

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS CADETES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA
PUBLICA MILITAR CRL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA DE
TACNA, EN EL AÑO 2016**

TESIS

Presentado por:

Br. Víctor Hoyos Arteaga

Asesor:

Dra. Luz Edith Vargas Chirinos

Para Obtener el Grado Académico de:

**MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN
EDUCATIVA**

TACNA-PERÚ

2019

AGRADECIMIENTOS

Infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para seguir perfeccionándome profesionalmente; A mis padres e hijos, porque han contribuido positivamente, para esforzarme cada día por ser mejor.

DEDICATORIA

A mis padres, quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual nos ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Agradecimientos	II
Dedicatoria	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
Introducción	IX
CAPÍTULO I	
1. El problema	11
1.1 Planteamiento del problema	11
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Justificación de la investigación	14
1.4 Objetivos de la investigación	14
1.5 Conceptos básicos	15
1.6 Antecedentes de la investigación	16
CAPÍTULO II	
2. Fundamentos teóricos científicos	20
2.1. Satisfacción del estudiante	20
2.2. Calidad educativa	32
CAPÍTULO III	
3. Marco metodológico	51
3.1 Hipótesis	51
3.2 Variables	51
3.3 Tipo de investigación	53
3.4 Diseño de investigación	53
3.5 Ámbito de estudio	54
3.6 Tiempo social	54
3.7 Población y muestra	54
3.8. Procedimientos	55
3.9 Técnicas de recolección de los datos	55
3.9.1 Técnicas	55

3.9.2 Instrumentos	55
3.10 Procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos	60
CAPÍTULO IV	
4. Los resultados	61
4.1 Descripción del trabajo de campo	61
4.1.1. Preparación de la investigación	61
4.1.2. Aplicación de la investigación	61
4.2 Diseño de la presentación de los resultados	61
4.3 Presentación de los resultados	62
4.4 Comprobación de hipótesis	74
4.5. Discusión de resultados	80
5. CAPÍTULO V	
5.1 Conclusiones	83
5.2 Sugerencias	84
BIBLIOGRAFÍA	
	86
ANEXOS	
Anexo A	92
Anexo B	93
Anexo C	96
	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensión preparación docente.	62
Tabla 2: Dimensión organización académica.	63
Tabla 3: Dimensión desarrollo cultural y actividades productivas.	64
Tabla 4: Dimensión aprendizaje significativo.	65
Tabla 5: Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción de los cadetes (en %)	66
Tabla 6: Niveles de satisfacción del cadete	67
Tabla 7: Dimensión desempeño docente.	68
Tabla 8: Dimensión desempeño del personal administrativo.	68
Tabla 9: Dimensión Infraestructura.	69
Tabla 10: Dimensión Valores.	70
Tabla 11: Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo (en %)	71
Tabla 12: Niveles de percepción de la calidad del servicio	72
Tabla 13: Tabla de contingencia: Satisfacción y percepción de calidad del servicio educativo	73
Tabla 14: Estadística descriptiva: Medidas simétricas de la primera hipótesis específica	74
Tabla 15: Estadística descriptiva: medidas simétricas de la segunda hipótesis específica	76
Tabla 16: Medidas simétricas de la hipótesis general	79

RESUMEN

En la presente investigación se formularon los siguientes objetivos: determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo con la satisfacción de los cadetes de la Institución Educativa Pública Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna; identificar su nivel de satisfacción y medir su nivel de percepción de la calidad del servicio educativo. La variable satisfacción del cadete tiene cuatro dimensiones: preparación docente, organización académica, desarrollo cultural y actividades productivas y aprendizaje significativo. La variable percepción de la calidad del servicio tiene cuatro dimensiones: Desempeño docente: desempeño del personal administrativo, infraestructura y valores. La Investigación fue cuantitativa, de tipo básico y relacional. El diseño fue no experimental, transversal, descriptivo-correlacional. El tiempo social de la investigación fue entre los meses de septiembre y diciembre del año 2016. La población estuvo constituida por 182 cadetes, de los años escolares: 3º, 4º y 5º del Nivel Secundaria. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, mediante la aplicación del Cuestionario de Percepción de la Calidad del Servicio Educativo y Cuestionario de Satisfacción Estudiantil. La confiabilidad de las pruebas se determinó a través del método de Alfa de Cronbach, obteniéndose fiabilidad alta (0.899 y 0.922, respectivamente) en una prueba piloto. Entre los resultados, se halló que el 82.4% de los cadetes se ubica en el nivel bajo de satisfacción; por otro lado, se halló que el 62.1% percibe que la calidad de los servicios que ofrece la I.E. Militar corresponde a un nivel regular, mientras que el 36.8% tiene una baja percepción de la calidad de los servicios educativos. Se halló un nivel moderado de relación estadística entre la percepción de la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los cadetes (según los estadísticos de relación: Rho de Spearman y R de Pearson).

Palabras clave: satisfacción, calidad del servicio, colegio militar, cadetes

ABSTRACT

In the present investigation the following objectives were formulated: to determine the relation between the perception of the quality of the educational service and the satisfaction of the cadets of the Public Military Education Institution Crl Gregorio Albarracín Lanchipa of Tacna; Identify their level of satisfaction and measure their level of perception of the quality of the educational service. The variable satisfaction of the cadet has four dimensions: teacher preparation, academic organization, cultural development and productive activities and significant learning. The variable perception of service quality has four dimensions: Teaching performance: performance of administrative staff, infrastructure and values. The research was quantitative, of basic type and relational. The design was non-experimental, transverse, descriptive-correlational. The social time of the research was between September and December of 2016. The population consisted of 182 cadets, of the school years: 3, 4 and 5 of the Secondary Level. For the data collection, the survey technique was used, through the application of the Questionnaire of Quality Perception of the Educational Service and Questionnaire of Student Satisfaction. The reliability of the tests was determined using the Cronbach's Alpha method, obtaining high reliability (0.899 and 0.922, respectively) in a pilot test. Among the results, it was found that 82.4% of the cadets are located in the low level of satisfaction; on the other hand, it was found that 62.1% perceived that the quality of services offered by the Military educational institution corresponds to a regular level, while 36.8% have a low perception of the quality of educational services. A moderate level of statistical relationship was found between the perception of the quality of educational services and the satisfaction of the cadets (according to the statistics of relation: Rho de Spearman and R de Pearson).

Keywords: satisfaction, quality of service, military college, cadets

INTRODUCCIÓN

Abordar la satisfacción de los estudiantes de las instituciones educativas, sea cualquiera su naturaleza (público, privado) o de distinto nivel (primario, secundario y universitario) es de fundamental importancia a la hora de determinar los efectos de dicha satisfacción en otras variables educativas: motivación, compromiso, identificación, desempeño escolar o conductual. En efecto, un alto nivel de satisfacción del estudiante está relacionado con un buen nivel de desempeño educativo. Es decir, un estudiante satisfecho es más probable que tenga un buen desempeño. Es por ello, que estudiar los factores asociados a la satisfacción puede ayudar a predecir su desempeño, su involucramiento institucional y su motivación para el logro académico.

Pueden ser muchos los factores que influyen en la satisfacción del estudiante. Se puede plantear que la satisfacción está influenciada por el apoyo afectivo familiar, el soporte económico familiar, la calidad de los materiales de enseñanza o estudio, la didáctica docente, la motivación del propio estudiante, su nivel de logro, entre otros factores. Sin embargo, es evidente que si la institución educativa brinda servicios de calidad es predecible que el estudiante muestre un nivel alto de satisfacción. Es decir, a más calidad del servicio educativo, mayor será el nivel de satisfacción del estudiante. Esta relación es relativamente predecible. Sin embargo, en la presente investigación se deja constancia que la calidad del servicio educativo no es el único factor que puede generar satisfacción en el estudiante.

La Institución Educativa Pública Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, no ha medido el nivel de satisfacción de sus cadetes de 3º, 4º y 5º año de secundaria en forma objetiva y sistemática. Tampoco se ha evaluado la percepción que tendrían los cadetes respecto de la calidad de los servicios educativos ofrecidos. Es por ello, que la presente investigación se plantea conocer los niveles de percepción de la calidad de los servicios educativos y al mismo tiempo, conocer los niveles de satisfacción de los cadetes respecto de los servicios que ofrece la I.E. Militar. Para ello, se llevó a cabo un estudio correccional, descriptivo y transversal con el objetivo de relacionar las variables de estudio. Los

resultados de esta investigación permitirán mejorar la toma de decisiones en el área de gestión educativa para que se lleven a cabo las mejoras urgentes que se requieren y de este modo se incrementen los niveles de competitividad y eficiencia de la educación militarizada que se ofrece en esta institución educativa ubicada en la provincia de Tacna.

El presente informe de tesis se compone de cinco capítulos: El Capítulo I contiene el planteamiento del problema y ello incluye las interrogantes de investigación, la justificación, los objetivos y los antecedentes de investigación consultadas. El Capítulo II contiene los fundamentos teóricos de ambas variables de estudio: calidad de servicio y satisfacción. El Capítulo III contiene las hipótesis, el tipo y diseño de investigación, la población y muestra de estudio y las técnicas e instrumentos de recojo de datos. El Capítulo IV contiene los siguientes aspectos: descripción del trabajo de campo, diseño y presentación de los resultados, las pruebas estadísticas utilizadas para el contraste de las hipótesis y las tablas estadísticas de distribución de frecuencia. En este mismo capítulo se comprueban las hipótesis estadísticas. El Capítulo V contiene las conclusiones y las sugerencias. Finalmente, el informe de tesis culmina con la bibliografía y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Una de las metas de toda gestión educativa, sea de nivel básico o superior, es desarrollar niveles óptimos de satisfacción en los usuarios del servicio educativo; es decir, los estudiantes. Los gestores o administradores de las instituciones educativas, conocen el valor intrínseco de la satisfacción. Con ella, los estudiantes colaboran más, se sienten más motivados, más comprometidos y más identificados con los valores institucionales. Además, los estudiantes satisfechos aprenden mejor y responden con eficiencia y eficacia a los retos planteados en el plan educativo. Por el contrario, cuando no hay satisfacción, disminuye la motivación, aumenta la deserción, el rendimiento educativo disminuye y finalmente, aumenta el desinterés por continuar con el proyecto educativo. Es entonces sumamente importante que los gestores asimilen la certeza de esta afirmación: la satisfacción garantiza continuidad, la insatisfacción es garantía del abandono, del retiro y el fracaso.

Algunas instituciones educativas de nivel básico o superior indagan acerca de los niveles de satisfacción de sus usuarios (estudiantes) pero en la mayoría de los casos esto no se hace debido a varios factores: desinterés por la satisfacción de los estudiantes; temor a conocer los niveles de satisfacción/insatisfacción de los estudiantes y, probablemente, no implementar en su plan trabajo anual la necesaria evaluación de los niveles de satisfacción/insatisfacción debido a la carencia de los recursos técnicos para hacerlo.

Por otro lado, la mayoría de las instituciones educativas indagan los niveles de satisfacción de los padres de familia, mas no de los propios estudiantes. Esta situación no debe continuar bajo esta premisa, pues los padres de familia aun cuando sean quienes son responsables financieramente del pago de las pensiones escolares o son tutores encargados de la supervisión de sus hijos, el mismo hecho de no evaluar la satisfacción/insatisfacción de los estudiantes puede

ser considerado como una forma de infravaloración de las expresiones y sentimientos del propio estudiante respecto de las condiciones en las cuales se desarrolla la gestión educativa.

No se conoce con exactitud el grado de satisfacción de los cadetes (estudiantes) respecto de la gestión que se viene implementando en el Colegio Militar Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, y antes que las consecuencias de este desconocimiento afecte la marcha institucional de este prestigioso e importante colegio, es que se realiza la presente investigación. Así mismo, en la experiencia personal dentro de la institución (Ejército del Perú) se pudo observar en las diferentes visitas de inspección a la Institución Educativa Pública Militar “Crl Gregorio Albarracín Lanchipa” que los cadetes presentan deficiencias en los diferentes aspectos relacionados a la gestión de la institución educativa (satisfacción y calidad del servicio educativo) y considerando que es la única institución educativa militarizada en toda la región de Tacna, además existiendo la necesidad de contar con este tipo de instituciones educativas para descubrir la vocación militar de los jóvenes desde el nivel secundario, para seguir la carrera militar en los diferentes institutos armados y policía nacional del Perú, se tomó la decisión de realizar una investigación, con la finalidad de fortalecerse en el tiempo hasta llegar a ser una institución educativa importante y competitiva a nivel nacional.

La satisfacción de los cadetes (estudiantes) estaría relacionado a la calidad de los servicios educativos que ofrece la Institución. El supuesto contrario, sería el siguiente: Si la calidad educativa es deficiente, entonces la satisfacción del estudiante disminuirá significativamente.

Según el planteamiento de la presente investigación, se observa entonces que la satisfacción/insatisfacción del cadete (estudiante) se relaciona con la calidad de los servicios que ofrece la institución educativa y no a otros factores (internos o externos).

Los cadetes han experimentado diversas situaciones institucionales, lo que les permite desarrollar opiniones y expresar sus puntos de vista acerca de la

gestión institucional, tanto en la gestión de la dirección, el desempeño de sus docentes, del personal administrativo y de otros aspectos correspondientes a la marcha institucional del, Colegio Militar: trámites administrativos, infraestructura, clima institucional, entre otros factores.

En ese sentido, los cadetes pueden valorar la calidad de la gestión educativa que reciben y ello influye en sus estados emocionales. Es probable que los cadetes experimenten insatisfacción, disgusto, enojo, frustración, entre otras reacciones. Sin embargo, si existe calidad educativa en el Colegio Militar Gregorio Albarracín Lanchipa, los cadetes experimentarían satisfacción. Por tales motivos se plantean las siguientes interrogantes:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema principal

¿Existe relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el 2016?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio educativo percibido por los cadetes la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna?
- ¿Cuál es el grado de relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo con la satisfacción de los cadetes la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Desde el punto de vista legal, la presente investigación se justifica en la medida que es un requisito fundamental para obtener el grado académico de Magister según las leyes vigentes, en materia de educación superior.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación pretende poner en relieve la necesidad de utilizar métodos objetivos, tales como cuestionarios, encuestas, guías de observación, entrevistas y análisis documental como técnicas e instrumentos de recolección de datos concernientes a la satisfacción/insatisfacción de los cadetes (estudiantes) y de la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones educativas de nivel básico o superior.

Desde la perspectiva de la gestión, podría afirmarse en forma tajante que la búsqueda de satisfacción en los usuarios de un servicio (en este caso se trata de estudiantes) es una obligación de los gestores que debe realizarse en forma periódica. Sólo de ese modo, los gestores (administradores) pueden identificar y conocer los niveles de satisfacción/insatisfacción de los clientes/usuarios. Este conocimiento será el insumo necesario para la toma de decisiones respecto de los correctivos que deben plantearse para mejorar la gestión integral de la institución; pero si por el contrario, si la satisfacción de los usuarios/clientes, estudiantes es óptima, entonces los gestores continuaran en la misma línea de trabajo.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el 2016.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de los Cadetes la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.
- Determinar el nivel de la calidad del servicio educativo percibido por los cadetes la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa.
- Determinar el grado de relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.

1.5. CONCEPTOS BÁSICOS

Calidad

Para Sosa (2004, p.26): “la palabra calidad puede denotar implícitamente lo bueno o lo excelente. Aunque resulte difícil separar de un modo tajante lo cualitativo de lo cuantitativo, en las expresiones habituales calidad puede emplearse también como distinción en contraste con cantidad”.

Calidad educativa

Marchesi (1998, p.13) agrega que "La calidad educativa es aquella que promueve, el progreso de los estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo”.

Satisfacción

Cortada y Woods (1995, citados por Romo, Mendoza y Flores, 2010, p.23), la definen así: “Satisfacción se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado”.

Gestión

Stoner, Fremann y Gilbert, 1996, p.355) asume el término gestión como la disposición y la organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados.

Gestión educativa

Es un proceso sistemático que está orientado al fortalecimiento de las instituciones educativas con el fin de enriquecer los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos, para conservar la autonomía institucional para poder responder a las necesidades educativas, locales, regionales y mundiales (Aguilera, 2004, p.35).

1.6. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

1.6.1. Antecedentes Internacionales

Romo, Mendoza y Flores, del Programa de Doctorado en Educación, de la Universidad Autónoma de Chihuahua, Facultad de Filosofía y Letras, presentaron el año 2010 el informe de investigación denominado: *Relaciones conceptuales entre calidad educativa y satisfacción estudiantil*, habiendo llegado a las siguientes conclusiones: a) el análisis factorial exploratorio permitió encontrar los factores más importantes de la satisfacción estudiantil y el análisis factorial confirmatorio estableció la magnitud de las relaciones causales entre los constructos bajo estudio, b) la calidad educativa no puede eludir la satisfacción de los estudiantes, considerados como sus principales usuarios, entregando además una base para que futuras investigaciones examinen a mayor profundidad las relaciones entre calidad educativa y satisfacción estudiantil y permitan formular políticas y programas de calidad basados en la búsqueda de la satisfacción de los estudiantes.

Jiménez, Terriquez y Carrillo, publicaron el año 2010 un estudio sobre la *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit (México)*. Los investigadores mexicanos estudiaron la variable satisfacción del estudiante en base a 5 aspectos: a) Contenido de la

unidad de aprendizaje: desarrollo de la unidad de aprendizaje, claridad y cumplimiento de los objetivos de la misma; b) Metodología: Actividades y materiales didácticos que ayuden a entender el contenido de la unidad de aprendizaje; c) Infraestructura disponible: Instalaciones, equipos y mantenimiento de aulas, laboratorios, baños, áreas verdes; d) Desempeño del profesor: Conocimiento y dominio de tema, solución de tareas y exámenes, motivación, puntualidad, dinámicas de grupo, comportamiento, y e) Desempeño del estudiante: Participación, motivación, cumplimiento con tareas y trabajos, tiempo de dedicación. Luego de encuestar a una muestra estratificada de 960 estudiantes, los autores determinaron que el promedio general de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit, es del 58%, el mismo que de manera detallada se observa que el desempeño de los estudiantes fue el aspecto mejor evaluado (68%), seguido del desempeño de los profesores (64%); unidad de aprendizaje (62%), metodología (53%) e infraestructura (41%).

Salinas, Morales y Martínez, publicaron el año 2008 el informe titulado: *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicativo en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México*. Los autores solicitaron a los alumnos que repartieran 100 puntos entre los distintos apartados de la encuesta para determinar la importancia que le da los servicios que recibe. Se puede afirmar que es la actitud del profesor la que sobresale en el interés del alumno, lo cual es demostrado al hacer los cálculos correspondientes. Al determinar las variables que más influyen en la satisfacción de cada uno de los apartados se puede concluir que: Los factores más importantes a la hora de determinar que un estudiante este satisfecho con la actividad docente es la actitud del profesor, en la planeación docente de la asignatura que sea adecuada la revisión de los exámenes. El factor más importante en la UAMAC es la condición de las aulas y, finalmente, para la satisfacción con la UAT lo más importante es la adecuación e Información que se da y los servicios que ésta presta.

Gabaldón (2011) desarrolló la investigación titulada: *Relación entre las buenas prácticas docentes y la satisfacción del estudiante en el seguimiento de la calidad de las titulaciones de la Universidad de Alicante (España)*. Esta docente

universitaria señala que: “En todas las mediciones y análisis de los aspectos del desarrollo y calidad de la enseñanza educativa, en todos ellos aparece como ingrediente la satisfacción del estudiante como aspecto principal de la evaluación de la calidad educativa”. Agrega en su informe que más que la infraestructura (equipos, materiales, e insumos en la enseñanza), y mucho más que los aspectos administrativos (matrículas, documentación, trámites, etc.) el aspecto que más interesa a los estudiantes y que valoran positivamente es el desempeño del docente como medida para determinar la calidad de la enseñanza recibida en un centro de estudios.

Sosa (2004) en su tesis de maestría titulada: Factores que favorecen la calidad educativa en el bachillerato: Reflexiones para la construcción de una propuesta, presentada ante la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (México) menciona algunos conceptos importantes de la calidad educativa. Por lo que se concluye que, en tanto los valores de las sociedades difieren entre sí, difícilmente puede haber criterios universales para definir y medir la calidad educativa. Esto no significa que no sea posible o conveniente plantear el problema acerca de la misma. Por tanto, dice la autora, “(...) es conveniente poner énfasis en que para una sociedad dada, no todos los objetivos de la educación son considerados como conducentes a una calidad educativa y para que ésta se logre, lo aprendido debe ser relevante o pertinente; esto es, debe responder a los objetivos que le atribuye la sociedad”. Por lo anterior, la autora concluye señalando que las instituciones educativas deben ser reestructuradas pensando en los objetivos y necesidades sociales de la región o comunidad donde se desenvuelve.

1.6.2. Antecedentes Nacionales

Cahuas (2012) en su tesis titulada: *Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la UGEL N° 10, Huaral*, arriba a las siguientes conclusiones: (a) Los resultados de la investigación dan cuenta que los estilos de liderazgo del director de la institución educativa N° 21009 de Huaral, se hallan en un nivel medio de práctica continua en la organización educativa y no tiene relación directa positiva ni estadísticamente significativa con la calidad del servicio educativo que reciben los

estudiantes; b) Los datos obtenidos en el análisis estadístico permiten comprobar que no existe relación, ni directa positiva ni significativa, entre el estilo de liderazgo autoritario/dictatorial del director y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 21009 de Huaral; c) Los datos obtenidos en el análisis estadístico permiten comprobar que no existe relación, ni directa positiva ni significativa, entre el estilo de liderazgo democrático del director y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 21009 de Huaral. Por consiguiente se puede establecer que no existe relación ni directa ni positiva entre liderazgo directivo y calidad de servicio educativo.

Sorados (2010, citada en Yábar, 2013) en su tesis titulada: “Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa” (Lima), concluye “(...) con un 95% de probabilidad que el liderazgo de los directores se relaciona con la calidad de la gestión educativa de las instituciones educativas de la UGEL 03- Lima, en el periodo Marzo-Mayo del 2009”. La dimensión que más influencia en la calidad de la gestión educativa es el pedagógico (0,619).

Corimayhua (2011) en su estudio titulado: “Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima”, halló lo siguiente: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los alumnos de la ciudad de Lima; como indica el coeficiente de determinación=0,5362, es decir, la relación entre las dos variables está en un 53,62%.

Hilasaca (2009) en su tesis: “Percepción y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la UNMSM”. Los resultados fueron los siguientes: a) en satisfacción general, el 82.98% están satisfechos con el planeamiento, ejecución y evaluación de las prácticas clínicas de dermatología, b) La satisfacción de estudiantes en ejecución de las prácticas clínicas se encuentran satisfechos a totalmente satisfechos en un 90.42%, y d) La satisfacción de estudiantes en evaluación de las prácticas clínicas se encuentran satisfechos a totalmente satisfechos para un 87.23%.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS CIENTÍFICOS

2.1. SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

2.1.1. Definiciones

Para las expertas en calidad educativa, las mexicanas: Jiménez, Terriquez y Carrillo (2010, p.14) la satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado, ya que está enfocada más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos. La “satisfacción” es un fenómeno que proviene de la persona, de su percepción, y de sus intereses y a pesar de presentar limitaciones en su investigación, ha demostrado ser un indicador para evaluar calidad.

Lovelock (1997, p.23) define la satisfacción como el estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada.

Marquet, Pujol y Jiménez (1995) definen la satisfacción como la evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba.

Oliver (1981, citado en Civera, 2008, p.38) define la satisfacción como el estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la disconformidad de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo.

Churchill y Surprenant (1982, citado en Civera, 2008, p.39) definen la satisfacción como la respuesta a la compra y el uso que se deriva de la comparación, por el consumidor, de las recompensas y costes de compra con relación a sus consecuencias esperadas.

Martínez-Tur, Peiró, y Ramos (2001, p.122) definen la satisfacción como la respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las

percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con necesidades y deseos del individuo.

Moliner, Berenguer y Gil (2001, p.37) puntualizan la satisfacción como la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo.

Para Loitegui (1990, p.138) la satisfacción es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones. El propio autor la define como:

El resultado de sus percepciones, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales”.

Siguiendo las indicaciones del propio autor, se destaca:

- Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Muñoz (1990, p. 76) define la satisfacción como:

El sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u

organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas.

Del mismo modo, Muñoz (1990, 77) define la insatisfacción como:

El sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y que no está acorde con sus expectativas

Como se ha logrado observar, La mayoría de los autores citados consideran que la satisfacción implica:

- La existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar.
- La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.
- El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

2.1.2. La base psicológica de la satisfacción: La percepción

Robbins y Judge (2013, p.322) definen a la percepción al proceso general de captar objetos y sucesos del ambiente generadores de estímulos y preparar una reacción psicológica, bajo parámetros subjetivos relacionados con la experiencia y vivencias personales con el fin de lograr identificarlos, entenderlos y darles significados, la cual afecta su comportamiento y no necesariamente coincide con la realidad en sí.

Son tres, los factores que más resaltan y afectan a la percepción de la persona, cuando hay relación con las actitudes, motivos, intereses, experiencias y expectativas: establecerse en el objeto (esto se da si hay relación con la

novedad), sus características físicas, y finalmente donde y cuando ocurre la percepción.

Cuando las personas se observan y se trata de explicar los comportamientos entre sí, estos siempre estarán influenciados por las suposiciones que se hagan sobre el estado interno de la otra persona. Los comportamientos son internos si estos dependen del control que se tiene uno mismo y externo cuando imaginamos porqué la otra persona tuvo cierto tipo de comportamiento.

2.1.3. Satisfacción como comparación entre percepción y expectativa

Para Guardño (2014) el concepto de calidad por los clientes no tiene el mismo significado que le dan los profesionales de la calidad. Porque los clientes adquieren servicios por dos motivos: uno de ellos para sentirse bien y el segundo para solucionar sus problemas, y no por razones propias de la organización prestadora de servicios. Por consiguiente, la calidad que el cliente ve o percibe no es lo que la organización pone dentro, sino lo que el cliente adquiere de ella y lo que pagará.

Los clientes compran por las expectativas de los beneficios que piensan recibir de la organización. De esa manera, reciben calidad cuando se les satisface sus expectativas, solucionan sus problemas y les aporta beneficios. Cottle (1991, citado por Guardño, 2014) dice que la fórmula de satisfacción del cliente se puede expresar

De acuerdo con Nobarrio (2018, p. 37) resalta la idea que un estudiante se mostrará satisfecho y entusiasta cuando la calidad educativa percibida sea igual o superior a lo que esperaba recibir. Todos los estudiantes parten de una actitud previa hacia el servicio y hacia la institución educativa quien debe brindar calidad educativa orientada al servicio del estudiante y permitir, al final, fidelizar con él. Ésta es una razón importante para tener un sistema de atención del estudiante durante el proceso formativo y ser parte en el corto plazo de las políticas de gestión

y calidad total de las instituciones, de forma que, el estudiante reciba siempre la ayuda oportuna con capacidad de satisfacer sus necesidades.

2.1.4. Niveles de satisfacción del cliente

Kotler y Armstrong (2016), refieren que la satisfacción del cliente es el resultado de comparar la percepción del cliente o el desempeño percibido del servicio o producto adquirido con las expectativas previas que él tenía de este servicio o producto. Entonces, luego de realizada la adquisición de un servicio, los clientes experimentan mentalmente una satisfacción, cuyo resultado le determina la lealtad hacía una marca o empresa.

Hay tres niveles de satisfacción y están en función del desempeño percibido del servicio o producto (P) y las expectativas del cliente (E), siendo éstas:

- Complacencia: $P > E$.
- Satisfacción: $P = E$.
- Insatisfacción: $P < E$.

Este trabajo de investigación utiliza 3 niveles de satisfacción, donde se asume el supuesto que cada nivel de satisfacción, está igualmente distanciado al próximo nivel de satisfacción o al anterior nivel de satisfacción, de acuerdo con la mayor o menor intensidad de la satisfacción percibida en la mente de la persona, según lo que afirma Kotler y Armstrong (2016).

Estos niveles de satisfacción equivalen a la intensidad percibida y requieren un peso numérico para su tratamiento cuantitativo. Este peso numérico se encuentra representado por los números caracterizados por niveles del 1 al 5, es tal como sigue:

- Baja satisfacción
- Regular satisfacción
- Baja satisfacción

2.1.5. El cliente del servicio educativo: el estudiante

El concepto de satisfacción estudiantil proviene, como tantas otras cosas en Educación, del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó, bajo la denominación de satisfacción del cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado.

Dice Drucker (1999, citado en Salinas, 2007, p. 25) respecto de dichas instituciones educativas:

(...) no proveen bienes o servicios ni controlan actividades de la sociedad. Su producto no es un par de zapatos, ni una reglamentación efectiva, sino un ser humano cambiado. Estas organizaciones son agente del cambio humano. Su producto es un paciente curado, un niño que aprende, un muchacho o muchacha transformado en un adulto que se respeta a sí mismo, una vida humana enteramente cambiada.

Palacios (2002, citado en Salinas, 2007, p.24) se ha resistido a utilizar siempre la palabra “cliente”; prefiere el de beneficiario, destinatario del proceso educativo. Cree este autor que la palabra “cliente” se ha mercantilizado y que siempre está asociado a una transacción económica.

Según González (2003, citado en Salinas, 2007, p.54): “Son los propios alumnos los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que cuenten con unos recursos adecuados y los servicios de que disponga y las actividades que se oferten respondan a sus necesidades”.

2.1.6. Relación entre calidad de servicio percibida y la satisfacción

Civera (2008, p.153) encontró que la calidad percibida del servicio es un antecedente de la satisfacción, no observando ninguna relación en sentido

inverso. Por tanto, este autor defiende la tesis de que: “La satisfacción es un concepto más general, que engloba a la calidad percibida”.

En la misma línea, el estudio realizado por Shemwell, et al. (1998, en Civera, 2008, p.24), demostró que “La calidad de servicio tiene un efecto fuerte y directo en la satisfacción. Así, en el trabajo se sugiere que la mejora de las percepciones de calidad de servicio incrementan los niveles de satisfacción”.

Una propuesta innovadora que intenta explicar la relación causal entre calidad de servicio y satisfacción es la de Dabholkar (1995, citado en Civera, 2008, p.57) quien afirma que:

La relación causal depende del momento en que se evalúe el servicio. En los servicios específicas puede suceder que las evaluaciones de calidad y satisfacción sean divergentes para distintas situaciones y distintas personas, constatando la existencia de varios factores que influyen en la secuencia de evaluación del servicio y por tanto, en el orden causal entre satisfacción y calidad.

2.1.7. Satisfacción del estudiante

Gento y Vivas (2003, p.43) definen la satisfacción estudiantil, como la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas. La satisfacción del estudiante refleja la eficacia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional.

La meta del establecimiento educativo debe ser que los estudiantes que cursan secundaria manifiesten su satisfacción con el rigor de los cursos, con las relaciones con su docente y los otros alumnos, con la imparcialidad con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas relaciones.

2.1.8. Los estudiantes percibidos como clientes

Según Bustos (2012, p. 23), las instituciones educativas deben considerar a los estudiantes como clientes tal como sucede en las empresas. De esta forma, incorporar en el modelo de gestión educativa el servicio de atención al cliente de manera permanente y garantizar a los estudiantes la entrega de servicios de calidad, de acuerdo con las necesidades que demanda el mercado laboral. Así como los estudiantes deben cumplir con el reglamento del estudiante institucional, también tienen derechos de exigir calidad educativa y que los servicios cubran o superen las expectativas de la oferta educativa.

En consecuencia, Bustos (2012, p. 66) alude si los derechos estudiantiles se satisfacen se consigue lealtad y fidelidad por parte de los estudiantes hacia la institución. De esta forma, la opinión de ellos como clientes satisfechos resulta favorable y potencian las estrategias de marketing educativo. Esta actividad de marketing es necesaria en la organización educativa para posicionarse en el mercado educativo que ahora es más cambiante, dinámico y competitivo, y esto debe actualizarse según los avances tecnológicos.

Por otra parte, Díaz y Cortés (2014, p. 82) comentan que los modelos de gestión concentrados en el cliente han permitido a muchas asociaciones educativas tener éxito económico y académico. Sin embargo, hay otras instituciones que les dan mayor interés a las ganancias económicas; por eso, se enfocan en satisfacer el deseo y la fantasía del estudiante en su faceta de cliente - consumidor, y no se concentran en abordar las necesidades de adquirir nuevos hábitos de conducta y el desarrollo académico a la luz de sus necesidades reales.

De permitirse que esto continúe se estaría degradando una de las principales organizaciones en las que la sociedad confía para lograr avances y mejoras de la humanidad. Los estudiantes que piensan que la identidad de clientes para el plano comercial tiene el mismo significado para el campo educativo, asumen erróneamente que, por su dinero, pueden graduarse de forma rápida y al menor esfuerzo posible.

También Díaz y Cortés (2014, p. 92) refieren si el estudiante persiste en considerarse cliente comercial, éste seguirá manifestando una actitud

desinteresada, pasiva, de poco respeto por las exigencias académicas y no está dispuesto a esforzarse para adquirir los conocimientos previstos en el currículo de su carrera. Lo que es peor, está dispuesto a incorporar aquello que satisfaga su deseo personal.

Por eso muchos estudiantes-clientes piensan que los profesores están al servicio de ellos y que deben planificar actividades educativas que los entretengan, los diviertan y que les signifique menos esfuerzos mentales en su aprendizaje.

Finalmente, Méndez (2014, p. 47) nombra las siguientes diferencias por la que un cliente educativo no es equivalente a un cliente comercial:

- El suministrador del servicio educativo no puede prestar el servicio si el estudiante no demuestra que está preparado para asimilarlo (exámenes).
- El convenio docente-estudiante establece obligaciones de ambas partes.
- El docente proveerá materiales, metodologías, impartirá conocimientos, proporcionará ejercicios, dará consejos y otros; pero, el estudiante tiene la obligación de participar activamente en el proceso, asistir a la clase, leer su material, hacer ejercicios, etc.
- El estudiante debe demostrar que conoce sus materias si quiere obtener una certificación que lo confirme como un conocedor
- El docente tiene el compromiso ante la sociedad de entregar una persona educada para progresar y colaborar en la generación de conocimiento

2.1.9. Indicadores de la satisfacción de los estudiantes

Se proponen definiciones de diversos indicadores de la satisfacción de los estudiantes respecto al servicio educativo que reciben:

- **Confianza**

La confianza es la esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra persona actúe como ella desea. En la presente investigación, el estudiante valora la confianza en recibir un servicio adecuado en la Institución Educativa.

- **Métodos activos durante la clase**

Método activo es el resultado de combinar métodos generales de enseñanza, con elementos que están dirigidos a la particularidad de aquellos estudiantes que poseen diferentes ritmos de aprendizaje. En la presente investigación, el estudiante valora que, durante sus clases, los docentes utilizan métodos activos.

- **Respeto en los estudiantes**

Es la consideración con que se trata a una persona o una cosa por alguna cualidad, situación o circunstancia que las determina y que lleva a acatar lo que dice o establece o a no causarle ofensa o perjuicio. En la presente investigación, el estudiante valora que sus docentes muestren respeto hacia el propio estudiante.

- **Conservación de materiales de la Institución Educativa**

Se refiere al cuidado y celo con que el docente cuida y conserva los materiales de la institución Educativa. Es decir, el estudiante expresa satisfacción o insatisfacción respecto a la conservación de los materiales de estudio por parte de sus docentes y personal directivo.

- **Materiales acordes a los requerimientos de los estudiantes.**

Son recursos impresos, concretos, audiovisuales o recursos TIC que facilitan el proceso de enseñanza y aprendizaje. Son materiales que orientan a las maestras y maestros en su quehacer pedagógico. En la presente investigación, el estudiante valora que, durante sus clases, los docentes utilizan métodos activos.

- **Actividades culturales**

Es un evento o reunión que organiza una determinada sociedad o grupo cultural. Casi en su totalidad las actividades culturales permiten generar y/o fortalecer lazos de unión entre los miembros de una misma comunidad.

En pocas palabras, las actividades culturales sirven para transmitir una tradición de generación en generación. Se desarrollan con el objetivo de crear o difundir la cultura. Dado que la cultura es algo que pertenece a la humanidad, una actividad cultural puede incluir a una región, a un pueblo o bien sólo a unas cuantas personas. En la presente investigación, el estudiante valora que en la institución educativa se lleven a cabo actividades culturales.

- **Materiales deportivos**

Son todos aquellos recursos que son necesarios para la práctica de deportes al interior de la institución educativa y que forman parte del currículo escolar. Los materiales ayudan a planificar, desarrollar y evaluar el currículo. En áreas como la educación física los materiales pueden tener una especial importancia por las características específicas de esta asignatura. En la presente investigación, el estudiante valora que en la institución educativa existan materiales deportivos y se usen.

- **Ambientes recreativos**

Un ambiente de recreación o una zona de juegos es un espacio al interior de la escuela especialmente acondicionado para la realización de actividades recreativas libres, particularmente orientadas a los niños y adolescentes y que incluyen patio, área deportiva, auditorio, etc. En la presente investigación, el estudiante valora que en la institución educativa existan ambientes recreativos.

- **Actitudes favorables al aprendizaje**

Los alumnos expresan su satisfacción con la calidad educativa mediante la tendencia a aprender en forma favorable. Esta actitud contiene tres elementos importantes: emoción, cognición y conducta.

2.2. CALIDAD EDUCATIVA

2.2.1. Enfoques del concepto “calidad” aplicado a la educación

La experta pedagoga e intelectual argentina Aguerro (2008) considera que la aparición del concepto *calidad de la educación* se produjo históricamente dentro de un contexto específico. Este concepto viene de un modelo de calidad

de resultados, de calidad de producto final, que nos pone en guardia, sobre todo, del hecho de que bajo estas ideas suelen estar los conceptos de la ideología de eficiencia social que considera al docente poco menos que como un obrero de línea que emplea paquetes instruccionales, cuyos objetivos, actividades y materiales le llegan prefabricados, y en el cual la “calidad” se mide por fenómenos casi aislados, que se recogen en el producto final.

Aguerrondo (2008, p.8) menciona que algunos autores han visto por esto serias implicancias a este concepto: La ideología (curricular) de la eficiencia social (vinculada a la corriente llamada “tecnología educativa”) entiende calidad de la educación como eficiencia, y eficiencia como rendimiento escolar.

Esta autora señala que:

A partir de la instauración de una política educativa de corte neoliberal se buscan justificaciones “académicas” que permitan fundamentar la restricción del ingreso a la educación. Estas justificaciones crean nuevos fetiches pedagógicos que se caracterizan por su debilidad conceptual, tal es el caso de términos como “calidad de la educación (Aguerrondo, 2008, p.9).

Dice la pedagoga Aguerrondo (2008, p.12) que:

Lo que ocurre, es que se ha trabajado con una definición demasiado simplificada y muy parcial de una idea *calidad*, y que es muy abarcante ya que, recortando las posibilidades, se la define restrictivamente, se la transforma en una medición, para lo cual se la inscribe en un marco puntual casi positivista, muchas veces hasta conductista, leyendo sólo conductas específicas (indicadores de calidad).

Aguerrondo (2008, p.12.) considera que el concepto de calidad de la educación puede ser analizada a través de distintos enfoques:

Enfoque moderno-técnico.

Las definiciones correspondientes a este enfoque surgen a partir de demandas y requerimientos que el cuerpo social hace a la educación. La demanda más global es la responsabilidad por la generación y distribución del conocimiento.

Enfoque cultural.

Este enfoque demanda al sistema educativo la reproducción de la sociedad en la cual está funcionando. En términos generales, se puede decir que un criterio para definir en el nivel macro si el sistema educativo es o no de calidad, es reconocer si el sistema educativo alimenta al sistema cultural con los valores que este reclama.

Enfoque político.

Este enfoque también hace demandas al sistema educativo que se resumen en la cuestión educación-democracia. Demanda valores y comportamientos específicos que deben ser transmitidos por la escuela.

Enfoque económico.

Así, frente a un sistema económico que reclama altos estándares creativos en áreas relacionadas con las ciencias y con la gestión y organización, es necesario que el sistema educativo transmita masiva y tempranamente las operaciones de pensamiento lógico y las actitudes y conductas correspondientes a este requerimiento.

2.2.2. Definiciones de calidad

Para Sosa (2004, p.26) “la palabra calidad puede denotar implícitamente lo bueno o lo excelente. Aunque resulte difícil separar de un modo tajante lo cualitativo de lo cuantitativo, en las expresiones habituales calidad puede emplearse también como distinción en contraste con cantidad”.

Ugaz (2012, p.10) dice que la calidad “(...) supone lograr el compromiso de todos los integrantes de la organización para lograr un producto lo mejor posible empleando los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos posibles”.

En su tesis doctoral, el español Civera (2008, p.7) define la calidad como:

(...) el conjunto de propiedades, circunstancias, caracteres, atributos, rasgos y demás humanas apreciaciones, inherentes o adquiridas por el objeto valorado: persona, cosa, producto, servicio, proceso, estilo, función empresarial, etc., que permiten distinguir las peculiaridades del objeto y de su productor (empresa), y estimarlo (valorarlo) respecto a otros objetos de su especie.

Juran (1990) menciona en su libro que una definición sencilla de calidad es adecuación al uso, pero que dicha definición hay que ampliarla rápidamente porque existen muchos usos y usuarios”.

Deming (1989, citado por Ugaz, 2012, p.9) dice calidad es satisfacción del cliente y no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua.

Debido a que existen diversas definiciones de calidad, y que ninguna puede considerarse mejor o peor que otra, es necesario agruparlas según los distintos enfoques existentes:

Según el enfoque trascendente, la calidad es “(...) algo que no se puede tocar pero se conoce instantáneamente y puede diferir, con el tiempo, en relación a una misma cosa” (James, 1997).

Según el enfoque basado en el producto, “(...) la calidad es función de una variable específica medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto” (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007).

Según el enfoque basado en el cliente, James (1997) considera que “(...) los consumidores individuales tienen diferentes gustos y necesidades, y los artículos que mejor satisfacen sus preferencias son considerados como los que poseen una mayor calidad percibida”.

Según el enfoque basado en el valor, Pola (1999, p.22), afirma que: Un producto es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de los siguientes parámetros: Seguridad que el producto o servicio confieren al cliente; fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallo y por un período determinado de tiempo y servicio o medida en que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio.

2.2.3. Calidad educativa

Algunos autores, al elaborar su definición sobre la calidad, abordan los diferentes objetivos que persigue el sistema educativo y que deben tenerse en cuenta en este proceso.

Marchesi (1998) señala tres conjuntos de objetivos que han de contemplarse de manera interrelacionada:

Comunicación de la civilización

Desde esta representación, una educación de calidad debería ser capaz de transmitir a los estudiantes el conocimiento y el aprecio de un amplio número de valores culturales, entre los que se contendrían los artísticos, literarios y creativos.

Respuesta a las necesidades adyacentes de los alumnos

En el marco de este objetivo todos los alumnos dispondrían de las experiencias y ocasiones que les permitirían alcanzar niveles suficientes de satisfacción personal en sus vidas.

Preparación para responder a las necesidades de la sociedad

Los alumnos serían capaces de actuar en la sociedad, no sólo adaptándose a sus exigencias sino también intercediendo de forma activa en la disposición de esa misma sociedad de la que forman parte.

Marchesi (1998, p.52) agrega que:

La calidad educativa es aquella que promueve, el progreso de los estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados.

Por su parte, el pedagogo García-Hoz (1989, p.24) expresa que la calidad educativa: "Es el modo de ser de la educación que reúne las características de integridad, coherencia y eficacia", y las cuales define como:

- Rectitud: se resuelve en el hecho de que en la educación se incluyan todos los factores necesarios para el desarrollo del hombre.
- Adaptación: es concebida como la necesidad de que cada uno de los elementos de la educación tenga la categoría correspondiente a su papel en la vida humana.
- Actividad: viene condicionada por el hecho de que todos los elementos cumplan convenientemente su función para que cada hombre desarrolle sus posibilidades y supere, en la medida de lo posible, todo tipo de términos.

Para Fernández (1992, p.59) la calidad educativa está estrechamente vinculada al proceso enseñanza-aprendizaje. Para este autor calidad educativa:

Es aquella que hace al alumno más conocedor de sí mismo, de su entorno físico y social (dimensión cognitiva) más responsable de su propio yo, del entorno físico y del entorno humano que le rodea (dimensión ética/afectiva) más capaz de intervenir, de acuerdo con los fines vistos y decididos en los momentos cognitivo y ético, sobre sí mismo, sobre su entorno físico y su entorno social (dimensión técnico/afectiva).

Por último, la OCDE (1991, p.11) al referirse a una educación de calidad establece que “(...) ésta debe asegurar a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equiparles para la vida adulta”.

2.2.4. Aspectos multidimensionales del concepto de calidad Educativa

Álvarez y Topete (2004, p.29) señala que “El concepto de calidad se ha mostrado desde los años setenta con una naturaleza polifacética (haciéndolo subjetivo y hasta confuso, pues la imprecisión con la que se presenta causa diversas definiciones para el mismo”.

La manera de entender a la calidad educativa dependerá del concepto de educación que educadores y directivos posean; así como de cuáles son los objetivos que se pretenden para ella, los cuales deberán reflejarse en la calidad de vida de los niños (Álvarez y Topete, 2004, p.24).

De forma tradicional, la calidad de un sistema educativo se considera sinónimo del nivel de aprendizaje de los estudiantes que la integran, sin embargo, en la actualidad este aspecto se plantea sólo como un factor más, pues la calidad “refleja las relaciones de coherencia entre todos los componentes del propio sistema” (INEE, 2006, p.7).

La calidad implica hacer las cosas bien a la primera. Si la metodología y sistemas utilizados las instituciones educativas 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 (Senlle y Stoll, 1994, p.17).

2.2.5. Dimensiones del concepto de calidad.

A continuación, se presentan las cinco dimensiones que están contempladas por la OREALC/UNESCO (2007, p.12). Las dimensiones son las siguientes:

- Equidad
- Relevancia
- Pertinencia
- Eficacia
- Eficiencia

Es necesario recordar que estas dimensiones constituyen un marco de referencia para la región latinoamericana. Cabe distinguir, que este organismo declara considerar de mayor importancia a los tres primeros, ya que la eficiencia y la eficacia, por tradición, se abordan de manera más frecuente en la literatura sobre el tema.

A continuación, se describen sucintamente cada uno de estas dimensiones de la calidad:

2.2.5.1. Equidad:

Equidad no es lo mismo que igualdad, aunque están estrechamente relacionadas. La asimilación entre ambos conceptos ha traído como consecuencia tratamientos homogéneos para todos, lo que en algunos casos ha profundizado las desigualdades. La equidad comprende los principios de igualdad y diferenciación, ya que tan sólo una educación ajustada a las necesidades de cada uno asegurará que todas las personas

tengan las mismas oportunidades de hacer efectivos sus derechos y alcanzar los fines de la educación en condiciones de igualdad.

Según OREALC/UNESCO (2007, p.14) la equidad en la educación se sub divide en tres tipos de equidad:

- **Equidad de acceso**

Cuando las oportunidades de acceder a los diferentes niveles educativos, o a algún o programa, son las mismas para todos, sin distinción de ninguna naturaleza. El pleno acceso de toda la población a la educación y la continuidad de estudios requieren que el Estado asegure escuelas disponibles, accesibles y asequibles para todos. En relación con el acceso a la educación, el desafío en la región es reducir las brechas en la educación inicial, secundaria y terciaria entre estudiantes de distinto origen social y cultural.

Según Tedesco (2004, p. 62) en la educación primaria, aunque en algunos países no se ha logrado la universalización, el desafío es la continuidad y conclusión de estudios, ya que ciertos alumnos no pueden culminar la educación obligatoria por no contar con escuelas completas a una distancia razonable; por la falta de pertinencia del currículo y de la enseñanza; por la rigidez de la oferta educativa o por los costos educativos. La educación tiene la obligación moral de evitar que las diferencias de origen de los alumnos se conviertan en desigualdad de oportunidades educativas y, por esta vía, de nuevo en desigualdades sociales.

- **Equidad en los recursos**

Aquí se debe exigir un trato diferenciado, pero no discriminatorio, respecto a los recursos financieros, materiales, humanos, tecnológicos y pedagógicos, según las distintas necesidades de personas o grupos, con el fin de lograr resultados de aprendizaje equiparables. Como afirma Lasch (1996, p.47), mientras que todos no tengan el mismo acceso a los medios

para adquirir competencias, la teórica igualdad de derechos no conferirá dignidad a las personas. La equidad en los recursos y en los procesos requiere, entre otras cosas, currículos amplios y flexibles que sean pertinente para todos los estudiantes; recursos y apoyos adicionales para todos aquellos que, por diferentes causas, los necesitan para avanzar en su aprendizaje; la asignación de los docentes más competentes a aquellas escuelas y/o grupos de alumnos que tienen mayores necesidades; calendario escolar adecuado a las distintas necesidades; asegurar el derecho a aprender en la lengua materna; materiales educativos pertinentes; y una distribución equitativa de los recursos humanos, financieros y materiales.

- **Equidad en los resultados de aprendizaje.**

Se aspira a que todos los estudiantes, sea cual sea su origen social y cultural o la zona geográfica en que habiten, alcancen aprendizajes equiparables, según sus posibilidades. Es decir, que las diferencias en los resultados no reproduzcan las desigualdades de origen de los estudiantes ni condicionen sus opciones de futuro. La equidad en los resultados también está relacionada con los años de estudio cursados por los estudiantes. La verdadera equidad es más que garantizar el acceso y la permanencia en la educación; implica una democratización en el acceso y en la apropiación del conocimiento (Marchesi y Martín, 1998, p.27).

2.2.5.2. Relevancia

Junto con la equidad, la relevancia y la pertinencia son dos dimensiones fundamentales de la calidad de la educación estrechamente relacionadas entre sí, y que responden a las preguntas de educación para qué, y educación para quién. Desde un enfoque de derechos hay que preguntarse cuáles son las finalidades de la educación y si éstas representan las aspiraciones del conjunto de la sociedad, y no sólo las de determinados grupos de poder dentro de ella.

Para Muñoz (2004, p. 93) la educación será relevante en la medida que promueva aprendizajes significativos desde el punto de vista de las exigencias sociales y del desarrollo personal, lo cual difícilmente ocurrirá si ésta no es también pertinente; es decir, si no considera las diferencias para aprender, que son fruto de las características y necesidades de cada persona, las cuales están a su vez mediatizadas por el contexto social y cultural en que viven.

La relevancia se refiere al qué y al para qué de la educación; es decir, las intenciones educativas que condicionan otras decisiones, como las formas de enseñar y de evaluar. Como se ha dicho, la principal finalidad de la educación es lograr el pleno desarrollo de la personalidad y de la dignidad humana, por lo que ésta es relevante si promueve el aprendizaje de las competencias necesarias para participar en las diferentes actividades de la sociedad, afrontar los desafíos de la actual sociedad del conocimiento, acceder a un empleo digno, y desarrollar un proyecto de vida personal con relación a los otros.

Desde la perspectiva de la OREALC/UNESCO (2007, p. 16), los aprendizajes que se requieren para el siglo XXI deberían desarrollar competencias relacionadas con “aprender a conocer”, “aprender a hacer”, “aprender a ser” y “aprender a vivir juntos”.

2.2.5.3. Pertinencia

Para Blanco (2006, p. 39) la pertinencia de la educación nos remite a la necesidad de que ésta sea significativa para personas de distintos estratos sociales y culturas, y con diferentes capacidades e intereses, de forma que puedan apropiarse de los contenidos de la cultura mundial y local, y construirse como sujetos en la sociedad, desarrollando su autonomía, autogobierno, su libertad y su propia identidad.

La pertinencia, en coherencia con un enfoque de derechos, significa que el centro de la educación es el estudiante, por lo que es ineludible considerar su propia idiosincrasia en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Para que haya pertinencia la educación tiene que ser flexible y adaptarse a las necesidades y características de los alumnos y de los diversos contextos sociales y culturales. La “adaptabilidad” es uno de los parámetros establecidos en el ámbito internacional para asegurar el derecho a una educación de calidad para todos, junto con la accesibilidad, la disponibilidad y la aceptabilidad (OREALC/UNESCO (2007, p.19).

En el plano curricular, la pertinencia requiere diseños abiertos y flexibles que puedan ser enriquecidos o adaptados en diferentes niveles (Estados o provincias, escuelas y aulas) en función de las necesidades educativas, aptitudes e intereses de los alumnos y de las características y exigencias de los contextos en los que se desarrollan y aprenden.

Según Tadesco (2004, p. 81) el currículo común con las adaptaciones y diversificaciones necesarias ha de ser el referente para la educación de todos los niños y niñas; también para aquéllos con necesidades educativas especiales, aunque estén escolarizados en centros especiales. En buena lógica, los diferentes niveles de toma de decisiones deberían permitir el desarrollo de un currículo a la medida de cada alumno y alumna, pero no pareciera que esto haya sido garantía suficiente para lograr una mayor pertinencia en los aprendizajes, debido, entre otros factores, a una cultura de la homogeneización muy instalada en la enseñanza.

2.2.5.4. Eficacia

La eficacia se pregunta por la medida y proporción en que se logran alcanzar los objetivos de la educación establecidos y garantizados en un enfoque de derechos; es decir, en qué medida se es eficaz en el logro de aspectos que traducen en términos concretos el derecho a una educación de calidad para toda la población, en cuanto a la equidad en la distribución

de los aprendizajes, su relevancia y su pertinencia (OREALC/UNESCO, 2007, p.20).

Muñoz (2004, p. 59) se pregunta en qué medida los niños logran acceder a la escuela; se atienden las necesidades educativas de los adultos; los estudiantes concluyen la educación obligatoria; las personas logran los aprendizajes que corresponde lograr en cada etapa educativa; los recursos y procesos educativos están asignados y organizados de manera que se favorezcan aprendizajes relevantes y pertinentes; y estas metas educativas son alcanzadas por todos y no se reproducen diferencias sociales de partida que se traducen en una inequitativa distribución de oportunidades y capacidades.

Para Lasch (1996, p.73) los ejemplos indican que bajo esta dimensión no sólo se deben tener en cuenta los resultados de aprendizaje en las materias fundamentales del currículo –lenguaje y matemática principalmente sino también la eficacia de la gestión curricular en su sentido más amplio y de la gestión de la convivencia escolar, aspectos estrechamente relacionados con la equidad, relevancia y pertinencia de los aprendizajes. A este respecto, el desafío para los sistemas educativos es cómo plantear los objetivos de políticas que se desprenden de un enfoque de derechos en términos de logros que puedan ser verificados.

2.2.5.5. Eficiencia

La eficiencia, por su parte, se pregunta por el costo con que dichos objetivos son alcanzados. La eficiencia compromete un atributo central de la acción pública, cual es el que ésta se ejecute honrando los recursos que la sociedad destina para tal fin, por lo que la obligación de ser eficiente toca a la garantía de un derecho ciudadano clave. Por lo tanto, la eficiencia es definida con relación al financiamiento destinado a la educación, la responsabilidad en el uso de éste, y los modelos de gestión institucional y de los recursos. Desde esta perspectiva, la eficiencia no es un imperativo economicista, sino una obligación derivada del respeto a la condición y

derechos ciudadanos de todas las personas (OREALC/UNESCO, 2007, p.21).

Por otra parte, existe una importante interacción entre la dimensión de la eficacia y la eficiencia, ya que los problemas de eficiencia impactan negativamente sobre la capacidad para asegurar algunas metas básicas. Así, por ejemplo, la repetición y el consiguiente atraso escolar, no sólo implica un desperdicio de recursos (públicos y de las familias) sino que también afecta negativamente las probabilidades de continuación y culminación de estudios de los afectados.

Según Marchesi y Martín (1998, p. 35) desde este punto de vista y en concordancia con una concepción de la educación como derecho, el “fracaso escolar”, usualmente entendido como un fracaso de los estudiantes a los que la repetición brinda una “segunda oportunidad”, debe ser más bien visto como un fracaso de la operación del sistema educativo que no garantiza a los estudiantes la prosecución fluida de los estudios y, finalmente, reduce sus oportunidades educativas en vez de proporcionar otras nuevas.

2.2.6. Características de una escuela de calidad

Purkey y Smith (1983, citados en Civera, 2008, p.35) realizaron una revisión de investigaciones sobre las características de las "escuelas eficaces". También Fullan (1985, en Civera, 2008, p.63) realizó un esfuerzo de síntesis en relación a los indicadores de calidad aparecidos en la literatura especializada. Este autor considera que existen cuatro componentes de la estructura de las instituciones escolares:

- El liderazgo (la forma en que actúan los equipos directivos). En este caso la condición está en que se trate de un estilo de liderazgo orientado a la mejora progresiva de la actuación institucional.
- La organización y desarrollo efectivo del currículum destacándose, sobre todo, tres aspectos fundamentales: la riqueza y actualidad de los objetivos y contenidos formativos, una buena coordinación del currículum y la existencia de mecanismos adecuados de evaluación y supervisión de las actividades que se llevan a cabo.
- Las relaciones con la comunidad que incluyen dos ámbitos fundamentales: la participación de las familias en la dinámica formativa de las escuelas y el reconocimiento y apoyo de la comunidad a la acción escolar.
- Finalmente, actuaciones específicas de desarrollo institucional de manera que se adopten iniciativas y programas dirigidos específicamente a la mejora del funcionamiento y de los resultados de la escuela.

2.2.7. Calidad de los servicios educativos

Gento (2012, p.22) menciona que la satisfacción estudiantil se enfoca en todo aquello que el estudiante percibe y lo considera importante, por cada servicio educativo que la institución educativa brinda y el estudiante lo toma en cuenta en el momento preciso de valorar su nivel de satisfacción estudiantil por la calidad del servicio educativo que a continuación se mencionan algunos:

- Calidad del servicio educativo administrativo de la escuela, tiene relación con ser eficientes, amables, corteses y cordiales en todo momento y bajo cualquier circunstancia con todos los estudiantes en las fases de acogida, escucha activa, informativa y asesoramiento.
- Calidad del servicio educativo del docente de teoría y del docente de taller, tiene relación con los procedimientos utilizados en los procesos de enseñanza y aprendizaje, a partir de crear un clima de

confianza, con valores, con autoestima, respetando los conocimientos previos de los estudiantes e induciéndolos progresivamente al logro de las competencias educativas. Así, tanto la tecnología específica y la práctica de taller van de la mano y requieren dominio pedagógico y el manejo correcto de los materiales, máquinas, equipos, uso de los medios audiovisuales: Como también acción de tutoría, sistema de evaluación, participación, el relacionado a su clase de teoría y de taller, etc.

- Calidad educativa del equipamiento de máquinas, equipos, infraestructura física de la escuela, tiene relación con las buenas condiciones del equipamiento de máquinas, equipos, materiales, recursos necesarios, traducidos en puestos de trabajo para el estudiante, que le permita desarrollar eficientemente todas las tareas que se programan y se ejecutan por parte de la escuela.
- Calidad educativa de la infraestructura en la escuela y en la institución; tiene relación con la seguridad, salud y el confort de todos los espacios educativos, relacionado a la limpieza, ventilación, sol, luz, aire de las oficinas, aulas, talleres, laboratorios, mobiliario, biblioteca, comedor. Además, estos espacios deben ser funcionales, que respondan a la variedad de exigencias del proceso de enseñanza - aprendizaje en condiciones reales que planifica el docente. Igualmente, deben contar con equipos que permitan al estudiante el acceso a las tecnologías de información y comunicación en respuesta a las demandas de la sociedad actual.

2.2.8. Modelos de calidad educativa

Arias (2013, p.14), opina que los modelos de calidad educativos han ido evolucionando bajo los conceptos de mejorar continuamente, excelencia, liderazgo y gestión de calidad enfocados en la satisfacción del cliente. Si bien es cierto que inicialmente fueron planteados para los ámbitos de la gestión empresarial, en la actualidad han influenciado y se han introducido en las escuelas, los institutos y las universidades.

Se ha ido construyendo diversos modelos educativos durante varios años. Por ejemplo, el Movimiento Escolar Efectivo, Mejora Escolar, Mejora de la Efectividad Escolar, Gestión a la luz del enfoque de calidad agregado y la Administración basada en la Escuela y ellos siguen a modelos de evaluación de la Calidad para las organizaciones educativas como el Modelo del Premio Deming, el Modelo del Premio Baldrige, el Modelo de las Normas ISO o el modelo europeo de Gestión de Calidad EFQM. Dado que la calidad es un concepto complejo y controvertido sus distintas aproximaciones a mejorar los modelos educativos sirven de base para su integración en la educación.

En el presente trabajo de investigación basado en el modelo de calidad educativo de Gento (2012), considera las siguientes dimensiones de la calidad del servicio educativo: Calidad del servicio educativo administrativo de la escuela, calidad del servicio educativo del docente de teoría, calidad del servicio educativo del docente de taller. Así también, la calidad del servicio educativo del monitor de empresa, calidad educativa del equipamiento de máquinas, equipos e infraestructura de la escuela y calidad educativa de la infraestructura institucional. Cada uno de ellos aporta criterios para determinar el nivel de satisfacción estudiantil respecto a las dimensiones de la calidad del servicio educativo.

2.2.9. Indicadores de la calidad educativa

A continuación, se describen en forma suscitan los principales indicadores de la variable calidad de servicio:

2.2.9.1. Evaluación

La evaluación es un proceso que tiene por objeto determinar en qué medida se han logrado los objetivos previamente establecidos, que supone un juicio de valor sobre la programación establecida, y que se emite al contrastar esa información con dichos objetivos. En la presente investigación, los estudiantes valoran la calidad de la institución educativa mediante los procesos de evaluación que se lleva a cabo.

2.2.9.2. Practica los valores

La práctica de valores se desarrolla en la institución educativa y consiste en que, tanto en el currículo educativo como en el desempeño conductual de cada docente y personal administrativo y directivo, los estudiantes perciben la práctica de valores éticos y morales que, a su vez, constituirán la base para la formación integral del estudiante. En la presente investigación, los estudiantes valoran la calidad de la institución educativa mediante la práctica de valores que se lleva a cabo.

2.2.9.3. Utilización de la metodología y recursos

Este indicador se refiere al uso de métodos diversos, actualizados y modernos que se desarrollan para incrementar la calidad de la enseñanza. Asimismo, este indicador también se refiere al uso de los recursos pedagógico de diversa índole que la institución educativa utilizará en el marco del proceso de enseñanza-aprendizaje. En la presente investigación, los estudiantes valoran la calidad de la institución educativa mediante la metodología y recursos que utilizan.

2.2.9.4. Innovación

Consiste en utilizar conocimiento para construir un nuevo camino que lleve a una determinada meta. Cada proceso de innovación es específico para cada caso, y muy probablemente no sirva para abordar otros retos. Es por ello que resulta complicado definir de forma estricta un método para innovar. En la presente investigación, los estudiantes valoran la calidad de la institución educativa mediante la innovación que aplican en diversos aspectos del quehacer educativo.

2.2.9.5. Monitoreo del desempeño docente

Es un proceso de gestión que consiste en que la dirección de la institución educativa supervise y haga un seguimiento a los docentes y así verificar si se está cumpliendo con los objetivos pedagógicos trazados por la propia institución educativa. En la presente investigación, los estudiantes

valoran la calidad de la institución educativa mediante las actividades de monitoreo que lleva a cabo el director.

2.2.9.6. Actividades de administración educativa.

Por actividades de administración educativa se entiende a aquellas actividades que el área administrativa realiza como parte de sus funciones. Cuando esta actividad administrativa es eficiente y eficaz, beneficia a toda la comunidad educativa. En la presente investigación, los estudiantes valoran la calidad de la institución educativa mediante las actividades administrativas que se llevan a cabo.

2.2.9.7. Materiales

El material educativo es cualquier objeto usado en los centros educativos que sirve como medio de enseñanza o de aprendizaje. El material educativo es el conjunto de medio de los cuales se vale el docente para el proceso de enseñanza - aprendizaje y para que los alumnos adquieran conocimientos a través del máximo número de sentidos. En la presente investigación, los estudiantes valoran la calidad de la institución educativa mediante el tipo, variedad y cantidad de materiales de enseñanza-aprendizaje.

2.2.9.8. Infraestructura

Se refiere a todas las instalaciones que constituye la parte física de la institución educativa: aulas, patios, pasillos, servicios higiénicos, oficinas, auditorio, etc. En la presente investigación, los estudiantes valoran la calidad de la institución educativa mediante las actividades administrativas que se llevan a cabo.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el año 2016.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe un nivel bajo de satisfacción de los Cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.
- Existe un nivel bajo de la calidad del servicio educativo percibido por los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.
- Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.

3.2 VARIABLES

3.2.1 Variable 1

3.2.1.1 Denominación

Satisfacción (de los cadetes)

3.2.1.2 Indicadores

- Practica la confianza
- Utiliza métodos activos durante su clase
- Muestra respeto y confianza en los estudiantes.
- Conservan materiales de la Institución Educativa
- Cuenta con materiales acordes a los requerimientos de los estudiantes.
- Realización de actividades culturales
- Cuentan con materiales deportivos
- Muestran ambientes recreativos
- Participan en actividades recreativas dentro y fuera de la institución
- Utilizan métodos activos para el logro de los aprendizajes,
- Muestran actitudes favorables al aprendizaje

3.2.1.3 Escala de medición

Escala tipo Likert:

- Nunca
- Pocas veces
- Algunas veces
- Siempre

3.2.2. Variable 2

3.2.2.1 Denominación de la variable

Percepción de la calidad de servicio educativo

3.2.2.2. Indicadores

- Realización la evaluación en la clase
- Practica los valores durante el desarrollo de su clase
- Utilización de la metodología y recursos
- Incentiva la innovación de trabajos
- Realización de monitoreo del desempeño docente
- Realización de actividades de administración educativa.
- Materiales acordes a los requerimientos de los estudiantes
- Conservación de la infraestructura de la institución educativa.
- Practica los valores dentro de la Institución Educativa

3.2.2.3 Escala de medición

Escala tipo Likert:

- Nunca
- Pocas veces
- Algunas veces

- Siempre

3.2.3. Variables intervinientes

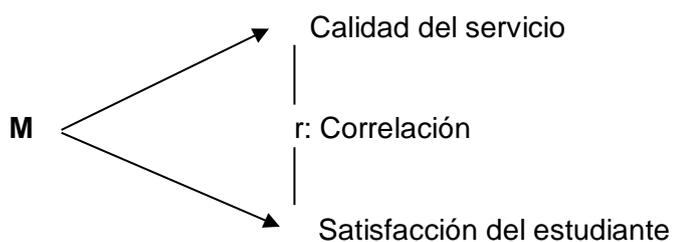
- Colegio de procedencia del Cadete (antes de ingresar a la I.E. Militar)
- Tipo de liderazgo que ejerce el Director
- Periodo educativo
- Grado escolar del cadete
- Experiencias escolares en sus anteriores colegios

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de enfoque cuantitativo. Por su finalidad, se trata de investigación de tipo básico, pues se busca incrementar el conocimiento de un fenómeno de la realidad. Asimismo, por el nivel investigativo es un estudio relacional pues se pretende asociar las variables de estudio.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es no experimental, puesto que se han observado las variables en su condición natural sin que operemos en ella; responde, asimismo, al tipo transversal puesto que la captación de datos en torno a las dimensiones de las variables fue en un solo momento. El diseño a aplicar corresponde al descriptivo-correlacional, siendo su representación gráfica lo siguiente:



Dónde:

M = Muestra

Ox = Calidad de servicio

Oy = Satisfacción de los estudiantes

r = Relación

3.5. ÁMBITO DE ESTUDIO

El ámbito para el desarrollo de la presente investigación fue las instalaciones de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa, ubicado en el distrito Tacna, Provincia de Tacna.

3.6 TIEMPO SOCIAL

El tiempo social de la investigación fue entre los meses de septiembre y diciembre del año 2016.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo constituida por todos los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa, de los años escolares: 3º, 4º y 5º año del Nivel Secundaria, del sexo masculino, con edades aproximadas entre 13 a 16 años, provenientes mayormente de la Región Tacna.

No hubo selección de muestra pues se trata de un estudio censal donde cada unidad (Cadete) participa en la investigación, distribuidos de la siguiente manera:

3º año de secundaria: 61 alumnos

4º año de secundaria: 58 alumnos

5º año de secundaria: 63 alumnos

Total : 182 alumnos

3.8. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos que fueron empleados para el desarrollo de la presente investigación son los siguientes:

- Coordinación con la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa para que se otorguen las facilidades en la realización de la presente investigación.
- Aplicación de los cuestionarios y procesamiento de la data mediante software estadístico.
- Interpretación de resultados y elaboración de informe final.

3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

3.9.1. Técnicas

La técnica de recojo de los datos para ambas variables es la encuesta. Una encuesta es definida como un conjunto de preguntas impresas (en formato escrito) que son entregadas a un individuo previamente seleccionado para que responda en forma anónima sobre cuestiones de interés para el investigador.

3.9.2. Instrumentos

Para la variable: satisfacción

- El cuestionario *Satisfacción Estudiantil* fue diseñado por el propio investigador para evaluar la satisfacción de los cadetes.
- El cuestionario está formado por 35 ítems, las modalidades de respuesta son: Nunca, Pocas veces, Algunas veces y Siempre; los cuales asumen valores de 0, 1, 2 y 3 respectivamente. El tiempo para el desarrollo del mismo se estima en un promedio de 15 minutos.
- La escala del cuestionario de satisfacción de los cadetes representa la suma de puntuaciones.
- La encuesta se aplicó a los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa
- A continuación se presenta las categorías, puntajes, descripciones e ítems pertenecientes a la variable satisfacción del cadete del Colegio Militar Gregorio Albarracín Lanchipa y de sus dimensiones respectivas:

Satisfacción del cadete (puntaje general)

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
Baja	0 – 35	El cadete muestra un nivel de satisfacción bajo en cuanto a la labor docente, organización académica, desarrollo cultural y actividades productivas y sus logros de aprendizaje.	1 al 35 Puntaje máximo: 105
Regular	36 – 70	El cadete muestra un nivel de satisfacción regular en cuanto a la labor docente, organización académica, desarrollo cultural y actividades productivas y sus logros de aprendizaje.	
Alta	71 – 105	El cadete muestra un nivel de satisfacción alta en cuanto a la labor docente, organización académica, desarrollo cultural y actividades productivas y sus logros de aprendizaje.	

Dimensión 1: Preparación docente

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
Baja	0 – 8	El cadete muestra un nivel de satisfacción bajo con la preparación de sus docentes y la atención que reciben por parte de ellos..	1 al 8 Puntaje máximo: 24
Regular	9 - 16	El cadete muestra un nivel de satisfacción regular con la preparación de sus docentes y la atención que reciben por parte de ellos	
Alta	17 - 24	El cadete muestra un nivel de satisfacción alto con la preparación de sus docentes y la atención que reciben por parte de ellos	

Dimensión 2: Organización académica.

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
Baja	0 – 8	El cadete muestra un nivel de satisfacción bajo con la organización académica	9 al 16
Regular	9 - 16	El cadete muestra un nivel de satisfacción regular con la organización académica	

Alta	17 - 24	El cadete muestra un nivel de satisfacción alto con la organización académica de la institución	Puntaje máximo: 24
------	---------	---	-----------------------

Dimensión 3: Desarrollo cultural y actividades productivas.

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
Baja	0 – 10	El cadete muestra un nivel de satisfacción bajo con el desarrollo cultural y actividades productivas de la institución.	17 al 26 Puntaje máximo: 30
Regular	11 – 20	El cadete muestra un nivel de satisfacción regular con el desarrollo cultural y actividades productivas de la institución.	
Alta	21 – 30	El cadete muestra un nivel de satisfacción alto con el desarrollo cultural y actividades productivas de la institución.	

Dimensión 4: Aprendizaje significativo.

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
Baja	0 – 9	El cadete muestra un nivel de satisfacción bajo con su aprendizaje significativo	27 al 35 Puntaje máximo: 27
Regular	10 – 18	El cadete muestra un nivel de satisfacción regular con su aprendizaje significativo	
Alta	19 – 27	El cadete muestra un nivel de satisfacción alto con su aprendizaje significativo	

Para la variable percepción de la calidad de servicio:

- El cuestionario *Percepción de la Calidad del Servicio Educativo* fue diseñado por el propio investigador para evaluar la calidad del servicio captado por los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa.
- El cuestionario está formado por 35 ítems, las modalidades de respuesta son: Nunca, Pocas veces, Algunas veces y Siempre; los cuales asumen

valores de 0, 1, 2 y 3 respectivamente. El tiempo para el desarrollo del mismo se estima en un promedio de 15 minutos.

- La escala del cuestionario de calidad de servicio representa la suma de puntuaciones.
- La encuesta se aplicó a los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa
- A continuación se presenta las categorías, puntajes, descripciones e ítems pertenecientes a la variable percepción de la calidad de servicio y de sus dimensiones respectivas.

Percepción de calidad de servicio (puntaje general)

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
Baja	0 – 35	El cadete señala que el conjunto de actividades que se realizan en la atención a las necesidades prioritarias y reales para el bienestar de los cadetes es Bajo.	1 al 35
Regular	36 – 70	El cadete señala que el conjunto de actividades que se realizan en la atención a las necesidades prioritarias para el bienestar de los cadetes en la Institución es Regular.	Puntaje máximo: 105
Alta	71 – 105	El cadete señala que el conjunto de actividades que se realizan en la atención a las necesidades prioritarias y reales para el bienestar de los cadetes en la Institución es Alta.	

Dimensión 1: Desempeño docente.

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
Baja	0 – 12	El cadete afirma que el desempeño docente es deficiente.	1 al 12
Regular	13 – 24	El cadete afirma que el desempeño docente es regular	Puntaje máximo: 36
Alta	25 – 36	El cadete afirma que el desempeño docente es buena	

Dimensión 2: Desempeño del personal administrativo.

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
Baja	0 – 6	El cadete asevera que el desempeño del personal administrativo es deficiente	13 al 18 Puntaje máximo: 18
Regular	7 – 12	El cadete asevera que el desempeño del personal administrativo es regular.	
Alto	13 – 18	El cadete asevera que el desempeño del personal administrativo es des Buena	

Dimensión 3: Infraestructura.

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
Baja	0 – 6	El cadete señala que la infraestructura y los espacios físicos de la Institución es Deficiente.	19 al 24 Puntaje máximo: 18
Regular	7 – 12	El cadete señala que la infraestructura y los espacios físicos de la Institución es regular.	
Alto	13 – 18	El cadete señala que la infraestructura y los espacios físicos de la Institución es Buena	

Dimensión 4: Valores.

Categoría	Puntaje	Descripción	Ítems
Baja	0 – 11	El cadete señala que Nunca se practican los valores en la Institución	25 al 35 Puntaje máximo: 33
Regular	12 – 22	El cadete señala que a veces se practican los valores en la Institución	
Alto	23 – 33	El cadete señala que siempre se practican los valores en la Institución	

Confiabilidad y Validez de los instrumentos:

Para determinar el grado de confiabilidad de los cuestionarios sobre Calidad de servicio y Satisfacción de los estudiantes, y se aplicó una prueba piloto y verificó a través del método de Alfa de Cronbach.

- Calidad de servicio: 0.899 (fiabilidad alta)
- Satisfacción de los estudiantes: 0.922 (fiabilidad alta)

Durante la elaboración de los instrumentos, se consultaron expertos quienes hicieron algunas observaciones que permitieron mejorar el contenido y presentación de las preguntas.

3.10. PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

- Se elaboró la base de datos o de registro (índices de logro) de la calidad de servicio y la satisfacción de los cadetes.
- Luego se analizaron los resultados en forma descriptiva con la finalidad de identificar los niveles de calidad de servicios y la satisfacción de los cadetes.
- La información obtenida permitió elaborar tablas de distribución de frecuencia y construir gráficos de barras.
- Para objetivizar la existencia de la correlación de la percepción de la calidad de servicios y la satisfacción de los cadetes se utilizó la prueba de hipótesis mediante los estadísticos R de Pearson y Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

4.1.1. Preparación de la investigación

La investigación se inició con la presentación de una solicitud a la dirección del plantel. Solicitud que fue aceptada con la condición de entregar los resultados del estudio. A continuación, se convocó a una reunión con los docentes quienes fueron informados acerca de la naturaleza y objetivos de la investigación. Los docentes participaron en una sesión de capacitación acerca de la metodología a emplear en el proceso de recopilación de los datos. Seguidamente, se coordinó con la dirección y con los docentes las fechas de aplicación de los instrumentos de recolección de los datos.

4.1.2. Aplicación de la investigación

Los docentes fueron aleccionados acerca de los objetivos y procedimientos de investigación y los cadetes recibieron una charla informativa sobre la naturaleza de la investigación y sus fines. Luego de contar con la aceptación de los estudiantes (cadetes) se procedió a la aplicación de las encuestas anónimas. La duración de las encuestas fue de aproximadamente 20 minutos. A los cadetes se les aseguró que las respuestas serían anónimas y en todo momento se resguardó la ética de la investigación.

4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados se presentan siguiendo los objetivos de la investigación:

- Resultados sobre la satisfacción del cadete de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa
- Resultados sobre la percepción de la calidad del servicio educativo por los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa
- Resultados de la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes.

Los resultados son presentados a través de tablas de frecuencias. Las tablas son de una y dos entradas (variables). Estas contienen los resultados en niveles de

las dimensiones de las variables: satisfacción del cadete y percepción de la calidad del servicio. Seguidamente la hipótesis general es comprobada mediante los estadísticos R de Pearson y Rho Spearman. Las hipótesis específicas son comprobadas mediante la prueba distribución muestral de medias y estadístico Z.

4.3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.3.1. Resultados sobre la satisfacción del cadete de la I.E.P. Militar Crl Colegio Gregorio Albarracín Lanchipa

Tabla 1

Dimensión preparación docente

Niveles de satisfacción	f	%
Baja	100	54.9
Regular	44	24.2
Alta	38	20.9
Total	182	100%

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Satisfacción Estudiantil a los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016

Interpretación:

En primer lugar, se halló que el 54.9% de los cadetes se ubica en un nivel bajo de satisfacción. En segundo lugar, el 24.2% se ubica en el nivel regular. Y, finalmente, el 20.9% se encuentra en el nivel alto. En suma, más de la mitad de los cadetes califican negativamente los siguientes indicadores de esta dimensión: confianza del docente hacia los cadetes, la justicia del docente cuando evalúa, el interés y motivación de sus clases, el trato igualitario hacia los cadetes, el respeto del docente, la comunicación del docente y la puntualidad del docente, entre otros indicadores de esta dimensión.

Tabla 2

Dimensión organización académica

Niveles	f	%
Baja	120	65.9
Regular	26	14.3
Alta	36	19.8
Total	182	100%

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Satisfacción Estudiantil a los cadetes de la I.E.P. Militar CrI Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016

Interpretación:

En primer lugar, se halló que el 65.9% de los cadetes se ubica en el nivel de satisfacción baja. En segundo lugar, el 14.3% se ubica en el nivel regular. Finalmente, el 19.8% se ubica en el nivel alto. Por ello, se puede concluir que el 65.9% de cadetes presentan un nivel bajo de satisfacción en los siguientes indicadores de esta dimensión: paredes de las aulas pintadas y limpias, mobiliarios (carpetas, estantes) en buen estado, sala de cómputo con suficientes computadores para todos los cadetes, aulas con materiales educativos, biblioteca con libros, aulas con televisor, proyector multimedia y DVD, laboratorio con materiales necesarios para los experimentos, aulas implementadas con estantes para organizar los materiales, entre otros indicadores de esta dimensión.

Tabla 3

Dimensión desarrollo cultural y actividades productivas

Niveles	f	%
Baja	96	52.7
Regular	42	23.1
Alta	44	24.2
Total	182	100%

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Satisfacción Estudiantil a los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016

Interpretación:

En primer lugar, se halló que el 52.7% de los cadetes se sitúa en el nivel bajo de satisfacción. En segundo lugar, el 23.1% se ubica en el nivel regular. Finalmente, el 24.2% se sitúa en el nivel alto. En suma, la mayoría de los cadetes presentaron respuestas negativas en los siguientes indicadores de esta dimensión: existen espacios de tiempo para hacer deporte, teatro, baile, etc. existen momentos donde se presentan obras de teatro, películas, danzas o música, durante el año escolar se realizan retiros o momentos para reflexionar sobre las actitudes de los cadetes, los materiales para la práctica algún deporte son facilitados por la institución, el departamento de educación física cuenta con los materiales necesarios para todas las disciplinas deportivas que enseñan, las áreas verdes de la Institución constantemente están siendo mantenidos para que se encuentre en buen estado, los ambientes deportivos (Loza deportiva, campo de fútbol, etc.) son adecuados para la realización de los deportes, entre otros indicadores de esta dimensión.

Tabla 4

Dimensión aprendizaje significativo

Niveles	f	%
Baja	127	69.8
Regular	29	15.9
Alta	26	14.3
Total	182	100%

Fuente: *Aplicación del Cuestionario de Satisfacción Estudiantil a los cadetes de la I.E.P. Militar Cri Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016*

Interpretación:

En primer lugar, se halló que el 69.8% de los cadetes ubica en el nivel bajo de satisfacción. En segundo lugar, el 15.9% se ubica en el nivel regular. Finalmente, el 14.3% se sitúan en el nivel bajo de satisfacción. En suma, se concluye que la mayoría de los cadetes califican negativamente los siguientes indicadores de esta dimensión: los docentes enseñan con estrategia para el logro de aprendizajes, para las sesiones de aprendizaje se usa diversos materiales: libros, internet, láminas, la naturaleza, TV, radio, experimentos, etc., el profesor hace trabajar de manera individual y grupal a los cadetes para poder resolver los trabajos encargados, los docentes tienen confianza en que los cadetes logren los aprendizajes, el docente evalúa los aprendizajes y usa refuerzos y apoyos a aquellos que mostraron deficiencia en su evaluación, entre otros indicadores de esta dimensión.

Tabla 5

Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción de los cadetes (en %)

Dimensiones \ Niveles	Preparación Docente	Organización académica	Desarrollo cultural	Aprendizaje significativo	Media aritmética
Bajo	54.9	65.9	52.7	69.8	60.8
Regular	24.2	14.3	23.1	15.9	19.4
Alto	20.9	19.8	24.2	14.3	19.8

Fuente: *Aplicación del Cuestionario de Satisfacción Estudiantil a los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Militar Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016*

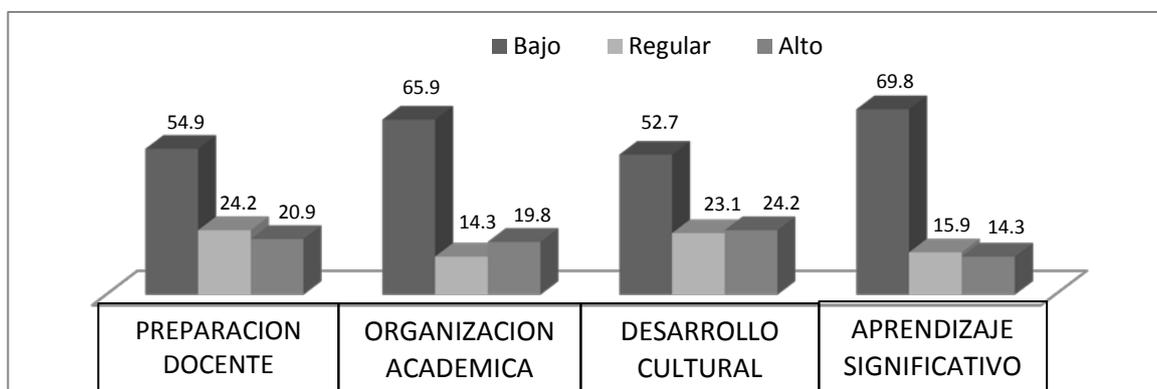


Figura 1: *Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción (en %)*

Fuente: *Tabla 6*

Interpretación:

Según la media aritmética obtenida, la muestra se ubica en el nivel bajo en la variable satisfacción de los cadetes (\bar{x} 60.8%). De este porcentaje, la dimensión aprendizaje es la que presenta el resultado negativo más alto (69.8%), le sigue la dimensión organización académica (65.9%). Respecto al nivel de satisfacción regular, se obtuvo un promedio bajo (\bar{x} 19.4%), de este promedio, la dimensión preparación docente ocupa el primer lugar (24.2%), le sigue, la dimensión desarrollo cultural (23.1%). En cuando al nivel alto de satisfacción, se obtuvo también un porcentaje promedio bajo (\bar{x} 19.8%), de este promedio, es la

dimensión desarrollo cultural la que tiene mejor porcentaje (24.2%), le sigue la dimensión preparación docente (20.9%).

En resumen, los resultados por dimensiones demuestran que más de la mitad de la muestra presenta nivel bajo de satisfacción en relación a la calidad del servicio recibido en la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016. Por el contrario, un porcentaje muy bajo se ubica en el nivel alto.

Tabla 6

Nivel general de satisfacción del cadete

Niveles	f	%
Baja	150	82.4
Regular	26	14.3
Alta	6	3.3
Total	182	100%

Fuente: *Aplicación del Cuestionario de Satisfacción Estudiantil a los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016*

Interpretación:

Este resultado general corrobora los datos obtenidos por dimensiones. En primer lugar se halló que el 82.4% de los cadetes se ubica en el nivel bajo de satisfacción hacia los servicios educativos. En segundo lugar, el 14.3% se ubica en el nivel regular de satisfacción. En tercer lugar, sólo el 3.3% de la muestra se considera satisfecho.

4.3.2. Resultados sobre la percepción de la calidad de servicio educativo en los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna

Tabla 7

Dimensión Desempeño docente

Niveles	f	%
Baja	67	36.8
Regular	113	62.1
Alta	2	1.1
Total	182	100%

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Calidad del servicio educativo a los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016

Interpretación:

En primer lugar, se halló que el 62.1% de los cadetes tiene una percepción de nivel regular de la calidad educativa en la dimensión desempeño docente. Sólo 1.1% percibe favorablemente esta dimensión de la variable calidad de servicio educativo. Por lo tanto la mayoría de los cadetes encuentran medianamente favorables los siguientes aspectos de esta dimensión o factor de la variable: revisión de tareas escolares, resultados oportunos de las evaluaciones, supervisión permanente del docente, iguales oportunidad de ser elegidos para alguna actividad o cargo de representación en el aula, actitud del docente ante alguna deficiencia del cadete respecto de sus aprendizajes, respuestas oportunas del docente ante dudas e inquietudes del cadete, capacidad de escucha del docente, cumplimiento de actividades programas con antelación por parte del docente, motivación que genera el docente a los cadetes, entre otras actividades.

Tabla 8

Dimensión Desempeño del personal administrativo

Niveles	f	%
Baja	68	37.4
Regular	107	58.8
Alta	7	3.8
Total	182	100%

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Calidad del servicio educativo a los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016

Interpretación:

En primer lugar, se halló que el 58.8% de los cadetes tiene una percepción de nivel regular de la calidad educativa en la dimensión desempeño del personal administrativo. Sólo el 3.8% percibe favorablemente esta dimensión de la variable calidad de servicio educativo. Por lo tanto la mayoría de los cadetes encuentran medianamente favorables los siguientes aspectos de esta dimensión: apoyo del director hacia los aprendizajes de los cadetes, recepción de libros y textos escolares, visitas periódicas del director a las aulas, información que brinda el director cuando es solicitada por los cadetes o sus padres u apoderados, difusión de los objetivos institucionales, control y supervisión permanente por parte del director, entre otras situaciones que corresponde a esta dimensión.

Tabla 9

Dimensión Infraestructura

Niveles	f	%
Baja	76	41.7
Regular	100	54.9
Alta	6	3.3
Total	182	100%

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Calidad del servicio educativo a los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016

Interpretación:

En primer lugar, se halló que el 54.9% de los cadetes tiene una percepción de nivel regular de la calidad educativa en la dimensión infraestructura. Sólo el 3.3% percibe favorablemente esta dimensión de la variable calidad de servicio educativo. Por lo tanto la mayoría de los cadetes encuentran medianamente favorables los siguientes aspectos de esta dimensión: centro de cómputo moderno, equipos tecnológicos (tv, computadora, proyector multimedia, etc.) para el dictado de las clases, mobiliarios suficientes y en buen estado, aulas cómodas y limpias, infraestructura en buen estado, ambientes como el patio, lozas deportivas adecuados para el uso de los cadetes, entre otras condiciones pertenecientes a la dimensión infraestructura.

Tabla 10

Dimensión Valores

Niveles	F	%
Práctica de nivel bajo	59	32.4
Práctica de nivel regular	107	58.8
Práctica de nivel alto	16	8.8
Total	182	100%

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Calidad del servicio educativo a los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016

Interpretación:

En primer lugar, se halló que el 58.8% de los cadetes tiene una percepción de nivel regular de la calidad educativa en la dimensión valores. Únicamente el 8.8% percibe favorablemente esta dimensión de la variable calidad de servicio educativo. Por lo tanto la mayoría de los cadetes encuentran medianamente favorables los siguientes aspectos de esta dimensión: respeto y tolerancia de las ideas de los demás, resolución de problemas interpersonales a través del respeto mutuo y el diálogo; promoción del conocimiento de otras culturas que no son de Tacna, tolerancia hacia las opiniones de los demás, cumplimiento de los acuerdos establecidos en consenso, capacidad de ajuste de los cadetes hacia nuevas situaciones y decisiones, autoevaluación y evaluación de los cadetes, participación en actividades que promueven las costumbres de Tacna, práctica del orden y limpieza en el aula, puntualidad y esmero de los docentes para ser mejores, entre otros valores que la institución educativa desarrolla.

Tabla 11

Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio (en %)

Dimensiones Niveles	Desempeño docente	Desempeño personal administrativo	Infraestructura	Valores	Media aritmética
Bajo	36.8	37.4	41.7	32.4	37.1
Regular	62.1	58.8	54.9	58.8	58.6
Alto	1.1	3.8	3.3	8.8	4.3

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Calidad del servicio educativo a los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016

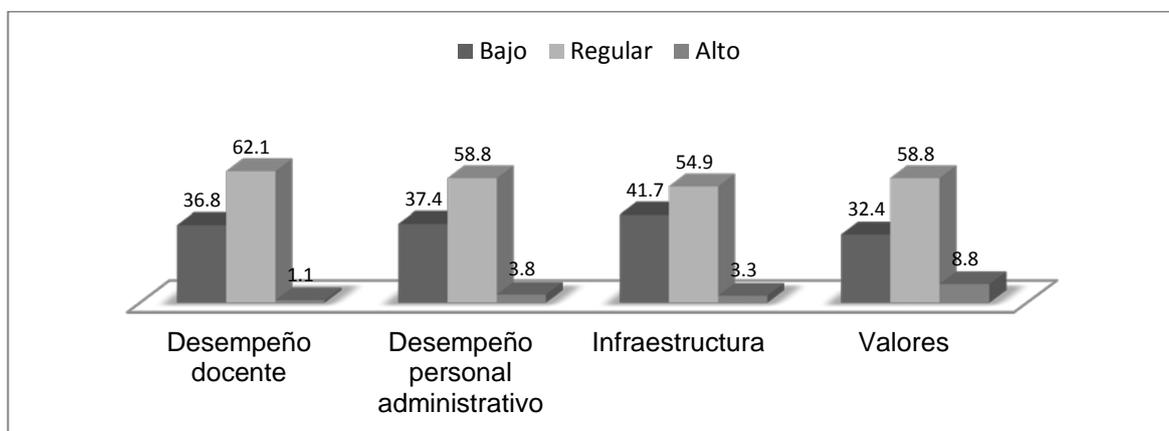


Figura 2: Comparación de los niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio (en %)

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

Según los resultados promedios para la percepción de la calidad del servicio educativo, el mayor resultado se ubica en el nivel regular (\bar{x} 58.6%); de este promedio, la dimensión desempeño académico ocupa el primer lugar (62.1%), le sigue, la dimensión desarrollo personal administrativo (58.8%). Un porcentaje promedio significativo de cadetes (\bar{x} 37.1%) percibe que la calidad del servicio educativo es de nivel bajo. De este porcentaje, la dimensión infraestructura es la que presenta el peor resultado (41.7%), le sigue la dimensión desempeño administrativo (37.4%) y desempeño docente (36.8%). Solo un porcentaje promedio bajo (\bar{x} 4.3%) percibe una calidad alta en los servicios educativos. De

este promedio, es la dimensión práctica de valores la que tiene mejor porcentaje (8.8%), le sigue la dimensión preparación docente.

En resumen, los resultados por dimensiones demuestran que la mayoría de los cadetes percibe la calidad del servicio educativo como regular (\bar{x} 58.6%), pero aproximadamente un tercio significativo de la muestra (\bar{x} 37.1%) presenta nivel bajo de percepción de la calidad del servicio en la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016 y un muy bajo porcentaje (\bar{x} 4.3%) lo percibe como de alto nivel.

Tabla 12

Nivel General de percepción de la calidad del servicio

Niveles	f	%
Baja	67	36.8
Regular	113	62.1
Alta	2	1.1
Total	182	100%

Fuente: Aplicación del Cuestionario de Calidad del servicio educativo a los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016

Interpretación:

Estos resultados corroboran los datos encontrados. Se halló que el 62.1% de los cadetes percibe que la calidad de los servicios que ofrece la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa corresponde a un nivel regular. En segundo lugar el 36.8% de la muestra tiene una baja percepción de la calidad de los servicios educativos de esta institución. Es decir la mayoría de los cadetes posee una percepción regular acerca del desempeño de sus docentes, del personal administrativo, de la infraestructura y de los valores que desarrolla la institución educativa.

Estos resultados indican que la mayoría de los cadetes no tienen una percepción totalmente favorable del desarrollo de los servicios educativos que viene ofreciendo el Colegio Militar. Con esta percepción de nivel regular la institución

educativa no podría esperar un alto nivel de compromiso e identificación de los cadetes con su colegio.

4.3.3. Resultados de la relación entre variables

Tabla 13

Tabla de contingencia: Satisfacción y Percepción de Calidad de Servicios educativos

		Calidad Servicios (agrupado)			Total
		Baja	Regular	Alta	
Satisfacción (agrupado)	Baja	53 29.1%	97 53.3%	0 0%	150 82.4%
	Regular	11 6.1%	15 8.2%	0 .0%	26 14.3%
	Alta	3 1.6%	1 0.6%	2 1.1%	6 3.3%
	Total	67 36.8%	113 62.1%	2 1.1%	182 100%

Fuente: *Resumen de resultados sobre satisfacción y percepción de la calidad del servicio educativo en los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna*

Interpretación:

En la distribución de porcentajes totales según categorías o valores finales entre las dos variables, se observa que en la variable satisfacción la mayoría de los cadetes se ubican en el nivel bajo (82.4%); de ellos, la mayoría percibe la calidad del servicio como regular (53.3%), bajo (29.1%) y en ningún caso perciben calidad de servicio educativo alta (0%). Los cadetes en menor porcentaje se ubican en el nivel regular de satisfacción (14.3%), los que también perciben como regular la variable calidad de servicios educativos (8.2%). En un porcentaje mínimo la satisfacción de los cadetes es alta (3.3%) y la percepción de calidad del servicio educativo es alta también en un bajo porcentaje total (1.6%). Por tanto, la percepción de la calidad del servicio educativo por parte de los cadetes explica el nivel de satisfacción encontrado y puesto que existen diferencias porcentuales entre los porcentajes, existe relación entre las variables lo que será comprobada en la prueba de hipótesis.

4.4. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.4.1. Comprobación de la Primera Hipótesis Específica

Existe un nivel bajo de satisfacción de los Cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.

Formulación de hipótesis estadísticas

- H₀. No existe un nivel bajo de satisfacción de los Cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.
- H₁. Existe un nivel bajo de satisfacción de los Cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.

Tabla 14:

Estadística descriptiva: medidas simétricas de la primera hipótesis específica

	N	Mean	Std. Deviation
Satisfacción	182	33,34	11,967
Valid N (listwise)	182		

Fuente: Procesamiento de la data del estudio "Percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016"

Interpretación:

En la tabla 14 se presentan los resultados globales relacionados con la satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa, encontrándose un valor medio general de 33.34 con una desviación típica de 11,967; que al ubicarlo en la Escala de Valoración previamente identificada, se ubica en el intervalo 0 - 35 denominado "Nivel bajo".

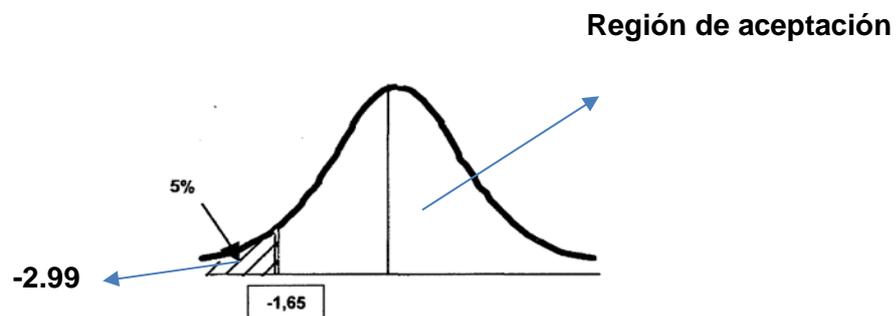
Para verificar los citados resultados, se plantea la siguiente prueba de hipótesis para la media de las respuestas, en donde:

Planteamiento:

$H_0: \mu \geq 36$ (nivel regular)

$H_1: \mu < 36$ (nivel bajo)

- La prueba debe ser unilateral cola izquierda, de acuerdo a la hipótesis alternativa.
- Tomando en cuenta que las hipótesis se refieren a la medias: 33.34, se puede utilizar la distribución muestral de medias para realizar la prueba.
- Siendo $n = 182 > 30$, entonces la distribución muestral de medias se aproximara a la distribución normal de probabilidades, con el siguiente esquema con $\alpha = 0.05$



Cálculo del estadístico de la prueba

$$Z = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}} \quad Z = \frac{33.34 - 36}{(11.967/\sqrt{182})} \quad Z = \frac{33.34 - 36}{0.8871}$$

$$Z = -2.99$$

Toma de Decisiones

Como Z calculado = -2.990 cae en la región de rechazo, entonces se rechaza H_0 ; por lo que se concluye que: Existe un nivel bajo de satisfacción de los Cadetes la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.

4.4.2. Comprobación de la Segunda Hipótesis Específica

Existe un nivel bajo de calidad del servicio educativo percibido por los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.

Formulación de hipótesis estadísticas

- H₀. No existe un nivel bajo de calidad del servicio educativo percibido por los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa.
- H₁. Existe un nivel bajo de calidad del servicio educativo percibido por los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Militar Gregorio Albarracín Lanchipa.

Tabla 15

Estadística descriptiva : medidas simétricas de la segunda hipótesis específica

	N	Mean	Std. Deviation
Calidad Servicios	182	40,63	11,194
Valid N (listwise)	182		

Fuente: Procesamiento de la data del estudio "Percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el año 2016"

Interpretación:

En la Tabla 15 se presentan los resultados globales relacionados con la calificación de la percepción de la calidad del servicio de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa, encontrándose un valor medio general de 40,63 con una desviación típica de 11,194; que al ubicarlo en la Escala de Valoración previamente identificada, se ubica en el intervalo 36 – 70 denominado "Regular".

Para verificar los citados resultados, se plantea la siguiente prueba de hipótesis para la media de las respuestas, en donde:

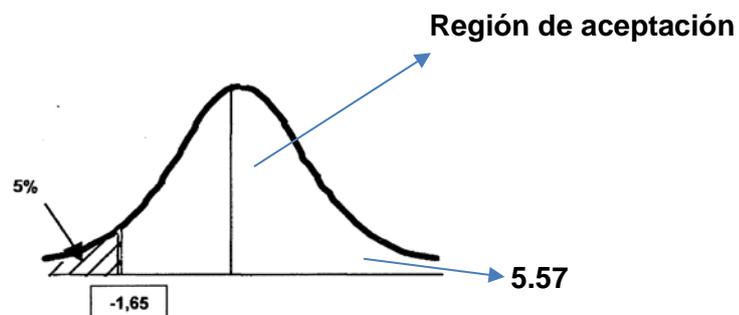
Planteamiento:

H₀: $\mu \geq 36$ (nivel regular o alto)

H₁: $\mu < 36$ (nivel bajo)

- La prueba debe ser unilateral cola izquierda, de acuerdo a la hipótesis alternativa.

- Tomando en cuenta que las hipótesis se refieren a las medias 40.63 y 36, se puede utilizar la distribución muestral de medias para realizar la prueba.
- Siendo $n = 182 > 30$, entonces la distribución muestral de medias se aproximara a la distribución normal de probabilidades, con el siguiente esquema con $\alpha = 0.05$



Calculo del estadístico de la prueba

$$Z = \frac{\bar{X} - \mu}{\sigma / \sqrt{n}} \quad Z = 40.63 - 36 / (11,194 / \sqrt{182}) \quad Z = 33.34 - 36 / 0.8298$$

$$Z = 5.57$$

Toma de decisiones

Como Z calculado = 5.57 cae en la región de aceptación, no se rechaza H_0 ; por lo que se concluye que: la percepción de la calidad del servicio educativo que ofrece la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa no es nivel bajo.

4.4.3. Comprobación de la Tercera Hipótesis Específica

Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna

Formulación de hipótesis estadísticas

- $H_0 =$ NO existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.
- $H_1 =$ Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.

Nivel de Confianza:

Se trabajó con el nivel de significancia Alfa = 0,05 ó 5% que aprueba el grado de confiabilidad.

Regla teórica para toma de decisión

Si el Valor de Sig. Aproximada $p < 0.05$, entonces se Rechaza la Hipótesis Nula (H_0)

Si el Valor de Sig. Aproximada $p \geq 0.05$, entonces no se Rechaza la Hipótesis Nula (H_0)

Estadística de contraste de Hipótesis

Se utilizó la prueba R de Pearson y Rho de Spearman para determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.

Tabla 16

Medidas simétricas de la hipótesis general

		Value	Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	,615	,064	2,809	,006 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	,607	,070	2,982	,003 ^c

N° of Valid Cases: 182

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Interpretación:

El valor de R de Pearson obtenido es 0.615 lo que equivale a un nivel de relación moderada y como el valor Approx. Sig. (0,006) es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula. Además, el valor de Rho Spearman obtenido es 0.607 lo que equivale a un nivel de relación moderada y como el valor Approx. Sig. (0,003) es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto podemos afirmar con un 95% de probabilidad que: Existe relación moderada significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.

4.4.4. Comprobación de la Hipótesis General

Habiendo comprobado la tercera hipótesis secundaria, queda comprobada la hipótesis general de investigación: Existe relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el año 2016.

4.5. DISCUSION DE RESULTADOS

En relación a la variable satisfacción del cadete, se halló que un porcentaje mínimo (3.3%) de la muestra se ubica en el nivel alto de satisfacción. Ello significa que apenas 6 cadetes de los 182 encuestados presentan satisfacción en nivel alto. Contrariamente, la mayoría en los resultados generales sobre satisfacción de los cadetes se encuentra en el nivel bajo (82.4%) en la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna. Específicamente, en el estudio comparativo por dimensiones, este resultado se corrobora con el mayor porcentaje promedio para nivel de satisfacción baja (\bar{x} 60.8%). Por dimensiones, dentro de este nivel se halla como negativo en primer lugar: aprendizaje significativo (69.8%), seguido por organización académica (65.9%), preparación docente (54.9%) y desarrollo cultural (52.7%).

Estos resultados se contraponen con lo hallado por, Jiménez, Terriquez y Carrillo (2010) quienes encuentran un promedio general favorable de satisfacción de los estudiantes en la investigación que realizaron (58%), el mismo que de manera detallada se observa mejor el desempeño de los profesores (64%); unidad de aprendizaje (62%), metodología (53%) e infraestructura (41%), fueron los factores evaluados favorablemente por los estudiantes y que mejor le generaron satisfacción.

Por su parte, Salinas, Morales y Martínez (2008) al determinar las variables que más influyen en la satisfacción de los estudiantes hallaron la actitud del profesor, la planeación docente de la asignatura, la revisión de los exámenes, la condición de las aulas y, finalmente, la adecuación e Información que se da y los servicios que la institución académica presta. Algunos de los indicadores señalados por Salinas, Morales y Martínez (2008) también están contenidos en el instrumento de evaluación que se ha aplicado en la presente investigación.

Gabaldón (2011) agrega en su informe que más que la infraestructura (equipos, materiales, e insumos en la enseñanza), y los aspectos administrativos (matrículas, documentación, trámites, etc.), el aspecto que más satisface a los estudiantes y valoran positivamente es el desempeño del docente como medida

para determinar la calidad de la enseñanza recibida en un centro de estudios. Ello explica la baja satisfacción de los cadetes en la presente investigación, puesto que los resultados negativos mayormente fueron de tipo académico como el aprendizaje significativo (69.8%), organización académica (65.9%) y, preparación docente (54.9%), todos relacionados con el desempeño docente.

Son muchas las posibles causas o factores relacionados a la falta de satisfacción en los cadetes, pero el planteamiento que resulta de la presente investigación es que la dirección del colegio debe realizar estudios cualitativos para identificar las razones por las cuales sus cadetes no están satisfechos con el servicio educativo que reciben. Si no plantean mejoras significativas, la I.E. puede dejar de ser competitiva en el mediano y largo plazo.

En relación a la variable calidad de servicio, se debe destacar que esta no ha sido medida en sí misma, sino a través de lo que captan los cadetes. En los resultados generales, el mayor porcentaje se halla en el nivel regular de calidad de servicio educativo percibido por los cadetes (62.1%), lo que se corrobora con el estudio comparativo por dimensiones encontrándose un porcentaje promedio también en el nivel regular (\bar{x} 58.6%). Específicamente, en relación a la dimensión desempeño docente, se halló que el 62.1% de los cadetes tiene una percepción de nivel regular y sólo 1.1% percibe favorablemente esta dimensión. Respecto de la dimensión infraestructura, se halló que el 54.9% de los cadetes tiene una percepción de nivel regular de la dimensión infraestructura y únicamente el 3.3% percibe favorablemente esta dimensión. Finalmente, el 58.8% de los cadetes tiene una percepción de nivel regular de la dimensión valores. Únicamente el 8.8% percibe favorablemente esta dimensión de la variable percepción de la calidad de servicio educativo.

Los cadetes perciben una calidad baja de servicio educativo en porcentajes significativos (36.8% en el nivel general y \bar{x} 37.1%). De este porcentaje, la variable infraestructura obtuvo la peor calificación por parte de los cadetes (41.7%). Es decir, esta dimensión es valorada de modo desfavorable por parte de los cadetes. En segundo lugar, la dimensión desempeño del personal administrativo obtuvo calificación negativa para un 37.4% (nivel bajo). Contrariamente, sólo el 3.8% de

la muestra valora positivamente (nivel alto) este aspecto de la calidad del servicio educativo. Por ello, si se desea mejorar la calidad del servicio en la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa se debería priorizar la mejora del desempeño del personal administrativo a través de una capacitación constante y de un monitoreo eficiente que aplique estándares de desempeño a nivel internacional.

Los datos de percepción de calidad educativa, explican por qué no se rechaza la hipótesis nula que indica la no existencia de un nivel bajo de la calidad del servicio educativo percibido por los cadetes de la I.E. Militar. Lo cierto es que tampoco se puede afirmar que existe un alto nivel del servicio educativo, porque éste es percibido sólo como regular (62.1%) y bajo (36.8%). Además, la captación del nivel bajo de calidad es bastante significativo, y no debería presentarse de ninguna manera para que pueda catalogarse a la calidad del servicio educativo como óptima, en la percepción de los usuarios cadetes de la I.E. Militar; por tanto, es necesario continuar los estudios en este campo, teniendo en cuenta además la baja satisfacción encontrada en los cadetes.

Los resultados sobre la relación entre las dos variables ha sido comprobada con un grado moderado (asociación estadística directa entre las variables de estudio) corroborando lo encontrado por Romo, Mendoza y Flores (2010) quienes en su informe de investigación denominado: *Relaciones conceptuales entre calidad educativa y satisfacción estudiantil*, hallaron que el factor más importante de la satisfacción estudiantil es la calidad educativa. Por su parte, Corimayhua (2011) halló que existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de la ciudad de Lima.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Primera

Se halló mayormente un nivel bajo de satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna (82.4% en el nivel general y \bar{x} 60.8%). Únicamente el 3.3% de la muestra se ubica en el nivel alto. Aunque nivel bajo de satisfacción no significa insatisfacción, es un dato importante de conocer en el diagnóstico sobre el sentir del cadete respecto del servicio que presta la I.E. Militar.

Segunda

Se halló mayormente un nivel regular en la calidad del servicio educativo percibido por los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna (62.1% en el nivel general y \bar{x} 58.6%); dentro de ello, la dimensión aprendizaje significativo, es la que presenta el resultado negativo más alto (69.8%). Estos datos, unidos al nivel bajo de calidad del servicio educativo percibido por los cadetes (36.8% en el nivel general y \bar{x} 37.1%), permite afirmar que no existe un nivel óptimo de calidad del servicio educativo que ofrece la institución, desde la perspectiva de los cadetes.

Tercera

Se comprobó la relación entre satisfacción y percepción de la calidad del servicio educativo por los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa en un grado moderado. Es decir, cuanto mejor es la percepción de la calidad de los servicios, mayor es la satisfacción de los cadetes. Se trata entonces de una relación directa o positiva. Este nivel de relación es coincidente en los dos estadísticos de relación utilizados en la presente investigación: Rho de Spearman (0.607) y R de Pearson (0.615).

5.2. SUGERENCIAS

Primera

Cuando se quiere optimizar un proceso de gestión educativa exitosa se debe priorizar el trabajo con los usuarios principales del servicio educativo, los cuales son principalmente los estudiantes, y en este caso particular, los propios cadetes. Ello significa conocer sus inquietudes, sus necesidades, sus preocupaciones y sus problemas. La dirección de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, no puede ignorar lo que sucede a su masa estudiantil. Es decir, la dirección no debe soslayar las preocupaciones y problemáticas que aquejan a los cadetes. Es por ello que se sugiere que la dirección realice indagaciones periódicas acerca de lo que siente y piensa un cadete respecto de la infraestructura, el desempeño docente, del personal administrativo, de los procesos didácticos, de los materiales de enseñanza, entre otros aspectos.

Segunda

La satisfacción del cadete puede incrementarse si se realizan las mejoras pertinentes en aquellos aspectos donde se observan deficiencias. Uno de estos aspectos deficitarios es el desempeño del personal docente y administrativo. La dirección de la I.E. Militar debe priorizar la capacitación de este personal, no solo con miras de actualización en técnicas didácticas o procesos de enseñanza-aprendizajes o en gestión administrativa, sino que también debe priorizarse la capacitación en el trato con los cadetes. Es decir, existen aspectos actitudinales que debe superarse y de este modo se incrementaría la calidad de la atención al cadete. De producirse una mejora en la calidad de la atención, los cadetes lo percibirán y ello redundaría en una mejor aceptación de la calidad de los servicios educativos que ofrece la institución.

Tercera

Debe realizarse mejoras significativas en el aspecto de infraestructura. Los cadetes valoran esta dimensión factor clave de la calidad de la gestión sólo en un nivel regular. Ello significa que la mayoría de los cadetes no están satisfechos con aspectos tales como equipos, mobiliarios, espacios de recreación, entre otros aspectos. La dirección de la I.E. debe priorizar la mejora de la infraestructura. Ello redundaría en un incremento en el nivel de satisfacción del cadete.

Cuarta

Se considera que no puede existir satisfacción plena del cadete hacia los servicios educativos que recibe sin la participación mancomunada en la gestión. Si bien es cierto que se trata de una estructura organizacional militarizada y de corte piramidal, donde la toma de decisiones se concentran en el personal directivo exclusivamente, deben buscarse otras opciones de co-gestión donde los cadetes a través de sus representantes participen con sus sugerencias y opiniones sobre diversos aspectos del quehacer educativo. Por otra parte, se ha observado en los distintos procesos de gestión educativa exitosa, que la dirección o gerencia prioriza la comunicación abierta a todos los elementos que conforman la institución educativa: cadetes, padres de familia, personal docente y administrativo. Es altamente probable que transparentando la información se eliminaría dudas, rumores, tergiversaciones y todos aquellos aspectos negativos que se producen por la escasez de información.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguerrondo, I. (2008). *La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación*. Publicación de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, Ciencia y Cultura. Buenos Aires: OEI
- Aguilera J.C. (2004). *La gestión educativa desde una perspectiva humanista*. Santiago: RIL Editores.
- Álvarez, I. y Topete, C. (2004). Búsqueda de la calidad en la educación básica. Conceptos básicos, criterios de evaluación y estrategia de gestión. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 3(34), 11-36.
- Arias, A. R. (2013). Modelos de evaluación de la calidad en las organizaciones. *Revista monográfica de educación skepsis.org*, 4(68), 28-38. Recuperado de <http://www.editorialskepsis.org/pdf/2013/p.17-68.pdf>
- Blanco, R. (2006). La equidad y la inclusión social: uno de los desafíos de la educación y la escuela hoy. *Revista electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 4(3), pp. 1-15.
- Bustos, H. (2012). *Marketing Educacional*. Recuperado de <http://marketingeducacionalchile.blogspot.pe/2012/04/el-alumno-es-uncliente-no-es-lo-que.html>
- Caballero, K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. Profesorado. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 6 (1-2), 2002
- Cahuas, J. (2012). *Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10, Huaral*. Tesis para optar el Grado de Magíster en Educación con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación. Lima.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Tesis doctoral. Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas. Departamento de Administración de Empresas y Marketing. Universitat Jaume I. España.

- Corimayhua, A. (2011). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima*. Recuperado de: <http://papiros.upeu.edu.pe/bitstream/handle/123456789/65/Ed40Articulo.pdf?sequence=1>
- Díaz, C. y Cortés, S. (2014). Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación. *El estudiante como cliente: riesgo para la calidad de la educación superior*. Colombia. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:gRk6ckdzDG0J:www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/500.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Fernández, A. (1992). *Reflexiones sobre una reforma educativa en México*; citado en Cerón, A. (1998). *Un modelo educativo para México*. México DF: Santularia.
- Gabaldón, E. (2011). *Relación entre las buenas prácticas docentes y la satisfacción del estudiante en el seguimiento de la calidad de las titulaciones*. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Alicante (España). Recuperado de: <http://web.ua.es/es/ice/jornadas-redes/documentos/ponencias/eva-gabaldon.pdf>
- García-Hoz, P. (1989). *El concepto de persona. El ser personal, fundamento de la educación*. Madrid: Trillas
- Gento, S. (2012). *Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas*. XII Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas. Granada-España. Recuperado de <http://www.leadquaed.com/docs/artic%20esp/Liderazgo.pdf>
- Gento, S.; Vivas, M. (2003). EL SEUE: Un Instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes Universitarios con su Educación. *Acción Pedagógica*, v. 12, n. 2, p.16-27, 2003.
- Guardaño, M. (2014). *Atención del Cliente en el proceso comercial*. Málaga: IC Editorial. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=aLv2AgAAQBAJ&lpg=PT46&ots=psUKUQBu65&dq=guarde%C3%B1o%20satisfacci%C3%B3n%20percepcion&pg=PP1#v=onepage&q=guarde%C3%B1o%20satisfacci%C3%B3n%20percepcion&f=false>

Hilasaca, R. (2009). *Percepción y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la UNMSM*. Tesis Maestría. UNMSM. Lima.

James, P. (1997). *Gestión de la calidad total: un texto introductorio*. Madrid: Prentice Hall.

Jiménez, A.; Terriquez, B. y Carrillo, J. (2010). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. México. *Revista Fuente* Año 3 N°. 6 Enero - Marzo 2011. Recuperado de: <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>

Juran, J.M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid: Díaz de Santos

Kotler, P. y Armstrong, G. (2016). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Educación. Recuperado de <https://www.pearsoneducacion.net/peru/tienda-online/fundamentos-demarketing-13ed-ebook>

Lasch, Ctadesco. (1996). *La rebelión de las élites*. Barcelona: Paidós.

Loitegui, J.R. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.

Lovelock. CH. H. (1997). *Mercadotecnia de servicios* (3ª Ed.). Madrid: Prentice-Hall.

Marchesi, A. y Martín, M. (1998). *Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio*. Madrid: Alianza Editorial.

- Marquet R, Pujol G, Jiménez J. (1995). Cuestionarios de satisfacción: una respuesta demasiado sencilla para un tema demasiado complejo. *Cuadernos de Gestión*, 1995;1 (1):23-33.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J.M; y Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. Madrid: Síntesis.
- Méndez, G. (2015). *Educación Dirigida al Cliente*. (U. P. Chontalpa, Ed.) México. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/GEONEO/upch-articulo-cientifico-educacion-dirigida-al-cliente>
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Publicaciones
- Moliner, B.; Berenguer, G. y Gil, I. (2001). La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa*, 7 (3), 155-172
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.
- Muñoz, V. (2004). *El derecho a la educación*. Informe del Relator Especial sobre el derecho a la educación. Comisión de Derechos Humanos. Paris: UNESCO.
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Tesis para optar el grado de maestro en docencia profesional tecnológica. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima.
- OCDE (1991). *Escuelas y calidad de la enseñanza*. Informe Internacional. Barcelona
- OREALC/UNESCO (2007). El Derecho a una Educación de Calidad para Todos en América Latina y el Caribe. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5, 1-21

- Pola, A. (1999). *Gestión de la calidad*. . México, D.F.: Alfaomega
- Romo, J.; Mendoza, G. y Flores, E. (2010). *Relaciones conceptuales entre calidad educativa y satisfacción estudiantil, Evaluadas con ecuaciones estructurales: El caso de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Chihuahua*. Programa de Doctorado en Educación, de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Facultad de Filosofía y Letras. México.
- Robbins, S. P. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson. Recuperado de:
<http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wpcontent/uploads/2015/05/67-Comportamiento-Organizacional-15ediRobbins.pdf>
- S****alinas, A., Morales, L. y Martínez, J. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria* 2008, N° 31; 39-55.
- Salinas, A. (2007). *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas*. Tesis presentada por Agapito Salinas Gutiérrez en el ámbito del Programa de Doctorado Formación e investigación en medio ambiente en el Contexto Iberoamericano. Departamento de didáctica y organización educativa. Universidad de Sevilla. Sevilla-España.
- Senlle, A. y Stoll, G. (1994). *Calidad total y normalización; ISO 9000 (2º Ed.)*. Madrid: Editorial Gesteon
- Sosa, R. (2004). *Factores que favorecen la calidad educativa en el bachillerato. Universitario. Reflexiones para la construcción de una propuesta*. Instituto de ciencias sociales y humanidades. Área académica de ciencias de la educación. Maestría en educación. Tesis para obtener el grado de maestra en educación. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.

- Stoner, J.; Fremann, E. y Gilbert, D. (1996). *Administración* (6ª Ed.). México: Editorial Pearson.
- Tedesco, J.C. (2004). *Igualdad de oportunidades y política educativa*. En J.E. García-Huidobro (Ed.). *Políticas Educativas y Equidad. Reflexiones del Seminario Internacional* (pp. 59-68). Santiago de Chile: Fundación Ford, Universidad Padre Hurtado, UNICEF y UNESCO.
- Ugaz, L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Tesis para optar por el Título de Ingeniero Industrial. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de ciencias e ingeniería.
- Yábar, I. (2013). *La gestión educativa y su relación con la Práctica Docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima – Cercado*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión Educativa. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Educación. Unidad de Post-grado Lima

ANEXOS

ANEXO A

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Año y sección: _____

Instrucciones:

A continuación se presenta una lista de situaciones escolares a las cuales debes calificar usando la siguiente escala:

Nunca : 0

Pocas veces : 1
 Algunas veces : 2
 Siempre : 3

Afirmaciones	0	1	2	3
1. El docente muestra confianza en que voy a lograr mis aprendizajes.				
2. El docente durante las evaluaciones es justo.				
3. Las clases realizadas por el docente son interesantes y motivan para seguir aprendiendo.				
4. El docente no muestra preferencia con algunos de mis compañeros y el trato es igual para todos.				
5. El trato del educador es con respeto.				
6. Cuando el docente quiere comunicarse con un cadete lo realiza llamándole por su nombre.				
7. El docente llega puntual a sus horas de clases.				
8. El docente responde con respeto a todas las interrogantes que realizo				
9. Las paredes del aula se encuentran bien pintadas y limpias.				
10. Los mobiliarios (carpetas, estantes) que utilizo se encuentran en buen estado				
11. La sala de cómputo tiene suficientes computadores para todos mis compañeros y se encuentran en buen estado				
12. El aula cuenta con materiales educativo (libros diversos, letras, mapas, láminas, etc.)				
13. Cuando voy a la biblioteca encuentro los libros que necesito				
14. Tu aula tiene para su uso un televisor, proyector multimedia y DVD				
15. El laboratorio cuenta con los materiales necesarios para los experimentos que realizamos				

16. El aula está implementada con estantes para organizar los materiales				
17. La Institución brinda espacios de tiempo para hacer deporte, teatro, baile, ...etc.				
18. Tienen momentos donde se presentan obras de teatro, películas, danzas o música.				
19. Durante el año escolar se realizan retiros o momentos para reflexionar sobre sus actitudes.				
20. Cuando deseas practicar algún deporte, la Institución te facilita los materiales necesarios para realizarlo.				
21. El departamento de educación física cuenta con los materiales necesarios para todas las disciplinas deportivas que te enseñan.				
22. Las áreas verdes de tu Institución constantemente están siendo mantenidos para que se encuentre en buen estado.				
23. Los ambientes deportivos (Loza deportiva, campo de futbol, etc.) son adecuados para la realización de los deportes.				
24. En tu Institución se promueve los concursos culturales, donde participan diferentes grados, secciones e, instituciones educativas.				
25. En tu Institución se promueve diferentes disciplinas deportivas, donde participan diferentes grados y secciones e, instituciones educativas.				
26. Los cadetes estamos organizados y formamos parte de organizaciones estudiantiles como: alcaldía escolar, defensoría escolar o como parte del CONEI, etc.				
27. El docente cuando enseña, utiliza el juego como estrategia para que logres tus aprendizajes.				
28. Para aprender los temas de la clase, se usa diversos materiales: libros, internet, láminas, la naturaleza, TV, radio, experimentos, etc.				

29. Ingreso a mis clases porque me siento a gusto para realizar los trabajos.				
30. El profesor(a) los hace trabajar de manera individual y grupal para poder resolver los trabajos encargados.				
31. El docente tiene confianza en que lograré los aprendizajes y que en la próxima clase seré mejor.				
32. Cuando el docente evalúa nuestros aprendizajes, él refuerza y apoya a aquellos que mostraron deficiencia en su evaluación				
33. El docente antes de realizar sus clases, nos preguntan lo que nosotros deseamos aprender				
34. Creo que todo lo que estoy aprendiendo es importante y será útil para mi vida				
35. Siento que cada día que pasa estoy aprendiendo cosas interesantes y nuevas.				

Gracias

ANEXO B

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Año y sección: _____

Instrucciones:

A continuación se presenta una lista de situaciones escolares a las cuales debes calificar usando la siguiente escala:

Nunca : 0

Pocas veces : 1
 Algunas veces : 2
 Siempre : 3

Afirmaciones	0	1	2	3
1. El docente cumple en revisar las tareas siempre después de dejarlo y cuando los indica.				
2. Cuando soy evaluado, tengo conocimiento de los resultados oportunamente para reflexionar de mis desaciertos.				
3. El docente constantemente está observando y guiando el trabajo que realizamos en el aula.				
4. Todos mis compañeros tienen la misma oportunidad para ser elegidos como coordinador de grupo, brigadier, monitor, etc.				
5. Cuando alguien muestra deficiencia en el aprendizaje, el docente muestra actitud y realiza acciones para lograr el aprendizaje propuesto.				
6. El docente para dictar una clase consulta al cadete sobre el tema a tratar y considera las opiniones en el desarrollo de sus clases.				
7. El docente cumple con las actividades programadas del aula o la Institución.				
8. **Los docentes muestran solidaridad con los problemas de los cadetes				
9. Los docentes muestran respeto y consideración por los cadetes				
10. Los docentes logran los aprendizajes que desearon enseñarte al finalizar de la clase.				
11. Tus educadores motivan e incentivan tu aprendizaje con diversos materiales educativos.				
12. Los docentes promueven e incentivan la participación y ejecución de los proyectos de innovación				
13. Consideras que el director de tu institución apoya al logro de aprendizaje de los estudiantes				

14. Recibes los libros proporcionados por el Ministerio de Educación para lograr tu aprendizaje.				
15. El director de vez en cuando visita las aulas para ver cómo se está realizando la clase.				
16. Se te ha solicitado información necesaria para saber de dónde provienes y también la de tus padres				
17. Conoces los objetivos de trabajo de tu Institución y crees que se están logrando.				
18. El director siempre está pendiente que todo esté en orden en la institución educativa				
19. El centro de cómputo tiene computadoras actuales y la cantidad es adecuada para el uso de todos tus compañeros.				
20. Mi aula tiene equipos tecnológicos (Tv, Computadora, Tv, Proyector Multimedia) para el dictado de la clase				
21. Mi aula tiene los mobiliarios necesarios para el dictado de la clase y se encuentran en buen estado				
22. Las aulas se encuentran pintadas y limpias generando comodidad.				
23. La infraestructura de tu Institución se observa en buen estado				
24. Los ambientes como el patio, lozas deportivas son adecuados para su uso.				
25. Respetas y toleras las ideas de mis compañeros y de los demás.				
26. Resuelves los problemas a través del respeto mutuo y el diálogo				
27. En la Institución se promueve el conocimiento de otras culturas que no son de la zona				
28. Cuando se realiza alguna opinión siempre se expresa con respeto y adecuadamente.				
29. Cumples y respetas los acuerdos establecidos en consenso				
30. Cuando existen situaciones que cambian lo planificado, me adecuo rápidamente al cambio y hago todo lo posible para solucionar los problemas que se ocasionan.				

31. Existen momentos de autoevaluación y evaluación de mis compañeros.				
32. En mi colegio participo en actividades que promueven las costumbres de Tacna				
33. Se observa y se practica el orden y la limpieza en el aula				
34. Se observa limpieza y orden en las áreas de deporte de la Institución				
35. Observo la puntualidad y esmero de los docentes para ser mejores.				

Gracias

ANEXO C

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CADETES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA PUBLICA MILITAR CRL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA DE TACNA, EN EL AÑO 2016”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA/DISEÑO
<p>Problema General ¿Existe relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, en el 2016?</p> <p>Problemas Específicos • ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el 2016.</p> <p>Objetivos específicos • Determinar el nivel de satisfacción de los Cadetes la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el año 2016.</p> <p>Hipótesis específicas • Existe un nivel bajo de satisfacción de los Cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna.</p>	<p>Variable 1 Satisfacción (de los cadetes)</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Practica la confianza • Utiliza métodos activos durante su clase • Muestra respeto y confianza en los estudiantes. • Conservan materiales de la Institución Educativa • Realización de actividades culturales • Cuentan con materiales deportivos 	<p>Tipo de Investigación Es de enfoque cuantitativo. Por su finalidad, se trata de investigación de tipo básico. Por el nivel investigativo es un estudio relacional.</p> <p>Diseño de la investigación. Es no experimental, transversal, descriptivo-correlacional.</p> <p>Población Constituida por todos los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa, de los años</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio educativo percibido por los cadetes la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna? • ¿Cuál es el grado de relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo con la satisfacción de los cadetes la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de la calidad del servicio educativo percibido por los cadetes la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa. • Determinar el grado de relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un nivel bajo de la calidad del servicio educativo percibido por los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna. • Existe relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los cadetes de la I.E.P. Militar Crl Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Muestran ambientes recreativos <p>Variable 2 Percepción de la calidad de servicio educativo</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización la evaluación en la clase • Practica los valores durante el desarrollo de su clase • Utilización de la metodología y recursos • Incentiva la innovación de trabajos • Realización de monitoreo del desempeño docente • Realización de actividades de administración educativa. 	<p>escolares: 3º, 4º y 5º año del Nivel Secundaria, del sexo masculino, con edades aproximadas entre 13 a 16 años, provenientes mayormente de la Región Tacna.</p> <p>Muestra No hubo selección de muestra pues se trata de un estudio censal donde cada unidad (Cadete) participa en la investigación.</p>
---	---	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none">• Materiales acordes a los requerimientos de los estudiantes	
--	--	--	--	--