14)			
	Comunicación					
		5. Totalmente de acuerdo				

<p>educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021?</p>	<p>educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del estudiante en</p>		Acceso		<p>Alta: [19-23)</p> <p>Media: [14-19)</p> <p>Baja: [7-14)</p>
				Comprensión		
			Elementos tangibles	Infraestructura		
				Aspecto personal		
				Apariencia		
	Identificación					
Variable 2: Satisfacción del estudiante						
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Infraestructura	Mantenimiento y limpieza	Escala de Likert 1. Totalmente insatisfecho	Alta: [15-18) Media: [11-15) Baja: [6-11)
				Condiciones básicas de infraestructura		
			Servicios	Servicios administrativos	2. Insatisfecho 3. Parcialmente Satisfecho	Alta: [15-18) Media: [11-15) Baja: [6-11)
				Servicios académicos		
			Seguridad	Seguridad: infraestructura y actividades	5. Totalmente Satisfecho	Alta: [22-28) Media: [17-22) Baja: [8-17)

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021?</p>	Determinar la relación significativa entre la empatía y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.	instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.		Seguridad Emocional		
	Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE - 2021.	Pertenencia	Aceptación del personal docente y administrativo.	Alta: [15-18) Media: [11-15) Baja: [6-11)		
			Aceptación de compañeros			
			Aceptación en el entorno académico			
	Enseñanza	Sistema de enseñanza académica	Alta: [23-28) Media: [17-23) Baja: [8-17)			
		Asistencia Educativa				
	Logros	Conocimientos y resultados	Alta: [15-18) Media: [11-15) Baja: [6-11)			
		Habilidades y destrezas				
	Reconocimiento	De la Institución	Alta: [8-10) Media: [6-8) Baja: [2-6)			
		De los docentes				
	Autorrealización	Empoderamiento	Alta: [18-30) Media: [8-18) Baja: [5-8)			
		Progreso personal				

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel o alcance: Descriptivo - correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: Está conformado por 795 estudiantes de 4to. y 5to. grado del nivel secundaria, correspondiente a 3 Instituciones Educativas Públicas.</p> <p>Tipo de muestreo: Aleatorio simple estratificado.</p> <p>Tamaño de Muestra: Está formada por 336 estudiantes de 4to. y 5to. grado de nivel secundaria.</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario adaptado del modelo tipo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988. Contiene 22 reactivos.</p> <p>Variable 2: Satisfacción del estudiante</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario adaptado del modelo tipo SEUE de Gento y Vivas, 2003. Contiene 32 reactivos.</p>	<p>Estadísticos descriptivos Se trabajó con fórmulas de estadística descriptiva para resumir la información recopilada en valores numéricos y sacar consecuencias de esa información así obtendremos medidas de centralización (media, mediana moda).</p> <p>Medidas de dispersión: Rango, varianza, desviación típica</p> <p>Estadísticos inferenciales: Rho de Spearman</p>

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado(a), estudiante la presente servirá para medir la calidad de servicio educativo ofrecida por la Institución Educativa Pública, UGEL 06, 2021. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, usada exclusivamente para fines académicos y no serán orientadas para ningún otro propósito, por lo que solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad, y no dejar ninguna pregunta sin responder. Marque con una X la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo con el ítem en los casilleros señalados. Responda utilizando la siguiente escala: Muy en desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Ni de acuerdo Ni en Desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)

Nº	PREGUNTAS	Alternativas				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD						
1.	Si alguien en la Institución Educativa se compromete a hacer algo por mí, lo hará.					
2.	Los distintos servicios que me presta la Institución Educativa son presentados correctamente desde la primera vez.					
3.	Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal de la Institución Educativa para que se haga cargo de mi asunto.					
4.	Recibo un servicio de calidad en los horarios de atención e instalaciones de la Institución Educativa.					
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
5.	El personal de la Institución Educativa siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.					
6.	Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la Institución Educativa me ayudará a resolverlo inmediatamente.					
7.	Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en la Institución Educativa, sé que me ayudarán a conseguirlo.					
8.	Si solicito algo al personal de la Institución Educativa, me informan exactamente cuándo me darán el requerimiento, y cumplen prontamente con ello.					

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		1	2	3	4	5
9.	Me siento seguro de dejar mis documentos para que sean atendidos.					
10.	Confío en la integridad del personal que trabaja en la Institución Educativa.					
11.	Confío en que NO tendrá acceso alguien no autorizado a ver mi información confidencial.					
12.	Me siento tranquilo y seguro dentro de la Institución Educativa.					
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		1	2	3	4	5
13.	El personal de la Institución Educativa siempre está atento a mis deseos y necesidades.					
14.	El personal del sistema de la Institución Educativa me presta una atención muy personalizada.					
15.	El personal de la Institución Educativa siempre está con una sonrisa en el rostro; se muestra interesado por servir.					
16.	El ambiente que hay en la Institución Educativa me hace sentir cómodo(a).					
17.	El profesor se preocupa por los intereses de sus estudiantes					
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
18.	El sistema de la Institución Educativa cuenta con instalaciones modernas y atractivas.					
19.	Los empleados de la Institución Educativa mantienen una buena presentación personal.					
20.	Las instalaciones físicas de la Institución Educativa son aptas para brindar un buen servicio.					
21.	Los elementos materiales son visualmente atractivos y claros.					
22.	Existen recursos suficientes para la atención del servicio.					

Nota: Cuestionario adaptado del modelo tipo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988.

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Estimado(a), estudiante la presente servirá para medir la satisfacción estudiantil en base al servicio recibido por la Institución Educativa Pública, UGEL 06, 2021. Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, usada exclusivamente para fines académicos y no serán orientadas para ningún otro propósito, por lo que solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad, y no dejar ninguna pregunta sin responder. Marque con una X la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo con el ítem en los casilleros señalados. Responda utilizando la siguiente escala: Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Ni satisfecho Ni Insatisfecho (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)

Nº	PREGUNTAS	Alternativas				
DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA		1	2	3	4	5
1.	Existe limpieza en todas las áreas e instalaciones.					
2.	Existe comodidad en el mobiliario en general.					
3.	Los espacios para la enseñanza e instalaciones son adecuados.					
4.	Existe disponibilidad de agua potable en la Institución Educativa.					
DIMENSION 1: SERVICIOS		1	2	3	4	5
5.	Existe buen servicio en la oficina de registro y control estudiantil de la Institución.					
6.	Existe buen servicio en el proceso de Admisión, inscripción o matrícula a la Institución educativa.					
7.	Existe acceso a computadoras para realizar trabajos académicos.					
8.	Tengo acceso al servicio de Internet en la Institución educativa.					
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		1	2	3	4	5
9.	Existe medidas o condiciones de seguridad en el edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores, etc.).					
10.	Existe medidas o condiciones de seguridad en las actividades académicas de la Institución educativa.					

11.	Existe medidas o condiciones de seguridad en las actividades extracurriculares de la Institución educativa. (deporte, aniversario, recreación).					
12.	Existe buen trato por parte de los docentes.					
13.	Existe buen trato por parte de mis compañeros de grupo.					
14.	Existe buen trato por parte del personal administrativo.					
DIMENSIÓN 4: PERTENENCIA		1	2	3	4	5
15.	Los profesores me hacen sentir que soy parte de la Institución.					
16.	El personal administrativo me hace sentir que soy parte de la Institución					
17.	Mis compañeros de clase me hacen sentir parte del mismo grupo y de la institución.					
18.	Tengo consideración, respeto a mis ideas y propuestas en el aula.					
DIMENSIÓN 5: ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE		1	2	3	4	5
19.	Los contenidos de las asignaturas son los adecuados.					
20.	Los docentes dominan los contenidos y están actualizados.					
21.	El nivel de exigencia académica en la institución es buena.					
22.	La metodología de la enseñanza en la Institución es buena.					
23.	Existe orientación y/o apoyo de los docentes para las asesorías.					
24.	El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico es bueno.					
DIMENSIÓN 6: LOGROS		1	2	3	4	5
25.	Siento que estoy obteniendo logros en base a mis resultados y/o calificaciones obtenidas.					
26.	Siento que estoy obteniendo logros en base a mis conocimientos					
27.	Siento que estoy desarrollando mi ciudadanía (valores desarrollados).					
28.	Siento que estoy desarrollando mis habilidades y destrezas para desarrollar los trabajos y tareas.					
DIMENSIÓN 7: RECONOCIMIENTO		1	2	3	4	5
29.	Tengo reconocimiento del éxito personal por parte de la institución y sus autoridades.					

30.	Tengo reconocimiento del éxito personal por parte de los docentes.					
DIMENSIÓN 8: AUTORREALIZACIÓN		1	2	3	4	5
31.	Siento que estoy aprendiendo a tomar cada vez mejores decisiones académicas.					
32.	Siento que me estoy encaminando hacia la mejor persona que quiero ser.					

Nota: Adaptado del cuestionario de modelo tipo SEUE de Gento y Vivas, 2003.

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: **03497186**

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante

Validación del instrumento: SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MAG. Pajuelo Rodríguez James Aristides

DNI: **03497186**

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante

Validación del instrumento: Calidad de Servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: Satisfacción del estudiante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: |

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1786846325&s=1&u=1075289969&lang=es

feedback studio Carlos Joel Amaro Guzmán CALIDAD DE SERVICIO ED... /0

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LA UGEL 06, ATE - 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
CARLOS JOEL AMARO GUZMÁN

Resumen de coincidencias

14 %

1	repositorio.autonoma.e...	9 %
2	Entregado a Universida...	3 %
3	repositorio.upeu.edu.pe	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	hdl.handle.net	1 %

Página: 1 de 133 Número de palabras: 24327 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

20°C Nublado 07:53 18/03/2022

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y valle
COLEGIO EXPERIMENTAL DE APLICACIÓN
I.E. por Convenio UNE- MED, según R.M. N° 045-2001-ED
"JORNADA ESCOLAR COMPLETA-JEC"
DIRECCIÓN

Av. Enrique Guzmán y Valle SIN- La Cantuta - Chosica

Tel. 3133700-Anexo 3410

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA

El Director del Colegio Experimental de Aplicación de la UNE, quien suscribe.

AUTORIZA:

Que, el bachiller Carlos Joel AMARO GUZMÁN, identificado con DNI N° 10170537, realice la aplicación de encuesta para el proyecto de tesis: "**Calidad de servicio y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, 2021**". Para ello las encuestas estarán dirigidas a los estudiantes de 4to. y 5to. nivel de secundaria de nuestra Institución Educativa.

Se expide la presente constancia a petición de la parte interesada, para los fines que estime conveniente.

La Cantuta, 20 de setiembre de 2021.


Lic. Juan Manuel Acosta Lesorte
DIRECTOR CEALUNE



PERÚ

MED

DREL

UGEL N° 06

I.E. N° 1190



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lurigancho, 22 de setiembre de 2021

AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA
DE UN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Quien suscribe la presente, Director del Colegio **“Institución Educativa N° 1190 Felipe Huamán Poma de Ayala”**, deja constancia que existe autorización para realizar la aplicación de encuesta del proyecto de tesis titulado: **“Calidad de servicio y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, 2021”**, en estudiantes de 4° y 5° de secundaria en la I.E. que me honro en dirigir, a cargo del Bachiller en Administración de empresas, **Carlos Joel AMARO GUZMÁN**, identificado con DNI N° 10170537.

Se expide el presente documento para los fines que el interesado crea conveniente.

Atentamente.


Lic. César Alejandro Laventano
DIRECTOR
C.P. 0115961398



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PABLO PATRÓN
UGEL 06 – ATE
Fundado el 16 de mayo de 1946 – R.M. N° 2377
Prolongación Bolivia N° 679 – Lurigancho - Chosica
Teléfono - 3612504 Celular 974654919
Correo Ceciglo_44@hotmail.com

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE
ENCUESTA-CUESTIONARIO

La directora de la I.E. PABLO PATRÓN - Chosica, quien suscribe la presente.

AUTORIZA:

Que, el bachiller **CARLOS JOEL AMARO GUZMÁN**, identificado con DNI N° 10170537, quien proviene de la Universidad Autónoma del Perú, pueda ejecutar la aplicación de una encuesta relacionado a su trabajo de investigación que lleva por título: “Calidad de servicio y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, 2021”. Dichas encuestas serán dirigidas a los estudiantes del 4º y 5º grado del nivel secundario de nuestra Institución Educativa Pablo Patrón, para lo cual se le brindará las facilidades pertinentes.

Se expide la presente autorización a solicitud del interesado, para los fines que se estime conveniente.

Lurigancho-Chosica, 09 de setiembre de 2021

Atentamente.



Anexo 6. Base de datos

Variable 1. Calidad de servicio educativo

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO																													
E/P	Fiabilidad					Capacidad de respuestas					Seguridad					Empatia					Elementos tangibles					Total			
	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	P7	P8	D2	P9	P10	P11	P12	D3	P13	P14	P15	P16	P17	D4	P18	P19	P20	P21		P22	D5	
E1	4	1	4	3	12	4	1	4	3	12	4	1	2	3	10	4	1	4	1	3	13	4	1	4	4	3	16	63	
E2	4	2	4	4	14	4	4	4	2	14	2	4	4	4	14	4	4	2	4	2	16	4	4	4	2	4	18	76	
E3	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	76	
E4	3	2	3	4	12	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	16	3	2	3	1	4	13	67	
E5	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	3	2	15	3	3	4	3	4	17	74	
E6	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	4	18	3	4	3	3	4	17	77	
E7	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	76	
E8	4	4	5	4	17	4	2	5	4	15	4	4	5	4	17	4	4	5	4	2	19	4	4	5	4	4	21	89	
E9	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	72	
E10	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	16	71	
E11	5	4	5	1	15	5	4	5	1	15	5	4	5	1	15	5	4	5	4	1	19	5	4	5	5	1	20	84	
E12	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	61	
E13	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	82	
E14	1	2	1	3	7	1	2	1	3	7	1	2	1	3	7	1	2	1	1	3	8	1	1	1	5	1	3	11	40
E15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	83	
E16	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	82	
E17	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	82	
E18	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	44	
E19	3	4	2	3	12	3	4	2	3	12	3	4	2	3	12	3	4	2	4	3	16	3	4	2	3	3	15	67	
E20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	63	
E21	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	83	
E22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66	
E23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	1	4	4	17	4	1	4	4	4	17	82	
E24	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	1	4	3	15	3	4	4	3	3	17	74	
E25	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66	
E26	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	100	
E27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	65	
E28	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	82	
E29	4	2	4	1	11	4	4	4	4	16	4	4	1	4	13	4	4	1	4	4	17	1	4	4	4	4	17	74	
E30	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	44	
E31	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	71	
E32	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	5	5	5	4	23	4	5	5	4	4	22	99	
E33	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	60	
E34	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	2	3	13	60	
E35	4	5	3	4	16	4	5	3	4	16	4	5	3	4	16	4	5	3	5	4	21	4	5	3	4	4	20	89	
E36	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66	
E37	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	72	
E38	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	72	
E39	3	3	1	2	9	3	3	1	2	9	3	3	1	2	9	3	3	1	3	2	12	3	3	1	3	2	12	51	
E40	2	4	4	3	13	4	4	2	3	13	4	4	4	3	15	4	4	2	4	3	17	4	4	4	4	3	19	77	

E41	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	4	3	16	2	4	3	2	3	14	66
E42	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	4	3	16	2	4	3	2	3	14	66
E43	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	4	3	16	2	4	3	2	3	14	66
E44	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E45	4	2	2	2	10	4	2	2	2	10	4	2	2	2	10	4	2	2	2	2	12	4	2	2	4	2	14	56
E46	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E47	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E48	1	3	4	3	11	1	3	4	3	11	1	3	4	3	11	1	3	4	3	3	14	1	3	4	1	3	12	59
E49	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E50	3	3	4	2	12	3	3	4	2	12	3	3	4	2	12	3	3	4	3	2	15	3	3	4	3	2	15	66
E51	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
E52	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18	78
E53	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
E54	3	2	3	4	12	3	2	3	4	12	3	2	3	4	12	3	2	3	2	4	14	3	2	3	3	4	15	65
E55	3	4	1	3	11	3	4	1	3	11	3	4	1	3	11	3	4	1	4	3	15	3	4	1	3	3	14	62
E56	2	4	3	1	10	2	4	3	1	10	2	4	3	1	10	2	4	3	4	1	14	2	4	3	2	1	12	56
E57	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18	77
E58	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17	77
E59	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E60	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	82
E61	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
E62	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
E63	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	76
E64	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	71
E65	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	76
E66	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	4	18	3	4	3	3	4	17	77
E67	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	76
E68	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	93
E69	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	72
E70	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	71
E71	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	22	5	4	5	5	4	23	99
E72	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	61
E73	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	82
E74	1	1	1	3	6	1	1	1	3	6	1	1	1	3	6	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	3	7	32
E75	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	83
E76	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	82
E77	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	82
E78	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	44
E79	3	4	2	3	12	3	4	2	3	12	3	4	2	3	12	3	4	2	4	3	16	3	4	2	3	3	15	67
E80	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E81	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	83
E82	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E83	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
E84	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17	77
E85	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66

E86	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	100
E87	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E88	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	82
E89	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
E90	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	44
E91	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	71
E92	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	5	5	5	4	23	4	5	5	4	4	22	99
E93	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	60
E94	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	2	3	13	60
E95	4	5	3	4	16	4	5	3	4	16	4	5	3	4	16	4	5	3	5	4	21	4	5	3	4	4	20	89
E96	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E97	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	72
E98	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	72
E99	3	3	1	2	9	3	3	1	2	9	3	3	1	2	9	3	3	1	3	2	12	3	3	1	3	2	12	51
E100	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	83
E101	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	4	3	16	2	4	3	2	3	14	66
E102	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	4	3	16	2	4	3	2	3	14	66
E103	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	4	3	16	2	4	3	2	3	14	66
E104	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E105	4	2	2	2	10	4	2	2	2	10	4	2	2	2	10	4	2	2	2	2	12	4	2	2	4	2	14	56
E106	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E107	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E108	1	3	4	3	11	1	3	4	3	11	1	3	4	3	11	1	3	4	3	3	14	1	3	4	1	3	12	59
E109	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E110	3	3	4	2	12	3	3	4	2	12	3	3	4	2	12	3	3	4	3	2	15	3	3	4	3	2	15	66
E111	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
E112	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	3	18	78
E113	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
E114	3	2	3	4	12	3	2	3	4	12	3	2	3	4	12	3	2	3	2	4	14	3	2	3	3	4	15	65
E115	3	4	1	3	11	3	4	1	3	11	3	4	1	3	11	3	4	1	4	3	15	3	4	1	3	3	14	62
E116	2	4	3	1	10	2	4	3	1	10	2	4	3	1	10	2	4	3	4	1	14	2	4	3	2	1	12	56
E117	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18	77
E118	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17	77
E119	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E120	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	82

E121	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
E122	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
E123	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	76
E124	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	71
E125	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	76
E126	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	4	18	3	4	3	3	4	17	77
E127	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	76
E128	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	93
E129	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	72
E130	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	71
E131	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	22	5	4	5	5	4	23	99
E132	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	61
E133	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	82
E134	1	1	1	3	6	1	1	1	3	6	1	1	1	3	6	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	3	7	32
E135	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	83
E136	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	82
E137	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	82
E138	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	44
E139	3	4	2	3	12	3	4	2	3	12	3	4	2	3	12	3	4	2	3	3	16	3	4	2	3	3	15	67
E140	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E141	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	83
E142	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	65
E143	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
E144	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17	77
E145	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	64
E146	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	100
E147	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E148	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	4	2	13	3	4	2	4	4	17	3	4	4	3	4	18	78
E149	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	88
E150	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	44
E151	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	16	3	3	2	3	4	15	70
E152	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	5	5	5	4	23	4	5	5	4	4	22	99
E153	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	60
E154	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	2	3	3	2	3	13	60
E155	4	5	3	4	16	4	5	3	4	16	4	5	3	4	16	4	5	3	5	4	21	4	5	3	4	4	20	89
E156	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	64
E157	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	72
E158	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	72
E159	3	3	1	2	9	3	3	1	2	9	3	3	1	2	9	3	3	1	3	2	12	3	3	1	3	2	12	51
E160	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	83
E161	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	4	3	16	2	4	3	2	3	14	66
E162	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	4	3	16	2	4	3	2	3	14	66
E163	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	3	4	3	16	2	4	3	2	3	14	66
E164	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E165	4	2	2	2	10	4	2	2	2	10	4	2	2	2	10	4	2	2	2	2	12	4	2	2	4	2	14	56
E166	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E167	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E168	1	3	4	3	11	1	3	4	3	11	1	3	4	3	11	1	3	4	3	3	14	1	3	4	1	3	12	59
E169	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	66
E170	3	3	4	2	12	3	3	4	2	12	3	3	4	2	12	3	3	4	3	2	15	3	3	4	3	2	15	66

Variable 1. Satisfacción del estudiante

SATISFACCION																																									
	Infraestructura				Servicios				Seguridad					Pertenenia				Enseñanza y aprendizaje					Logros				Reconocimiento			Autorrealización											
E/P	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	P7	P8	D2	P9	P10	P11	P12	P13	P14	D3	P15	P16	P17	P18	D4	P19	P20	P21	P22	P23	P24	D5	P25	P26	P27	P28	D6	P29	P30	D7	P31	P32	D8	Total
E1	4	1	4	3	12	4	1	4	3	12	4	1	4	1	4	3	17	4	1	4	3	12	4	1	4	1	4	3	17	4	1	4	3	12	4	1	5	4	1	5	92
E2	4	4	4	2	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	4	14	4	1	4	4	1	4	18	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	24	134
E3	3	3	4	4	14	3	3	4	2	12	3	3	3	3	4	2	18	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	6	3	3	6	104
E4	3	3	3	2	11	3	3	3	4	13	3	3	1	3	3	4	17	3	3	1	4	11	3	3	1	3	3	4	17	1	3	3	4	11	3	3	6	3	3	18	104
E5	3	3	4	4	14	3	3	4	2	12	3	3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	6	3	3	6	106
E6	3	4	3	2	12	3	4	3	4	14	3	4	3	4	3	2	19	3	4	3	4	14	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	14	3	4	7	3	4	21	122
E7	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	6	3	3	6	108
E8	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	4	17	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	4	17	4	4	8	4	4	24	150
E9	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	3	13	3	4	7	3	4	7	106
E10	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	13	3	3	6	3	3	18	114
E11	5	4	5	1	15	5	4	5	1	15	5	4	5	4	5	1	24	5	4	5	1	15	5	4	5	4	5	1	24	5	4	5	1	15	5	4	9	5	4	9	126
E12	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	3	17	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	3	17	3	3	2	3	11	3	3	6	3	3	18	102
E13	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	7	3	4	7	118
E14	1	5	1	3	10	1	1	1	3	6	1	1	2	1	1	3	9	1	1	1	3	6	1	2	1	1	1	3	9	1	2	1	3	7	1	1	2	1	1	6	55
E15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	15	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	15	4	4	8	4	4	8	122
E16	4	3	2	4	13	4	3	4	2	13	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	4	15	4	3	7	4	3	21	128
E17	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	7	3	4	7	118
E18	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	12	72
E19	3	4	2	3	12	3	4	2	3	12	3	4	3	4	2	3	19	3	4	2	3	12	3	4	3	4	2	3	19	3	4	2	3	12	3	4	7	3	4	7	100
E20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	18	108
E21	4	1	4	3	12	4	4	4	3	15	4	4	1	4	4	3	20	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	15	4	4	8	4	4	8	116
E22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	2	3	17	2	3	3	3	11	3	3	5	3	1	3	18	3	2	3	3	11	3	3	6	3	3	18	105
E23	1	4	4	4	13	4	4	4	1	13	4	4	4	1	4	4	21	4	4	4	4	16	1	4	4	4	4	4	21	4	4	1	4	13	4	4	8	4	4	8	113
E24	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	3	21	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	3	21	3	4	4	3	14	3	4	7	3	4	21	126
E25	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	1	3	3	3	16	3	3	1	3	10	3	3	1	3	3	3	16	3	1	3	3	10	3	3	6	3	3	6	88
E26	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	4	18	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	4	18	5	5	10	5	5	30	168
E27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	96
E28	3	4	2	4	13	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	7	3	4	21	130
E29	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	128
E30	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	12	72
E31	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	13	3	3	6	3	3	6	102
E32	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	5	4	5	5	4	27	4	5	5	4	18	4	5	4	5	5	4	27	4	5	5	4	18	4	5	9	4	5	27	162
E33	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	2	3	3	16	3	2	3	3	11	3	2	3	2	3	3	16	3	2	3	3	11	3	2	5	3	2	5	86
E34	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	2	3	3	3	16	2	3	3	3	11	2	3	2	3	3	3	16	2	3	3	3	11	2	3	5	2	3	15	96
E35	4	5	3	4	16	4	5	3	4	16	4	5	4	5	3	4	25	4	5	3	4	16	4	5	4	5	3	4	25	4	5	3	4	16	4	5	9	4	5	9	132
E36	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	18	108
E37	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	3	13	3	4	7	3	4	7	106
E38	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	3	13	3	4	7	3	4	21	120
E39	3	3	1	2	9	3	3	1	2	9	3	3	3	3	1	2	15	3	3	1	2	9	3	3	3	3	1	2	15	3	3	1	2	9	3	3	6	3	3	6	78
E40	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	15	4	4	8	4	4	24	138

E41	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	3	18	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	3	18	2	4	3	3	12	2	4	6	2	4	6	96
E42	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	3	18	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	3	18	2	4	3	3	12	2	4	6	2	4	18	108
E43	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	3	18	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	3	18	2	4	3	3	12	2	4	6	2	4	6	96
E44	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	18	108
E45	4	2	2	2	10	4	2	2	2	10	4	2	4	2	2	2	16	4	2	2	2	10	4	2	4	2	2	2	16	4	2	2	2	10	4	2	6	4	2	6	84
E46	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	18	108
E47	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	96
E48	1	3	4	3	11	1	3	4	3	11	1	3	1	3	4	3	15	1	3	4	3	11	1	3	1	3	4	3	15	1	3	4	3	11	1	3	4	1	3	12	90
E49	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	96
E50	3	3	4	2	12	3	3	4	2	12	3	3	3	3	4	2	18	3	3	4	2	12	3	3	3	3	4	2	18	3	3	4	2	12	3	3	6	3	3	18	108
E51	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	128
E52	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	4	4	4	3	3	22	4	4	3	3	14	4	4	4	4	3	3	22	4	4	3	3	14	4	4	8	4	4	24	132
E53	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	128
E54	3	2	3	4	12	3	2	3	4	12	3	2	3	2	3	4	17	3	2	3	4	12	3	2	3	2	3	4	17	3	2	3	4	12	3	2	5	3	2	15	102
E55	3	4	1	3	11	3	4	1	3	11	3	4	3	4	1	3	18	3	4	1	3	11	3	4	3	4	1	3	18	3	4	1	3	11	3	4	7	3	4	7	94
E56	2	4	3	1	10	2	4	3	1	10	2	4	2	4	3	1	16	2	4	3	1	10	2	4	2	4	3	1	16	2	4	3	1	10	2	4	6	2	4	18	96
E57	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	3	4	3	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	4	3	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	7	4	3	7	112
E58	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	3	21	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	3	21	3	4	4	3	14	3	4	7	3	4	21	126
E59	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	96
E60	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	4	15	4	3	7	4	3	21	132
E61	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	128
E62	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	24	144
E63	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	6	3	3	6	108
E64	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	13	3	3	6	3	3	18	114
E65	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	6	3	3	6	108
E66	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	14	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	14	3	4	7	3	4	21	126
E67	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	6	3	3	6	108
E68	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	4	17	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	4	17	4	4	8	4	4	24	150
E69	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	3	13	3	4	7	3	4	7	106
E70	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	13	3	3	6	3	3	18	114
E71	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	4	18	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	4	18	5	4	9	5	4	9	144
E72	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	3	17	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	3	17	3	3	2	3	11	3	3	6	3	3	18	102
E73	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	7	3	4	7	118
E74	1	1	1	3	6	1	1	1	3	6	1	1	1	1	1	3	8	1	1	1	3	6	1	1	1	1	1	3	8	1	1	1	3	6	1	1	2	1	1	6	48
E75	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	15	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	15	4	4	8	4	4	8	122
E76	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	4	15	4	3	7	4	3	21	132
E77	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	7	3	4	7	118
E78	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	12	72
E79	3	4	2	3	12	3	4	2	3	12	3	4	3	4	2	3	19	3	4	2	3	12	3	4	3	4	2	3	19	3	4	2	3	12	3	4	7	3	4	7	100
E80	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	18	108
E81	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	3	15	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	15	4	4	8	4	4	8	122	
E82	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	18	108
E83	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	128
E84	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	3	21	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	3	21	3	4	4	3	14	3	4	7	3	4	21	126
E85	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	96

E86	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	4	18	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	4	18	5	5	10	5	5	30	168
E87	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	96	
E88	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	7	3	4	21	132	
E89	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	128	
E90	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	12	72	
E91	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	13	3	3	3	3	3	19	3	3	3	4	13	3	3	6	3	3	6	102	
E92	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	5	4	5	5	4	27	4	5	5	4	18	4	5	4	5	5	27	4	5	5	4	18	4	5	9	4	5	27	162	
E93	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	2	3	3	16	3	2	3	3	11	3	2	3	2	3	16	3	2	3	3	11	3	2	5	3	2	5	86	
E94	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	2	3	3	3	16	2	3	3	3	11	2	3	2	3	3	16	2	3	3	3	11	2	3	5	2	3	15	96	
E95	4	5	3	4	16	4	5	3	4	16	4	5	4	5	3	4	25	4	5	3	4	16	4	5	4	5	3	25	4	5	3	4	16	4	5	9	4	5	9	132	
E96	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	18	108	
E97	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	20	3	4	3	3	13	3	4	7	3	4	7	106	
E98	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	20	3	4	3	3	13	3	4	7	3	4	21	120	
E99	3	3	1	2	9	3	3	1	2	9	3	3	3	3	1	2	15	3	3	1	2	9	3	3	3	3	1	2	15	3	3	1	2	9	3	3	6	3	3	6	78
E100	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	23	4	4	4	3	15	4	4	8	4	4	24	138	
E101	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	3	18	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	18	2	4	3	3	12	2	4	6	2	4	6	96	
E102	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	3	18	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	18	2	4	3	3	12	2	4	6	2	4	18	108	
E103	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	3	18	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	18	2	4	3	3	12	2	4	6	2	4	6	96	
E104	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	18	108	
E105	4	2	2	2	10	4	2	2	2	10	4	2	4	2	2	2	16	4	2	2	2	10	4	2	4	2	2	16	4	2	2	2	10	4	2	6	4	2	6	84	
E106	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	18	108	
E107	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	96	
E108	1	3	4	3	11	1	3	4	3	11	1	3	1	3	4	3	15	1	3	4	3	11	1	3	1	3	4	15	1	3	4	3	11	1	3	4	1	3	12	90	
E109	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	96	
E110	3	3	4	2	12	3	3	4	2	12	3	3	3	3	4	2	18	3	3	4	2	12	3	3	3	3	4	2	18	3	3	4	2	12	3	3	6	3	3	18	108
E111	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	128	
E112	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	4	4	4	3	3	22	4	4	3	3	14	4	4	4	4	3	22	4	4	3	3	14	4	4	8	4	4	24	132	
E113	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	128	
E114	3	2	3	4	12	3	2	3	4	12	3	2	3	2	3	4	17	3	2	3	4	12	3	2	3	2	3	17	3	2	3	4	12	3	2	5	3	2	15	102	
E115	3	4	1	3	11	3	4	1	3	11	3	4	3	4	1	3	18	3	4	1	3	11	3	4	3	4	1	18	3	4	1	3	11	3	4	7	3	4	7	94	
E116	2	4	3	1	10	2	4	3	1	10	2	4	2	4	3	1	16	2	4	3	1	10	2	4	2	4	3	16	2	4	3	1	10	2	4	6	2	4	18	96	
E117	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	3	4	3	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	4	3	3	21	4	3	3	4	14	4	3	7	4	3	7	112	
E118	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	3	21	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	21	3	4	4	3	14	3	4	7	3	4	21	126	
E119	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	96	
E120	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	22	4	3	4	4	15	4	3	7	4	3	21	132	

E121	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	128			
E122	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	24	144			
E123	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	20	3	3	4	4	14	3	3	6	3	3	6	108			
E124	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	4	19	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	13	3	3	6	3	3	18	114			
E125	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	20	3	3	4	4	14	3	3	6	3	3	6	108			
E126	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	14	3	4	3	4	3	21	3	4	3	4	14	3	4	7	3	4	21	126			
E127	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	4	20	3	3	4	4	14	3	3	3	3	4	20	3	3	4	4	14	3	3	6	3	3	6	108			
E128	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	4	17	4	4	4	4	5	25	4	4	5	4	17	4	4	8	4	4	24	150			
E129	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	20	3	4	3	3	13	3	4	7	3	4	7	106			
E130	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	13	3	3	6	3	3	18	114			
E131	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	4	18	5	4	5	4	5	27	5	4	5	4	18	5	4	9	5	4	9	144			
E132	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	2	3	17	3	3	2	3	11	3	3	3	2	3	17	3	3	2	3	11	3	3	6	3	3	18	102			
E133	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	7	3	4	7	118			
E134	1	1	1	3	6	1	1	1	3	6	1	1	1	1	1	3	8	1	1	1	3	6	1	1	1	1	1	3	8	1	1	1	3	6	1	1	2	1	1	6	48		
E135	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	15	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	15	4	4	8	4	4	8	122			
E136	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	4	15	4	3	4	3	4	22	4	3	4	4	15	4	3	7	4	4	3	21	132		
E137	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	7	3	4	7	118			
E138	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	12	72			
E139	3	4	2	3	12	3	4	2	3	12	3	4	3	4	2	3	19	3	4	2	3	12	3	4	3	4	2	3	19	3	4	2	3	12	3	4	7	3	4	7	100		
E140	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	18	108			
E141	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	15	4	4	8	4	4	8	122		
E142	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	18	108			
E143	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	128			
E144	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	4	3	21	3	4	3	4	14	3	4	3	4	4	3	21	3	4	3	4	14	3	4	7	3	4	21	126		
E145	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	96			
E146	5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	5	5	5	5	4	4	28	5	5	4	4	18	5	5	2	5	4	4	25	5	5	4	4	18	5	5	10	5	5	30	165		
E147	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	3	11	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	11	3	3	6	3	3	6	92			
E148	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	3	4	4	22	3	4	4	4	15	3	4	7	3	4	21	132			
E149	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	4	2	4	4	4	4	22	4	4	4	2	14	4	4	4	4	2	22	4	4	4	2	14	4	4	8	4	4	8	118			
E150	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	12	72			
E151	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	19	3	3	3	4	13	3	3	6	3	3	6	102				
E152	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	4	5	4	5	5	4	27	4	5	5	4	18	4	5	4	5	5	4	27	4	5	5	4	18	4	5	9	4	5	27	162		
E153	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	3	2	3	2	3	3	16	3	2	3	3	11	3	2	3	2	3	16	3	2	3	3	11	3	2	5	3	2	5	86			
E154	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	2	3	3	3	16	2	3	3	3	11	2	3	2	3	3	16	2	3	2	3	11	2	3	5	2	3	15	96			
E155	4	5	3	4	16	4	5	3	4	16	4	5	4	5	3	4	25	4	5	3	4	16	4	5	4	5	3	4	25	4	5	3	4	16	4	5	9	4	5	9	132		
E156	4	3	2	3	12	3	4	3	3	13	4	3	3	3	4	3	20	3	3	4	3	12	3	3	4	3	3	20	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	18	113			
E157	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	20	3	4	3	3	13	3	4	7	3	4	7	106			
E158	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	20	3	4	3	3	13	3	4	7	3	4	21	120			
E159	3	3	1	2	9	3	3	1	2	9	3	3	3	3	1	2	15	3	3	1	2	9	3	3	3	3	1	2	15	3	3	1	2	9	3	3	6	3	3	6	78		
E160	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	3	15	4	4	8	4	4	24	138		
E161	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	3	18	2	4	2	4	3	12	2	4	2	4	3	18	2	4	2	4	3	12	2	4	6	2	4	6	96	
E162	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	3	18	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	18	2	4	2	4	3	12	2	4	6	2	4	18	108		
E163	2	4	3	3	12	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	3	18	2	4	3	3	12	2	4	2	4	3	18	2	4	2	4	3	12	2	4	6	2	4	6	96		
E164	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	18	108			
E165	4	2	2	2	10	4	2	2	2	10	4	2	4	2	2	2	16	4	2	2	2	10	4	2	2	2	2	16	4	2	2	2	10	4	2	2	2	2	6	4	2	6	84
E166	3	3	5	3	14	3	5	3	3	14	3	2	3	3	4	3	18	3	3	4	3	13	3	4	3	3	2	3	18	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	18	113		
E167	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	3	17	3	2	3	3	12	3	3	2	5	2	3	18	3	5	3	3	14	3	5	8	3					