



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO Y SATISFACCIÓN DEL APODERADO EN ALGUNAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS EN EL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD - 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Lila Esther Lopez Miranda
Fiorella Del Pilar Pinillos Del Castillo

Asesor:

Mg. Luigi Cabos Villa

Trujillo - Perú

2021

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar hasta este punto y lograr mis objetivos.

A mi Familia, por el apoyo en todo momento, por los consejos, los valores, por la motivación constante que me permite ser una persona bien, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en mi educación tanto académica como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mis Docentes, colegas y amigos, por la calidad de sus enseñanzas y apoyo incondicional que me permitieron cumplir esta meta.

Lila López

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y lograr mis objetivos.

A mis hijos, Fabián y Diego, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona bien, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en mi educación tanto académica como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mis Docentes, Colegas y Amigos, por la calidad de sus enseñanzas y apoyo incondicional que me permitieron cumplir esta meta.

Fiorella Pinillos

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza.

Le doy gracias a mis padres por apoyarnos en todo momento tanto moral y económicamente; por haberme dado la oportunidad de tener una buena educación.

Finalmente, quiero agradecer al Ing., y amigo Luigi Cabos Villa, por la calidad de enseñanza, por la asesoría y el apoyo brindado para la culminación de nuestra tesis.

Lila López

Agradezco a la Universidad Privada del Norte por la formación académica, a los maestros que con su sabiduría, dedicación y esfuerzo han ayudado a llegar al punto en donde me encuentro.

Agradecimiento a mi asesor Luigi Cabos Villa, por el compromiso para orientarme logrando la culminación del presente trabajo.

Agradezco a Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza.

Agradezco a mis padres por apoyarme en todo momento tanto moral y económicamente; por haberme dado la oportunidad de tener una buena educación en el transcurso de nuestras vidas.

Fiorella Pinillos

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS	28
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	33
REFERENCIAS	37
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	20
Tabla 2. Validación por expertos en calidad de servicio académico	26
Tabla 3. Validación por expertos en Satisfacción del apoderado	27
Tabla 4. Nivel de calidad del servicio académico en una I.E. en el departamento de La Libertad - 2020.	28
Tabla 5. Nivel de satisfacción del apoderado en una I.E. en el departamento de La Libertad - 2020.	28
Tabla 6. Prueba de hipótesis estadísticas para calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.	29
Tabla 7. Prueba de hipótesis estadísticas para las dimensiones de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.	30
Tabla 8. Prueba de hipótesis estadísticas para calidad de servicio académico y las dimensiones de satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.	32
Tabla 9. Distribución de los apoderados según nivel de calidad de servicio académico (dimensión fiabilidad) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.	46
Tabla 10. Distribución de los apoderados según nivel de calidad de servicio académico (dimensión capacidad de respuesta) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.	46

Tabla 11. Distribución de los apoderados según nivel de calidad de servicio académico (dimensión seguridad) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.	47
Tabla 12. Distribución de los apoderados según nivel de calidad de servicio académico (dimensión empatía) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.	47
Tabla 13. Distribución de los apoderados según nivel de calidad de servicio académico (dimensión elementos tangibles) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.	48
Tabla 14. Distribución de los apoderados según nivel de calidad de servicio por dimensiones en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.	49
Tabla 15. Distribución de los apoderados según nivel de satisfacción del apoderado (dimensión expectativa) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.	50
Tabla 16. Distribución de los apoderados según nivel de satisfacción del apoderado (dimensión percepción) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad – 2020.	50
Tabla 17. Distribución de los apoderados según nivel de satisfacción del apoderado por dimensiones en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.	51
Tabla 18. Prueba Rho de Spearman para calidad de servicio y satisfacción del apoderado.	53
Tabla 19. Prueba Rho de Spearman para fiabilidad y satisfacción del apoderado	55

Tabla 20. Prueba Rho de Spearman para capacidad de respuesta y satisfacción del apoderado.	57
Tabla 21. Prueba Rho de Spearman para seguridad y satisfacción del apoderado.	59
Tabla 22. Prueba Rho de Spearman para empatía y satisfacción del apoderado.	61
Tabla 23. Prueba Rho de Spearman para elementos tangibles y satisfacción del apoderado	63
Tabla 24. Prueba Rho de Spearman para calidad de servicio y expectativa	65
Tabla 25. Prueba Rho de Spearman para calidad de servicio y percepción	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepciones de la calidad y satisfacción del cliente

19

RESUMEN

En un contexto donde la educación es relevante para el desarrollo del país, la calidad de enseñanza de las I.E. juega un papel preponderante, estas instituciones deben satisfacer holgadamente las necesidades y expectativas; es así que se presenta la investigación titulada “Calidad del servicio académico y satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020, teniendo como objetivo determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio académico y la satisfacción de los apoderados de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020. Por ello, se realizó una investigación cuyo diseño fue descriptivo correlacional, con una muestra de 33 apoderados, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de investigación un cuestionario, para la confiabilidad de los instrumentos se usó el Alfa de Cronbach obteniéndose un valor de 0.853 y 0.853 respectivamente y para la validez se usó el juicio de expertos por contenido determinando la aplicabilidad. Al finalizar el estudio, se comprueba que existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Palabras clave: Calidad, servicio, académico, satisfacción, apoderado.

ABSTRACT

In a context where education is relevant to the development of the country, the quality of teaching of the I.E. plays a preponderant role, these institutions must comfortably satisfy needs and expectations; Thus, the research entitled “Quality of academic service and satisfaction of the attorney-in-fact of an Educational Institution in the department of La Libertad - 2020 is presented, with the objective of determining the level of relationship between the quality of the academic service and the satisfaction of the attorneys-in-fact. of an Educational Institution in the department of La Libertad - 2020. Therefore, an investigation was carried out whose design was descriptive correlational, with a sample of 33 attorneys, using the survey as a technique and a questionnaire as a research instrument, for the reliability of For the instruments, Cronbach's Alpha was used, obtaining a value of 0.853 and 0.853 respectively, and for validity, the judgment of experts per content was used, determining the applicability. At the end of the study, it is verified that there is a significant relationship between the level of academic service quality and the satisfaction of the attorney-in-fact of an Educational Institution in the department of La Libertad - 2020.

Keywords: Quality, service, academic, satisfaction, attorney.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Las naciones a nivel global han tenido que actualizarse para poder volverse competitivas, es por ello que la calidad se ha vuelto parte fundamental para que las naciones gocen de condiciones para subsistir en el mercado, en los diferentes sectores a nivel de servicio y a nivel producción que son ofertados, uno de los entes encargados del sector servicio son las instituciones académicas, es por ello que es de vital importancia que las instituciones académicas ofrezcan un servicio óptimo de acuerdo a ciertos estándares y deben contar con ciertos requerimientos en cuanto a bienes que deben tener para operar; estos recursos forman un factor predominante con las que deben contar las instituciones educativas ya que con la ayuda de estos bienes se formará a las próximas generaciones, que a su vez conformaran parte de la sociedad; por esto es crucial que las instituciones académicas tengan como base principal brindar una enseñanza de calidad y esto debe brindarse junto a recursos materiales y no materiales que garanticen el proceso cognitivo satisfaciendo a los usuarios, para mantener a los usuarios satisfechos es de prioritario que se genere y aplique tácticas que aseguren mantener conformes a los usuarios, así como a diferenciarse de la competencia; muchas entidades tienen como primer objetivo satisfacer a los usuarios ya que son la base para situarse en el mercado, asimismo estos usuarios son y serán cada día más exigentes, así como la competencia con otras instituciones educativas será más fuerte; ser exitosos radicarán en la calidad del servicio académico que se brinda a los usuarios y es importante que este servicio se desarrolle eficazmente y eficientemente (Nobario, 2018). Partiendo de este panorama, se establece que la calidad del servicio académico es el objetivo elemental que debe tener el ente

institucional que son desde los empleados hasta los superiores; particularmente en las instituciones académicas como la presente, ya que el servicio es un eje principal que nos controla a nivel desarrollo nacional, es decir el sector educacional. Asimismo, es necesario mencionar que en las últimas décadas el nivel de escolarización ha aumentado. Rivera (2019), refiere que, en la actualidad hay más niños en la escuela que en ninguna otra época anterior. En Asia oriental y el Pacífico, la escolarización de la población subió de dos a siete años en la última década, incrementando en un doscientos por ciento, por lo tanto es sustancial examinar para expresar numéricamente aspectos cualitativos de la realidad de la calidad del servicio académico en las diferentes instituciones de educación. En el Perú, desde la década del noventa la realidad educativa viene produciendo varios procesos de cambios, de conformidad con los sucesos mundiales y en especial en Latinoamérica, lugar donde se está modificando la articulación entre estado y sociedad civil a través de procesos; si bien estos procesos son limitados y complejos es importante que el sistema educativo peruano actualice y desarrolle las capacidades humanas, generando estrategias de acceso y afianzamiento a la modernidad; para ello se requiere superar las restricciones críticas con las cuales contamos a nivel nacional institucional y en las deficiencias en materia de organización entendida como el manejo de recursos, así como mejorar la gestión educativa. El éxito del sistema educativo nacional reposa especialmente en los profesores y las reformas institucionales; en especial en una eficaz gestión educativa a lo que se conoce comúnmente como calidad educativa. El Ministerio de Educación es centralizado en decisiones y recursos, pero aun débil en liderazgo, no tienen planes de largo plazo, tienen un alto porcentaje de personal contratadas y sin carreras publicas atractivas para trabajadores docentes y administrativos reconociendo el mérito, se suma a esto que más de sesenta mil I.E. en función estatales no están debidamente implementadas y

como deficiencia estas instituciones no gozan de autonomía para manejar recursos del presupuesto estatal, porque el pago a los profesores y el pago de bienes y servicios son administrados por la administración inmediata, en cuanto a las necesidades que puedan surgir de su funcionamiento dependen de las cuotas del APAFA. Siguiendo con la privación de la autonomía en funciones, los directores y los profesores no deciden los textos escolares a trabajar y se les pone trabas para adoptar medidas respecto a problemas propios, adquiriendo un valor crítico y estratégico de la calidad de su acción. La presente institución educativa que será objeto de estudio tiene como meta brindar un servicio de calidad académica y satisfacer al apoderado, ofreciendo un buen servicio en los diferentes niveles de estudio, la institución cuenta con cien estudiantes; desde la apertura no se conoce el nivel de calidad de la enseñanza, ni la satisfacción de los usuarios; sin embargo, se aprecia imperfecciones en la calidad relativo a bienes materiales y no materiales, como lo son las instalaciones las cuales necesitan mejorar, así mismo la disposición de los docentes y administrativos no es la idónea para atender las necesidades con las que cuentan los usuarios y/o apoderados, los cuales tienen una percepción de deficiencia en la calidad de servicio. Por lo tanto, es preocupante que en la Institución no exista una buena calidad de atención; las situaciones anteriormente expuestas crea escepticismo y desconfianza, perjudicando a la institución con una menor concurrencia de éstos al sentirse insatisfechos con la calidad de atención recibidas, por lo que algunos de ellos prefieren otras Instituciones, con lo que se pierde cierta cantidad de clientes. Dentro de los antecedentes internacionales se puede mencionar los siguientes estudios:

En el estudio exploratorio realizado por Pérez y Pereyra (2017), trabajó con una muestra de ochenta alumnos y estuvo orientada a buscar los parámetros de calidad de servicio académico, determinadas acciones que permitieron lograr los objetivos

planteados; es así que se obtuvo en los resultados que en las secciones 2A y 2B se evidenció de forma global la satisfacción de los alumnos respecto a la infraestructura y el equipamiento de las aulas y los laboratorios docentes, que fue de 63,75% y del 87,5% respectivamente; de esta manera este estudio concluyó indicando la correlación entre satisfacción estudiantil y calidad educativa.

Por otro lado se menciona el estudio aplicativo realizado por Donoso (2019), trabajó con una muestra de 48 estudiantes de un total de 223 estudiantes y estuvo orientada a buscar los parámetros de calidad de servicio académico; en los resultados se tuvo que el 46,5% de los estudiantes estuvieron regularmente satisfechos en calidad educativa del curso de admisión; de esta manera este estudio concluyó indicando que este trabajo aplicativo anual aumentará la agilidad en algunos procesos, permitiendo beneficiar a los estudiantes para que tengan mayor oportunidad de acceder a la universidad, así como a los docentes que colaboren dentro de los mismos para que puedan tener un trabajo estable e ingresos económicos con los cuales se sientan conformes, mejorando significativamente te los procesos de la calidad educativa.

Del mismo modo el estudio descriptivo realizado por Pilatasig (2020), trabajó con una muestra de 21 docentes; orientada a determinar en los niveles de satisfacción, determinadas acciones que permitieron lograr los objetivos planteados; es así que se obtuvo en los resultados que el 61.0% de los profesores se ubican en un nivel medio-alto; de esta manera el estudio concluyó indicando el nivel de satisfacción laboral en docentes.

En los antecedentes nacionales se puede encontrar los siguientes estudios:

En una investigación co-relacional realizado por Astete (2018), trabajó con una muestra de doscientos ochenta y dos estudiantes y estuvo orientada a buscar determinadas acciones que permitieron lograr los objetivos planteados; es así que se

obtuvo en los resultados que el 64.50% de los estudiantes tuvieron un nivel casi siempre con respecto a calidad educativa y que el 57.80% de los alumnos tuvieron un nivel bueno en satisfacción, asimismo se prueba la conjetura alternativa de co-relación entre las variables siendo significativo; de esta manera este estudio concluyó aprobando la hipótesis alternativa donde estableció la co-relación entre las variables.

En el estudio descriptivo realizado por Huamaní (2019), trabajó con una muestra de ciento setenta y nueve alumnos y estuvo orientada a buscar los parámetros entre calidad-servicio determinadas acciones que permitieron lograr los objetivos planteados; es así que se obtuvo en los resultados que el 72.60% de los alumnos se ubicaron en la escala media en lo que respecto a calidad educativa, el 60.00% de los alumnos se ubicaron en la escala media en lo que respecto a la satisfacción y en la co-relación entre las variables existió un resultado positivo-significativo con un puntaje alto de 0.73; de esta manera este estudio concluyó aprobando la hipótesis alternativa donde se estableció la co-relación entre las variables.

Del mismo modo en el trabajo descriptivo de Nobario (2018), con una muestra de ciento catorce alumnos y estuvo orientada a buscar los parámetros de calidad del servicio educativo determinadas acciones que permitieron lograr los objetivos planteados; es así que se obtuvo en los resultados que de la muestra de alumnos técnicos el 3.8 se ubicaron en la escala baja demanda por satisfacción y de la muestra de alumnos generales el 3.7 se ubicaron en la escala baja demanda por satisfacción; escala 1 (20%) “muy insatisfecho”, 2 (40%) “insatisfecho”, 3 (60%) “indiferente”, 4(80%) “satisfecho” y 5 (100%) “muy satisfecho”; de esta manera este estudio concluyó indicando que los alumnos tienen “satisfecho”, revelando que los alumnos cumplen su expectativa con lo que respectó al parámetro del servicio.

Asimismo de los antecedentes locales se puede mencionar las siguientes tesis:

En la tesis co-relacional realizado por Becerra y Raffo (2018), trabajaron con una muestra de noventa y dos alumnos y estuvo orientada a buscar la co-relación entre las variables de estudio, determinadas acciones que permitieron lograr los objetivos planteados; ellos determinaron tras aplicar su cuestionario en el capítulo resultados que la co-relación entre las variables de estudio y dichos resultado fueron de valor significativo; de esta manera este estudio concluyó indicando una co-relación en calidad del servicio con satisfacción y este valor fue positivo-significativo.

En el informe co-relacional realizado por Saavedra (2018), trabajó con una muestra de 92 estudiantes y estuvo orientada a buscar la co-relación entre las variables de estudio, determinadas acciones que permitieron lograr los objetivos planteados; es así que se encontró en los resultados una co-relación entre las variables de estudio y dichos resultado fueron de valor significativo; de esta manera este estudio concluyó indicando una co-relación entre calidad del servicio con satisfacción del cliente y este es de valor positivo-significativo.

Por último, se menciona la tesis co-relacional de Yañez (2019), quien trabajó con una muestra de 70 alumnos de la institución; es así que tuvo en los resultados la co-relación entre las variables de estudio y dichos resultado fueron de un valor significativo; de esta manera este estudio concluyó indicando una co-relación entre calidad del servicio con satisfacción del cliente y este valor fue positivo-significativo.

Se ha considerado dentro de la literatura describir las siguientes variables:

La Calidad, es la contestación de la perspectiva del usuario y/o consumidor en cuanto en lo que esperan recibir, asimismo esto depende en gran magnitud a cómo se da en el proceso para que llegue el producto o el servicio interviniendo factores como el tiempo y la atención que se les da, esto hacen una experiencia única para el usuario. (Yañez, 2019). Del mismo modo se dice que la calidad es un procedimiento ordenado,

desarrollado coherentemente y participativamente, cuya finalidad es optimizar el proceso para que exista una mejor “calidad” mejorando la actitud y cualidad en la que son ofertados los productos, esto otorgará a los clientes-consumidores una perspectiva buena. (Medina, 2012). Cuando se habla de “calidad de servicio” se habla principalmente de la impresión que se interpreta mediante el uso de sus sentidos antes de contratar y posteriormente pasa por las cualidades que puede apreciar al contratar el servicio o en el desarrollo del mismo; el usuario en todo momento va a juzgar y evaluar, es por ello que es conveniente que la entidad pueda cubrir las percepciones de una manera positiva en antes, durante y después para que los usuarios tenga una imagen optima del servicio que se ofrece, estos esfuerzos deben ser llevados conjuntamente por todo el personal ya que serán calificados de forma global. La “calidad del servicio” cuenta con ciertas características y dimensiones las cuales se consideran: la fiabilidad, capacidad de responder, seguridad, empatía y elementos tangibles. La fiabilidad es la destreza para llevar a cabo el servicio prometido de forma leal, honesta y cuidadosa, en esta dimensión la organización supone que el cliente cuenta con todos los recursos para hacer grata su experiencia. La capacidad de responder es la prontitud para poder dar atención a los usuarios, siendo el trato de forma horizontal sin mucha burocracia y lograr resolver las inquietudes de manera efectiva. La seguridad es entendida como la protección a los usuarios, hay que mantenerse en alerta frente a situaciones que puedan suceder, se le conoce como prevenir y está dentro de las normas y estándares dados por el MINEDU. La empatía es la capacidad para poder hacer relación con los usuarios, creando sentimientos y emociones de respeto y comprensión. En los elementos tangibles se consideran a las instalaciones, el mobiliario y equipos. (Kotller, 2012). Asimismo establece Rivera (2019): Una pronta capacidad de respuesta es vital para que el cliente maximice su

nivel de calidad, además, la aplicación de las normas, comunicación clara de los objetivos y metas en la malla curricular y la seguridad que le ofrezca el docente de la institución que atiende a los usuarios directos, puede garantizar la máxima calidad del servicio; actualmente las instituciones capacitan a su personal para que puedan atender de la mejor manera a los usuarios, en especial en las instituciones educativas ya que son usuarios quienes con frecuencia comparan con otras instituciones potenciales determinada calidad de enseñanza. (p. 28)

La satisfacción del cliente, precede de un término latín la cual indica producto, resultado y acto, se realiza mediante un proceso mental en el cual se crea como consecuencia del funcionamiento cognoscitivo persuasivo, produciéndose mayormente o menormente una emoción plena en quien lo recibe; en ella se compara las ilusiones con las sensaciones, en ella se discrimina el desarrollo del proceso y la acción que conlleva obtener el servicio. (Hoffman & Bateson, 2012, pág. 58). Asimismo Valdez (2018), establece en su investigación que es la contestación del consumidor frente a la ejecución, siendo juzgado mediante aspectos cualitativos respecto a lo que se anheló en primera instancia percibir. Novario (2018), en su investigación establece que es la “contestación dada por el usuario y si se efectúa de forma adecuada es gratificante para ambas partes, lo relaciona este término con recompensa de la adquisición/consumo” (p.53), por lo que la satisfacción del cliente está dado bajo la influencia significativa con respecto a las cualidades que se desarrollan en el proceso de la adquisición.

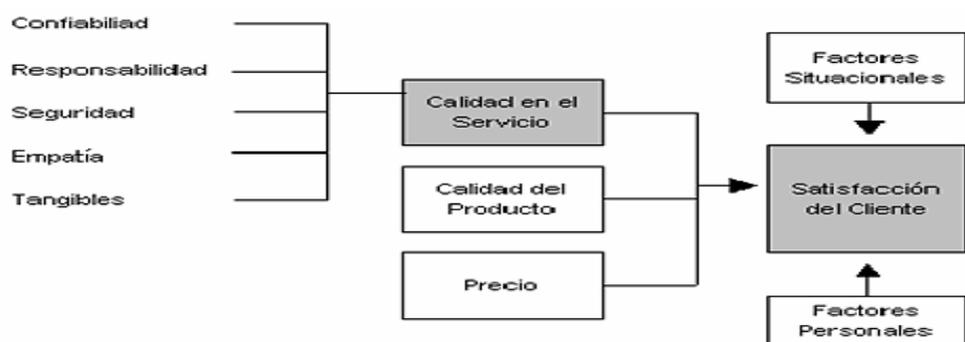
La calidad educativa se vincula con satisfacción en gran medida y estas van de la mano ya que sin calidad los usuarios no se sentirían conformes y su percepción sería negativa, así mismo en cuanto a las generalidades se aprecian que es la calidad la que conlleva un término más extenso debido a que no solo abarca el proceso antes, durante

y después del servicio ofertado en sí, si no que abarca los diferentes elementos que permiten la trasmisión de conocimientos para desarrollar las máximas condiciones para formar al ser integro para un desempeño positivo dentro del ámbito social y que la satisfacción conlleva particularmente a las cualidades referentes al servicio brindado, partiendo de esta premisa es que podemos deducir que la “calidad educativa” es el elemento que tiene más relevancia que influye en la “satisfacción del cliente” contribuyendo así a los procesos de crecimiento en el nivel educativo; la calidad educativa si es buena otorgará satisfacción a los usuarios a nivel cognitivo, así mismo permitirá otras variantes como son el desarrollar en los individuos el liderazgo y a nivel institución ellos contarán con el reconocimiento y certificaciones agregando valor al servicio debido a las estrategias aplicadas para lograr en los alumnos una buena retención y asimilación de los saberes; se debe recordar que para la satisfacción de la calidad educativa se debe contar con el compromiso y la concientización de todos los miembros que la conforman tanto alumnos, profesores, personal administrativo entre otros que permiten desarrollarlo. (Valdez, 2018, pág. 72)

En la siguiente figura se ilustra las diferencias entre ambos conceptos

Figura 1

Percepciones de la calidad y satisfacción del cliente.



Nota. Adaptado de *Educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017*, por E. Valdez, 2018, Universidad Cesar Vallejo.

El presente trabajo de investigación se justifica en lo teórico permitiendo develar la situación actual de lo que implica la calidad y la satisfacción tomando como muestra las sensaciones que presentan los usuarios de un centro educativo identificando las necesidades de los apoderados. A nivel práctico esta investigación permitirá determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio académico y la satisfacción de los apoderados de una Institución Educativa, así como determinar los niveles de calidad del servicio académico y el nivel de satisfacción de los apoderado; si bien a nivel nacional y en el extranjero existen varios estudios acerca de la calidad de servicio de empresas, poco se ha investigado acerca de los factores que causan tanto satisfacción como insatisfacción al apoderado de este tipo de servicios académicos. A nivel metodológico este trabajo permite mediante métodos científicos, proponer un nuevo método para ser usados en futuras investigaciones y en otras instituciones.

En la Operacionalización de variables se presenta el siguiente cuadro:

Tabla 1

Operacionalización de variables

Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio académico				
Son cada uno de los elementos, circunstancias o influencias que contribuyen en la percepción o sentimiento positivo del usuario (Yañez, 2019).	Para la medición de la variable calidad educativa se utilizó un cuestionario que contenga dichas características de la institución educativa con respecto al servicio.	Fiabilidad	-Puntualidad -Solución de problemas	Ordinal -Bajo -Medio -Alto
		Capacidad de respuesta	-Solución de consultas -Sugerencias en el plan de estudio	
		Seguridad	-Nivel de confianza -Normas y reglamentos	
		Empatía	-Atención personalizada -Trato especial	
		Elementos tangibles	-Equipos electrónicos -Instalaciones adecuadas	

Satisfacción del apoderado

Son todos las acciones que interactúan en el proceso de la enseñanza brindada (Valdez, 2018)	Para la medición de la variable satisfacción del apoderado se utilizó un cuestionario que contenga dichas características de procesos y acciones en los usuarios	Expectativas Percepción	-Apariencia de empleados -Satisfacción docente -Cualidades del personal -Orientación tutoría	Ordinal -Mala -Regular -Buena
--	--	----------------------------	---	--

Nota. En esta tabla se muestra la definición conceptual, la definición operacional, las dimensiones, los indicadores y la escala de medición de las variables. Fuente: Elaboración propia.

1.2. Formulación del Problema

¿En qué medida la calidad del servicio académico se relaciona con la satisfacción de los apoderados de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio académico y la satisfacción de los apoderados en algunas Instituciones Educativas en el departamento de La Libertad - 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de calidad del servicio académico de algunas Instituciones Educativas en el departamento de La Libertad.
- Determinar el nivel de satisfacción del apoderado en algunas Instituciones Educativas en el departamento de La Libertad.
- Determinar la relación entre el nivel de servicio académico por dimensiones y la satisfacción del apoderado en algunas Instituciones Educativas en el departamento de La Libertad.

- Determinar la relación entre el nivel de servicio académico y la satisfacción del
apoderado por dimensiones en algunas Instituciones Educativas en el
departamento de La Libertad.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

Ha: Existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico
y la satisfacción del apoderado en algunas Instituciones Educativas en el
departamento de La Libertad - 2020.

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio
académico y la satisfacción del apoderado en algunas Instituciones Educativas
en el departamento de La Libertad - 2020.

1.4.2. Hipótesis Específicas

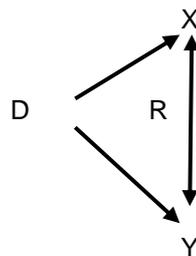
- Existe un nivel alto en la calidad del servicio académico en algunas
Instituciones Educativas en el departamento de La Libertad.
- Existe un nivel bueno en la satisfacción del apoderado en algunas Instituciones
Educativas en el departamento de La Libertad.
- Existe relación significativa entre las dimensiones de calidad de servicio
académico y la satisfacción del apoderado en algunas Instituciones Educativas
en el departamento de La Libertad - 2020.
- Existe relación significativa entre calidad de servicio académico y las
dimensiones de satisfacción del apoderado en algunas Instituciones Educativas
en el departamento de La Libertad - 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo básico de nivel correlacional, ya que el propósito de la investigación fue examinar la relación entre dos variables. En ese sentido, “la investigación proporciona indicios de la relación que podría existir entre dos o más cosas, o de qué tan bien uno o más datos podrían predecir un resultado específico” (Sampieri, 2018, pág. 109). El diseño de investigación es descriptivo correlacional, “los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, págs. 104-105). En este sentido, la presente investigación nos permite conocer el grado de relación que existe entre ambas variables (Calidad de servicio académico y satisfacción del apoderado), para recolectar la información se aplicará dos encuestas de tipo Likert una medirá el Calidad de servicio académico y satisfacción del apoderado.

Cuyo esquema es el siguiente:



En donde:

X: Calidad de servicio académico

Y: Satisfacción del apoderado

D= Apoderados

R=Relación

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

La población estuvo conformada por los apoderados de algunas Instituciones Educativas en el departamento de La Libertad - 2020.

2.2.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 33 apoderados de algunas Instituciones Educativas en el departamento de La Libertad - 2020.

2.2.3. Métodos

Los métodos que se utilizaron fueron el método deductivo e inductivo, porque se analizó los problemas, objetivos e hipótesis a nivel particular hacia lo general y de lo general a lo particular.

La presente unidad de análisis estuvo conformada por el apoderado

2.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos

Técnicas:

a. Fichaje. Mediante esta técnica se hizo una recopilación de la bibliografía existente, empleando fichas de registro, bibliográficas y hemerográficas; textuales, de resumen y de crítica.

b. Encuesta. Esta técnica utiliza un cumulo de procesos estandarizados de investigación para recoger información en cuanto a la calidad del servicio académico y la satisfacción del apoderado de una intuición educativa para conocer la realidad

Instrumentos:

a. La ficha resumen y fichas textuales: sirve para organizar el marco teórico.

b. Hoja de encuesta: Se elaboró dos cuestionarios de respuestas cerradas para poder recolectar y analizar las encuestas, permitió medir cada uno de los cuestionarios para cada variable

En la variable calidad de servicio académico se usó la escala de tipo Likert la cual tendrá 15 ítems y 3 alternativas de respuesta, en dicha hoja de encuesta se evaluó cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Para analizar los datos se aplicó la escala que se empleó la siguiente:

- Baja (Puntaje entre 15 a 25 puntos)
- Media (Puntaje entre 25 a 35 puntos)
- Alta (Puntaje entre 35 a 45 puntos)

En la variable satisfacción del apoderado se aplicó también la escala tipo Likert la cual tendrá 10 ítems y 3 alternativas de respuesta, se evaluó dos dimensiones: expectativas y percepción.

Para analizar los datos se aplicó la escala que se empleó la siguiente:

- Mala (Puntaje entre 10 a 16.66 puntos)
- Regular (Puntaje entre 16.66 a 23.32 puntos)
- Buena (Puntaje entre 23.32 a 30 puntos)

Las hojas de encuesta fueron validadas por Bozzeta y Rojas (2018), quienes determinaron su confiabilidad y validez

Para la confiabilidad del instrumento calidad de servicio académico, se usó el Alfa de Cronbach, obteniéndose el valor de 0.853, siendo excelente.

Usando la fórmula:

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

Donde:

K = Número de ítem de la prueba

$\sum S_i^2$ = Suma de la varianza de cada uno de los ítems de la prueba

S_T^2 = Varianza de las puntuaciones de cada encuestado en el total de la prueba

Para la Validez del instrumento calidad de servicio académico, se usó el juicio de expertos el cual se basa en la opinión de ellos, cuyos resultados se muestran en el siguiente cuadro

Tabla 2

Validación por expertos en calidad de servicio académico

Nº	Experto	Validez
Experto 1	Mg. Guillermo Percy Aliaga López	Aplicable
Experto 2	Mg. Danilo Carreño Ramírez	Aplicable
Experto 3	Mg. Ultiana Ayala Montalvo	Aplicable
Experto 4	Mg. Luis Del Castillo Vargas	Aplicable
Experto 5	Mg. Raúl Cebrián Vega	Aplicable

Fuente: Bozzeta y Rojas (2018).

Para la confiabilidad del instrumento satisfacción del apoderado, se usó el Alfa de Cronbach, obteniéndose el valor de 0.853, siendo excelente.

Usando la fórmula:

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

Donde:

K = Número de ítem de la prueba

$\sum S_i^2$ = Suma de la varianza de cada uno de los ítems de la prueba

S_T^2 = Varianza de las puntuaciones de cada encuestado en el total de la prueba

Para la Validez del instrumento Satisfacción del apoderado, se usó el juicio de expertos el cual se basa en la opinión de ellos, cuyos resultados se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 3

Validación por expertos en Satisfacción del apoderado

N°	Experto	Validez
Experto 1	Mg. Guillermo Percy Aliaga López	Aplicable
Experto 2	Mg. Danilo Carreño Ramírez	Aplicable
Experto 3	Mg. Ultiana Ayala Montalvo	Aplicable
Experto 4	Mg. Luis Del Castillo Vargas	Aplicable
Experto 5	Mg. Raúl Cebrián Vega	Aplicable

Fuente: Bozzeta y Rojas (2018).

2.4. Procedimiento

Para el registro y el procesamiento de los datos de la hoja de encuesta, fueron registrados en una hoja elaborada por el autor en base a los objetivos propuestos y fueron procesados empleando la base de datos en el programa Excel. Los resultados fueron presentados en tablas uni y bi variantes, con los niveles de cada variable para resaltar las diferencias en cifras absolutas y porcentuales. Se aplicó la prueba chi cuadrado para establecer la prueba estadística de independencia de criterios, si $p < 0,05$ existe influencia significativa de la variable independiente en la variable dependiente, esperando sea favorable para la hipótesis formulada.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

A) Resultados por Variables

Tabla 4

Nivel de calidad del servicio académico en una I.E. en el departamento de La Libertad - 2020.

Nivel de calidad de servicio académico	fi	hi%
Baja	0	0.00
Media	01	3.03
Alta	32	96.97
Total	33	100.00

Nota: Elaboración propia.

Fuente: Encuestas

Interpretación. En la Tabla 4 se observa que los apoderados según el nivel de calidad de servicio académico en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020, el 96.97% tiene un nivel alto (representa a 32 apoderados), mientras que el 3.03% su nivel es media (representa a 01 apoderado).

Tabla 5

Nivel de satisfacción del apoderado en una I.E. en el departamento de La Libertad - 2020.

Nivel de satisfacción del apoderado	fi	hi%
Mala	0	0.00
Regular	04	12.12
Buena	29	87.88
Total	33	100.00

Nota: Elaboración propia.

Fuente: Encuestas

Interpretación. En la Tabla 5 se observa que los apoderados según el nivel de satisfacción del apoderado en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad

- 2020, el 87.88% tiene un nivel buena (representa a 29 apoderados), mientras que el 12.12% su nivel es regular (representa a 04 apoderados).

C) Resultados por Contrastación de Hipótesis

C1. Contraste de Hipótesis General (Correlación)

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Tabla 6

Prueba de hipótesis estadísticas para calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

V1 CON V2	Apoderados		
	r_s	p	Sig.
Calidad de servicio CON Satisfacción del apoderado	0.932	0.000	S

Fuente: Encuesta aplicada

Nota: r_s = Coeficiente de correlación de Spearman, p = Probabilidad, Sig. = Significancia.

Interpretación. En los encuestados, al analizar la correlación entre calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado se encontró un valor de 0.932 siendo significativo ($p < 0.05$).

C1. Contraste de Hipótesis Específicas (Correlación)

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre las dimensiones de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre las dimensiones de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Tabla 7

Prueba de hipótesis estadísticas para las dimensiones de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Dimensiones de V.1 CON V.2	Apoderados		
	r_s	p	Sig.
d1. Fiabilidad CON Satisfacción del apoderado	0.892	0.000	S
d2. Capacidad de respuesta CON Satisfacción del apoderado	0.926	0.000	S
d3. Seguridad CON Satisfacción del apoderado	0.847	0.000	S
d4. Empatía CON Satisfacción del apoderado	0.543	0.001	S
d5. Elementos tangibles CON Satisfacción del apoderado	0.921	0.000	S

Fuente: Encuesta aplicada.

Nota: r_s = Coeficiente de correlación de Spearman, p = Probabilidad, Sig. = Significancia.

Interpretación. En los encuestados, al analizar la correlación entre la dimensión falibilidad con satisfacción del apoderado se encontró un valor de 0.892 siendo significativo ($p < 0.05$), al analizar la correlación entre la dimensión capacidad de respuesta con satisfacción del apoderado se encontró un valor de 0.926 siendo significativo ($p < 0.05$), al analizar la correlación entre la dimensión seguridad con satisfacción del apoderado se encontró un valor de 0.847 siendo significativo ($p < 0.05$), al analizar la correlación entre la dimensión empatía con satisfacción del apoderado se encontró un valor de 0.543 siendo significativo ($p < 0.05$) y al analizar la correlación entre la dimensión elementos tangibles con satisfacción del apoderado se encontró un valor de 0.921 siendo significativo ($p < 0.05$).

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre calidad de servicio académico y las dimensiones de satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre calidad de servicio académico y las dimensiones de satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Tabla 8

Prueba de hipótesis estadísticas para calidad de servicio académico y las dimensiones de satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

V.1 CON Dimensiones de V.2	Apoderados		
	r_s	p	Sig.
Calidad de servicio académico CON D1. Expectativas	0.893	0.000	S
Calidad de servicio académico CON D2. Percepción	0.925	0.000	S

Fuente: Encuesta aplicada.

Nota: r_s = Coeficiente de correlación de Spearman, p = Probabilidad, Sig. = Significancia.

Interpretación. En los encuestados, al analizar la correlación entre la calidad de servicio académico y las dimensión expectativa se encontró un valor de 0.893 siendo significativo ($p < 0.05$) y al analizar la correlación entre la calidad de servicio académico y las dimensión percepción se encontró un valor de 0.925 siendo significativo ($p < 0.05$).

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Se ha encontrado que existe relación entre la calidad de servicio académico y la satisfacción de los apoderados de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020; como se ha demostrado en este trabajo de investigación con los resultados que hemos obtenido. Así, encontramos que el 96.97% de los apoderados indican que la institución educativa tiene un nivel alto en calidad de servicio académico, en cuanto a las dimensiones, el 96.97% de los apoderados indican que la Institución Educativa tiene un nivel alto en la dimensión fiabilidad, el 81.82% de los apoderados indican que la Institución Educativa tiene un nivel alto en la dimensión capacidad de respuesta, el 96.97% de los apoderados indican que la Institución Educativa tiene un nivel alto en la dimensión seguridad, el 96.97% de los apoderados indican que la Institución Educativa tiene un nivel alto en la dimensión empatía y el 100.00% de los apoderados indican que la Institución Educativa tiene un nivel alto en la dimensión elementos tangibles. Coincide con el estudio de Astete (2018), puesto que en calidad educativa el 64.50% tienen un nivel casi siempre con respecto a calidad educativa, estableciendo así que la calidad de servicio académico es un modelo de gestión y un estilo de dirección para lograr los objetivos propuestos. Cuando analizamos la satisfacción del apoderado, el 87.88% de los apoderados tienen un nivel bueno. En cuanto a las dimensiones tenemos: en la dimensión expectativas el 100.00% de los apoderados tienen un nivel bueno y en la dimensión percepción el 90.91% de los apoderados tienen un nivel bueno. Coincide con Pérez y Pereyra (2017), quienes establecen un nivel alto en satisfacción de 63.75% y de 87.5% en ambas secciones, debido a que se aplica capacitaciones y evaluaciones del desempeño. Cuando analizamos la relación existente entre la calidad de servicio académico y la satisfacción de los apoderados, encontramos que hay una relación positiva muy alta del

orden 0.932. En lo referente a la relación entre las dimensiones del servicio académico con la satisfacción de los apoderados: La relación de la dimensión fiabilidad con la satisfacción de los apoderados, encontramos una relación positiva alta del orden 0.892; la relación de la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de los apoderados, encontramos una relación positiva muy alta del orden 0.926; la relación de la dimensión seguridad con la satisfacción de los apoderados, encontramos una relación positiva alta del orden 0.847; la relación de la dimensión empatía con la satisfacción de los apoderados, encontramos una relación positiva moderada del orden 0.543; y la relación de la dimensión elementos tangibles con la satisfacción de los apoderados, encontramos una relación positiva muy alta del orden 0.921. En lo referente a la relación entre servicio académico con las dimensiones de satisfacción de los apoderados: la relación entre la calidad de servicio académico con la dimensión expectativa, encontramos una relación positiva alta del orden 0.893 y la relación entre la calidad de servicio académico con la dimensión percepción, encontramos una relación positiva muy alta del orden 0.925. Estos resultados coinciden con Huamaní (2019), pues los resultados muestran una correlación positiva alta de 0.73 indicando que la calidad de servicio académico se relaciona positivamente y significativamente con la satisfacción de los apoderados, explicado de otra manera, la calidad del servicio académico, es un factor determinante que influye en forma positiva en la satisfacción de los apoderados de una Institución Educativa que acabamos de analizar. En lo referente al análisis de contrastación de hipótesis, encontramos que hay una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio académico con la satisfacción de los apoderados ($p < 0,05$). Lo analizado, concuerda con Yañez (2019), quien tiene una correlación de Spearman positiva alta de 0.91, lo que significa que la calidad de servicio académico influye en forma positiva con la satisfacción de los apoderados, como el nuestro que hemos estudiado. Cuando analizamos la relación de las dimensiones de calidad de servicio académico (Fiabilidad, capacidad de respuesta,

seguridad, empatía y elementos tangibles) con la satisfacción del apoderado encontramos que hay una relación positiva y significativa ($p < 0,05$) y cuando analizamos la relación de la calidad de servicio académico con las dimensiones de satisfacción del apoderado (expectativas y percepción) encontramos que hay una relación positiva y significativa ($p < 0,05$). Finalmente, Donosso (2019), Nobario (2018), Becerra y Raffo (2018), son los que nos han dado pautas y con los que podemos contrastar los resultados obtenidos en la presente investigación puesto que en sus estudios hacen uso de coeficiente Rho de Spearman, llegando así a obtener una el nivel de correlación alta que existe entre las variables, así como determinaron que existe significancia. Finalmente, se probó la hipótesis de investigación la cual pone en evidencia que existe relación positiva y significativa entre el nivel de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

4.2 Conclusiones

Respondiendo al objetivo general y objetivos específicos planteados se concluye:

- La calidad de servicio académico se relaciona de manera positiva muy alta y significativa con la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020; como se ha podido demostrar en la prueba de hipótesis de correlación entre dichas variables ($Rho = 0.932$) y ($p = 0.000$).
- El 96.97% de los apoderados indican que la Institución Educativa tiene un nivel alto en calidad de servicio académico y el 3.03% de ellos indican que la Institución Educativa tiene un nivel medio en calidad de servicio académico.
- El 87.88% tienen un nivel bueno en satisfacción del apoderado y el 12.12% tienen un nivel regular en satisfacción del apoderado
- Las dimensiones de calidad de servicio académico (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020; como se ha podido demostrar en la prueba de hipótesis de correlación.
- La calidad de servicio académico se relaciona de manera positiva y significativa con las dimensiones de satisfacción del apoderado (expectativas y percepción) de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020; como se ha podido demostrar en la prueba de hipótesis de correlación.

REFERENCIAS

- Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018. (Tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo, Cusco, Perú.
- Becerra, K., & Raffo, M. (2019). *Estudio de la calidad del servicio académico y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI – 2018. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Bozzeta, L., & Rojas, M. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los estudiante del centro de idiomas de la universidad Nacional del Callao. (Tesis de Maestría)*. UNiversidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- Donoso, A. (2019). *Evaluación de la calidad educativa del curso de admisión PUCE Sede Quito. Propuestas de mejora. (Tesis de Maestría)*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hoffman, K., & Bateson E., J. (2012). *Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos*. México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Huamani, Z. (2019). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de ciencias empresariales de la universidad privada de Tacna, 2019. (Tesis de Maestría)*. Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.
- Kotler, P. (2012). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.

Medina, D. (2012). *Calidad ,Productividad y Competitividad: La salidad de la crisis.*

Madrid, España: Diaz de Santos.

Nobario. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. (Tesis de Maestría).* Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.

Pérez, I., & Pereyra, E. (2017). *Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular. Redalyc, 69.*

Pilatasig, C. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral de los docentes del Instituto de Educación Especial Juan Pablo II, en la ciudad de Esmeraldas, año lectivo 2019 – 2020. (Tesis de Licenciatura).* Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.

Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa elevate business y estrategias para su mejora. (Tesis de Licenciatura).* Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.

Saavedra. (2018). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en una institución educativa de Trujillo, 2016. (Tesis de Maestría).* Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México: Mc Graw Hill Education.

Valdez, E. (2018). *Educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. (Tesis de Maestría).* Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Yañez. (2019). *Calidad del servicio educativo y satisfacción del cliente en el Cetpro Gran Chimú, Trujillo 2019. (Tesis de Maestría).* Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 1

Hoja de encuesta para evaluar la calidad del servicio académico de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020

Solicitamos su valioso aporte para responder el presente cuestionario en forma anónima que tiene por finalidad realizar un estudio sobre LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO Y SATISFACCIÓN DEL APODERADO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD - 2020. Para ello recurrimos a su noble colaboración con el fin de obtener esta información que será de gran valor para realizar una investigación social, no dudamos de la veracidad de sus respuestas y desde ya agradecemos su participación.

INDICACIONES: Marque usted con X el numeral que considera en la escala siguiente:

1= Siempre

2= Casi siempre

3= Nunca

Nº	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA		
		3	2	1
VI. Calidad del servicio académico				
Dimensión Fiabilidad				
1	¿Existe puntualidad en cuanto a los servicios recibidos?			
2	¿Los directivos o empleados solucionan sus problemas adecuadamente?			
Dimensión Capacidad de Respuesta				
3	¿El personal siempre está dispuesto a atenderlo cuando solicita alguna consulta y/o trámite?			
4	¿Recibe de parte del personal docente sugerencias para mejorar su estudio en las asignaturas?			
5	¿El personal soluciona los problemas que presentan los alumnos?			
Dimensión Seguridad				
6	¿El personal brinda el nivel de confianza esperado?			

7	¿Conoce si existen normas y/o reglamentos de gestión?			
8	¿Los docentes imparten una buena enseñanza?			
	Dimensión Empatía			
9	¿Recibe una atención personalizada con grado de confianza por parte del personal?			
10	¿Reciben un trato que les hace sentir únicos y especiales?			
	Dimensión Elementos tangibles			
11	¿Se cuenta con equipos y tecnología para un buen aprendizaje?			
12	¿Las instalaciones (aulas) son modernas y seguras?			
13	¿Sus aulas son amplias y con capacidad para todos sus alumnos?			
14	¿Los servicios higiénicos se encuentran en buen estado físico y de limpieza?			
15	¿Los empleados muestran una apariencia pulcra y ordenada?			

**Hoja de encuesta para evaluar la satisfacción del apoderado de una Institución
Educativa en el departamento de La Libertad -2020**

Solicitamos su valioso aporte para responder el presente cuestionario en forma anónima que tiene por finalidad realizar un estudio sobre LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO Y SATISFACCIÓN DEL APODERADO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD - 2020. Para ello recurrimos a su noble colaboración con el fin de obtener esta información que será de gran valor para realizar una investigación social, no dudamos de la veracidad de sus respuestas y desde ya agradecemos su participación.

INDICACIONES: Marque usted con X el numeral que considera en la escala siguiente:

1= Siempre

2= Casi siempre

3= Nunca

Nº	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA		
		3	2	1
VD. Satisfacción del apoderado				
	Dimensión expectativa			
1	Los empleados muestran una apariencia pulcra y ordenada			
2	Se siente satisfecho con la metodología empleada por el docente en el desarrollo de sus clases			
3	Se siente satisfecho con el conocimiento que muestra el docente al impartir sus clases			
4	Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del personal			
5	La Institución en estudio, es muy reconocida y brinda confiabilidad			
	Dimensión percepción			
6	Recibe una buena enseñanza por docentes con experiencia y conocimiento de su asignatura			
7	Recibe una buena orientación tutorial			

8	Accede a ayuda virtual y laboratorios que la Institución en estudio le brinde			
9	Como considera su nivel de satisfacción al ser alumno de la Institución en estudio			
10	Como siente la percepción por la atención que recibe en la Institución de estudio			

ANEXO N° 2. Matriz de Consistencia

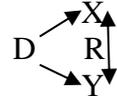
AUTORAS:

Lila Esther López Miranda

Fiorella Del Pilar Pinillos Del Castillo

FECHA: 12 / 03 / 2021

TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO Y SATISFACCIÓN DEL APODERADO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD - 2020.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida la calidad del servicio académico se relaciona con la satisfacción de los apoderados de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio académico y la satisfacción de los apoderados de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre el nivel de calidad del servicio académico y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.</p>	<p>V.I.</p> <p>Calidad del servicio académico</p>	<p>1. Tipo de Investigación Aplicada, cuantitativa</p> <p>2. Nivel de Investigación Correlacional</p> <p>3. Método: inductivo - deductivo</p> <p>4. Diseño de la Investigación: No experimental, transversal y correlacional. Cuyo esquema es:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD D --> X D --> Y X -- R --> Y </pre> </div> <p>Donde: X: Calidad de servicio académico Y: Satisfacción del apoderado D= Apoderados R=Relación entre las variables</p>

Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	V.D.	5. Población:
<p>- Determinar el nivel de calidad del servicio académico en una I.E. en el departamento de La Libertad.</p>	<p>-Existe un nivel alto en la calidad del servicio académico en una I.E. en el departamento de La Libertad.</p>	<p>Satisfacción del apoderado</p>	<p>La población estuvo conformada por todos los apoderados de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020. (N = 33 apoderados).</p>
<p>- Determinar el nivel de satisfacción del apoderado en una I.E. en el departamento de La Libertad.</p>	<p>-Existe un nivel bueno en la satisfacción del apoderado en una I.E. en el departamento de La Libertad.</p>		6. Muestra:
<p>- Determinar la relación entre el nivel de servicio académico por dimensiones y la satisfacción del apoderado en una I.E. en el departamento de La Libertad.</p>	<p>-Existe relación significativa entre las dimensiones de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado de una I.E. en el departamento de La Libertad - 2020.</p>		<p>La muestra estuvo conformada por 33 apoderados de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020 (n = 33 apoderados).</p>
<p>- Determinar la relación entre el nivel de servicio académico y la satisfacción del apoderado por dimensiones en una I.E. en el departamento de La Libertad.</p>	<p>-Existe relación significativa entre calidad de servicio académico y las dimensiones de satisfacción del apoderado de una I.E. en el departamento de La Libertad - 2020.</p>		7. Técnica: Encuesta
			8. Instrumento: Cuestionario
			9. Dimensiones:
			<p>VI: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles</p>
			<p>VD: Expectativas y Percepción</p>

ANEXO N° 3. Cuadros adicionales

Tabla 9

Distribución de los apoderados según nivel de calidad de servicio académico (dimensión fiabilidad) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Nivel de calidad de servicio académico (dimensión fiabilidad)	fi	hi%
Baja	0	0.00
Media	01	3.03
Alta	32	96.97
Total	33	100.00

Nota: Elaboración propia.

Fuente: Encuestas

Interpretación. En la Tabla 9 se observa que los apoderados según el nivel de calidad de servicio académico (dimensión fiabilidad) en una Institución Educativa, en el departamento de La Libertad - 2020, el 96.97% tiene un nivel alto (representa a 32 apoderados), mientras que el 3.03% su nivel es media (representa a 01 apoderado).

Tabla 10

Distribución de los apoderados según nivel de calidad de servicio académico (dimensión capacidad de respuesta) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Nivel de calidad de servicio académico (dimensión capacidad de respuesta)	fi	hi%
Baja	0	0.00
Media	06	18.18
Alta	27	81.82
Total	33	100.00

Nota: Elaboración propia.

Fuente: Encuestas

Interpretación. En la Tabla 10 se observa que los apoderados según el nivel de calidad de servicio académico (dimensión capacidad de respuesta) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020, el 81.82% tiene un nivel alto (representa a 27 apoderados), mientras que el 18.18% su nivel es media (representa a 06 apoderados).

Tabla 11

Distribución de los apoderados según nivel de calidad de servicio académico (dimensión seguridad) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Nivel de calidad de servicio académico (dimensión seguridad)	fi	hi%
Baja	0	0.00
Media	01	3.03
Alta	32	96.97
Total	33	100.00

Nota: Elaboración propia.

Fuente: Encuestas

Interpretación. En la Tabla 11 se observa que los apoderados según el nivel de calidad de servicio académico (dimensión seguridad) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020, el 96.97% tiene un nivel alto (representa a 32 apoderados), mientras que el 3.03% su nivel es media (representa a 01 apoderado).

Tabla 12

Distribución de los apoderados según nivel de calidad de servicio académico (dimensión empatía) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Nivel de calidad de servicio académico (dimensión empatía)	fi	hi%
Baja	0	0.00
Media	01	3.03
Alta	32	96.97
Total	33	100.00

Nota: Elaboración propia.

Fuente: Encuestas

Interpretación. En la Tabla 12 se observa que los apoderados según el nivel de calidad de servicio académico (dimensión empatía) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020, el 96.97% tiene un nivel alto (representa a 32 apoderados), mientras que el 3.03% su nivel es media (representa a 01 apoderado).

Tabla 13

Distribución de los apoderados según nivel de calidad de servicio académico (dimensión elementos tangibles) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Nivel de calidad de servicio académico (dimensión elementos tangibles)	fi	hi%
Baja	0	0.00
Media	0	0.00
Alta	33	100.00
Total	33	100.00

Nota: Elaboración propia.

Fuente: Encuestas

Interpretación. En la Tabla 13 se observa que los apoderados según el nivel de calidad de servicio académico (dimensión empatía) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020, el 100.00% tiene un nivel alto (representa a 33 apoderados).

Tabla 14

*Distribución de los apoderados según nivel de calidad de servicio por dimensiones en una
Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.*

Nivel	Calidad de Servicio por dimensiones									
	Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Baja	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Media	01	3.03	06	18.18	01	3.03	01	3.03	0	0.00
Alta	32	96.97	27	81.82	32	96.97	32	96.97	33	100.00
Total	33	100.00	33	100.00	33	100.00	33	100.00	33	100.00

Nota: Elaboración propia.

Fuente: Encuestas

Interpretación. En la Tabla 14 se observa que los apoderados según el nivel de calidad de servicio académico según dimensión fiabilidad el 96.97% tiene un nivel alto; dimensión capacidad de respuesta el 81.82% su nivel es alta, dimensión seguridad el 96.97% su nivel es alta, dimensión empatía el 96.97% su nivel es alta, dimensión elementos tangibles el 96.97% su nivel es alta.

Tabla 15

Distribución de los apoderados según nivel de satisfacción del apoderado (dimensión expectativa) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Nivel de satisfacción del apoderado (dimensión expectativa)	fi	hi%
Mala	0	0.00
Regular	0	0.00
Buena	33	100.00
Total	33	100.00

Nota: Elaboración propia.

Fuente: Encuestas

Interpretación. En la Tabla 15 se observa que los apoderados según el nivel de satisfacción del apoderado (dimensión expectativa) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020, el 100.00% tiene un nivel buena (representa a 33 apoderados).

Tabla 16

Distribución de los apoderados según nivel de satisfacción del apoderado (dimensión percepción) en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Nivel de satisfacción del apoderado (dimensión percepción)	fi	hi%
Mala	0	0.00
Regular	03	9.09
Buena	30	90.91
Total	33	100.00

Nota: Elaboración propia.

Fuente: Encuestas

Interpretación. En la Tabla 16 se observa que los apoderados según el Nivel de satisfacción del apoderado (dimensión Percepción) en una Institución Educativa en el

departamento de La Libertad - 2020, el 90.91% tiene un nivel buena (representa a 30
apoderados) y el 9.09% su nivel es regular (representa a 03 apoderados).

Tabla 17

*Distribución de los apoderados según nivel de satisfacción del apoderado por dimensiones
en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.*

Nivel	Satisfacción del apoderado por dimensiones			
	Expectativa		Percepción	
	fi	hi%	fi	hi%
Mala	0	0.00	0	0.00
Regular	0	0.00	03	9.09
Buena	33	100.00	30	90.91
Total	33	100.00	33	100.00

Nota: Elaboración propia.

Fuente: Encuestas

Interpretación. En la Tabla 17 se observa que los apoderados según el nivel de satisfacción del apoderado en la dimensión expectativa en una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020, el 100.00% tiene un nivel buena y en la dimensión de percepción el 90.91% su nivel es bueno.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

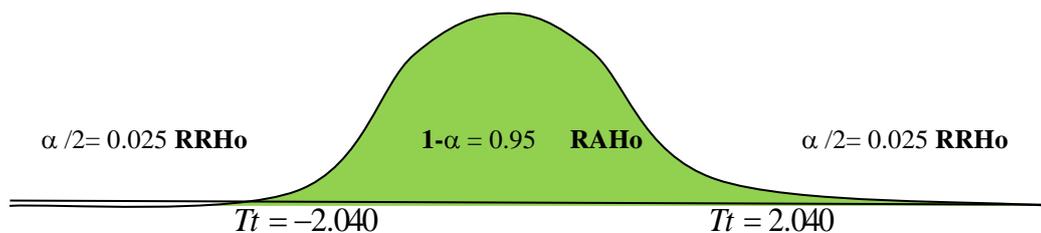
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (Coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.932}{\sqrt{\frac{(1-(0.932)^2)}{33-2}}} = 14.32$$

Grado de libertad $n-2=33-2=31$ Tabla $t=2.040$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DECISIÓN: Ho se Rechaza, por lo tanto, existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020, mediante la prueba estadística T de Student (Coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Tabla 18

Prueba Rho de Spearman para calidad de servicio y satisfacción del apoderado

			Calidad de servicio	Satisfacción del apoderado
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,932**
		Sig. (bilateral) N	. 33	,000 33
	Satisfacción del apoderado	Coefficiente de correlación	,932**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 33	. 33

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

Fuente: Encuestas

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

VARIABLE INDEPENDIENTE (DIMENSIÓN 1) CON VARIABLE DEPENDIENTE

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico (dimensión fiabilidad) y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico (dimensión fiabilidad) y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

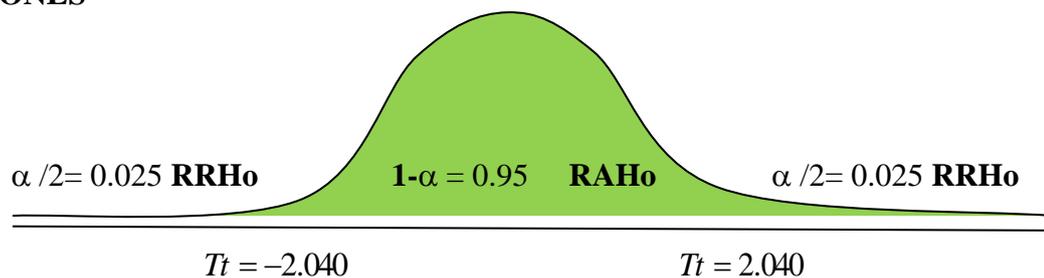
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (Coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.892}{\sqrt{\frac{(1-(0.892)^2)}{33-2}}} = 10.99$$

Grado de libertad $n-2=33-2=31$ Tabla $t=2.040$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DECISIÓN: Ho se Rechaza, por lo tanto, existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico (dimensión fiabilidad) y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020., mediante la prueba estadística T de Student (Coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Tabla 19

Prueba Rho de Spearman para fiabilidad y satisfacción del apoderado

Correlaciones		Calidad de servicio (Fiabilidad)	Satisfacción del apoderado
Rho de Spearman	Calidad de servicio (Fiabilidad)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,892**
		N	,000
	Satisfacción del apoderado	Coeficiente de correlación	33
		Sig. (bilateral)	,892**
		N	,000
			33

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

Fuente: Encuestas

VARIABLE INDEPENDIENTE (DIMENSIÓN 2) CON VARIABLE DEPENDIENTE

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico (dimensión capacidad de respuesta) y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico (dimensión capacidad de respuesta) y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

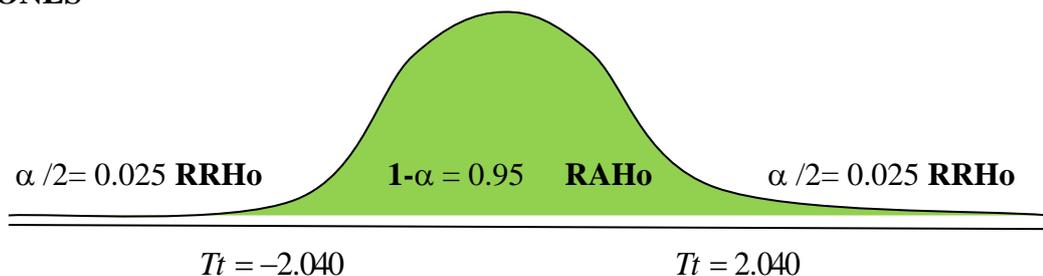
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (Coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.926}{\sqrt{\frac{(1-(0.926)^2)}{33-2}}} = 13.66$$

Grado de libertad $n-2=33-2=31$ Tabla $t=2.040$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DECISIÓN: Ho se Rechaza, por lo tanto, existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico (dimensión capacidad de respuesta) y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020, mediante la prueba estadística T de Student (Coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Tabla 20

Prueba Rho de Spearman para capacidad de respuesta y satisfacción del apoderado

Correlaciones		Calidad de servicio		
		(Capacidad de respuesta)	Satisfacción del apoderado	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,926**
	(Capacidad de respuesta)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Satisfacción del apoderado	Coefficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Fuente: Encuestas

VARIABLE INDEPENDIENTE (DIMENSIÓN 3) CON VARIABLE DEPENDIENTE

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico (dimensión seguridad) y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico (dimensión seguridad) y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

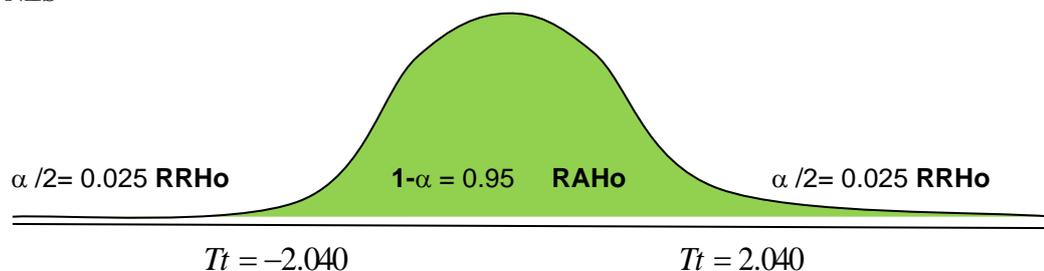
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (Coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.847}{\sqrt{\frac{(1-(0.847)^2)}{33-2}}} = 8.87$$

Grado de libertad $n-2=33-2=31$ Tabla $t=2.040$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DECISIÓN: Ho se Rechaza, por lo tanto, existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico (dimensión seguridad) y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa, en el departamento de La Libertad - 2020., mediante la prueba estadística T de Student (Coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Tabla 21

Prueba Rho de Spearman para seguridad y satisfacción del apoderado

Correlaciones		Calidad de servicio (Seguridad)	Satisfacción del apoderado
Rho de Spearman	Calidad de servicio (Seguridad)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,847**
		N	,000
	Satisfacción del apoderado	Coeficiente de correlación	33
		Sig. (bilateral)	,847**
		N	,000
		33	33

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

Fuente: Encuestas

VARIABLE INDEPENDIENTE (DIMENSIÓN 4) CON VARIABLE DEPENDIENTE

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico (dimensión empatía) y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico (dimensión empatía) y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

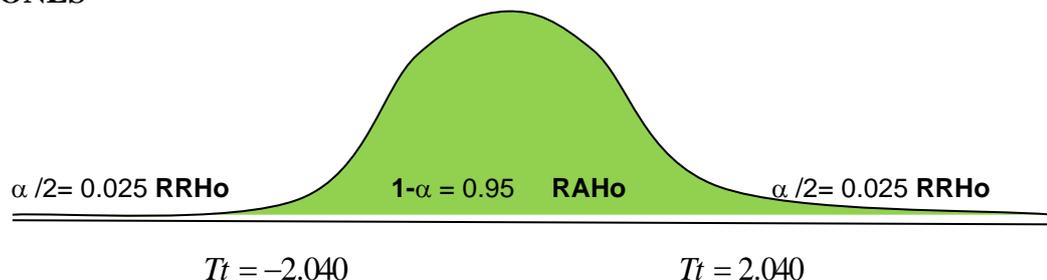
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (Coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.543}{\sqrt{\frac{(1-(0.543)^2)}{33-2}}} = 3.60$$

Grado de libertad $n-2=33-2=31$ Tabla $t=2.040$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DECISIÓN: Ho se Rechaza, por lo tanto, existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico (dimensión empatía) y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020., mediante la prueba estadística T de Student (Coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.001$

Tabla 22

Prueba Rho de Spearman para empatía y satisfacción del apoderado

Correlaciones		Calidad de servicio (Empatía)	Satisfacción del apoderado	
Rho de Spearman	Calidad de servicio (Empatía)	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,543**	
	Satisfacción del apoderado	N	.	,001
		Coefficiente de correlación	33	33
		Sig. (bilateral)	,543**	1,000
		N	,001	.
		33	33	

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

Fuente: Encuestas

VARIABLE INDEPENDIENTE (DIMENSIÓN 5) CON VARIABLE DEPENDIENTE

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico (dimensión elemento tangibles) y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico (dimensión elemento tangibles) y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

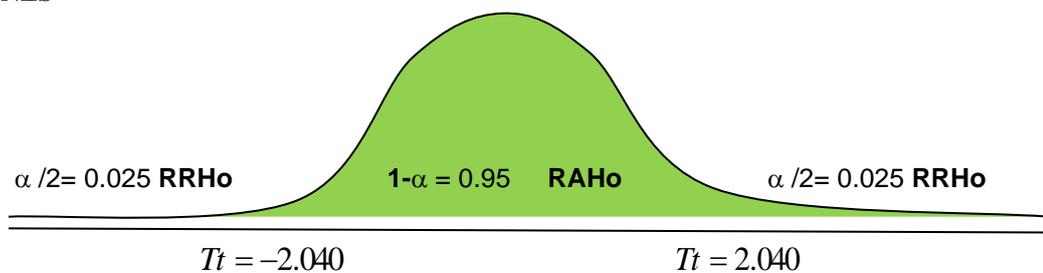
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (Coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.921}{\sqrt{\frac{(1-(0.921)^2)}{33-2}}} = 13.16$$

Grado de libertad $n-2=33-2=31$ Tabla $t=2.040$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DECISIÓN: Ho se Rechaza, por lo tanto, existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico (dimensión elemento tangibles) y la satisfacción del apoderado de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020, mediante la prueba estadística T de Student (Coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Tabla 23

Prueba Rho de Spearman para elementos tangibles y satisfacción del apoderado

Correlaciones		Calidad de servicio (Elemento tangibles)	Satisfacción del apoderado
Rho de Spearman	calidad de servicio (Elemento tangibles)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 33
	Satisfacción del apoderado	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,921** 1,000 . 33

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

Fuente: Encuestas

VARIABLE INDEPENDIENTE CON VARIABLE DEPENDIENTE (DIMENSIÓN 1)

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado (dimensión expectativa) de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado (dimensión expectativa) de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

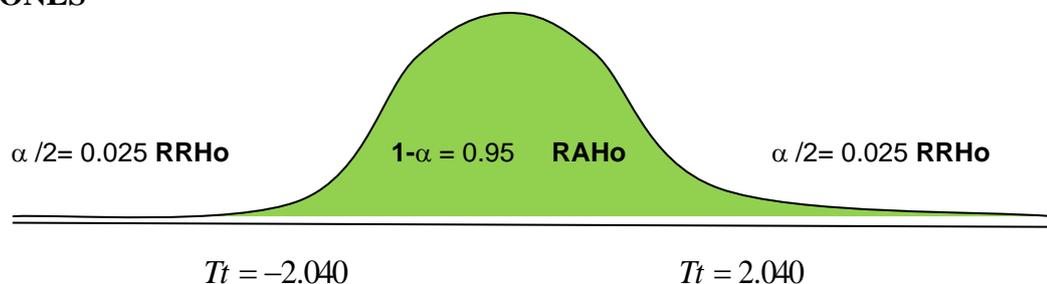
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (Coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.893}{\sqrt{\frac{(1-(0.893)^2)}{33-2}}} = 11.05$$

Grado de libertad $n-2=33-2=31$ Tabla $t=2.040$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DECISIÓN: Ho se Rechaza, por lo tanto, existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado (dimensión expectativa) de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020, mediante la prueba estadística T de Student (Coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Tabla 24

Prueba Rho de Spearman para calidad de servicio y expectativa

		Correlaciones	Calidad de servicio	Satisfacción del apoderado (expectativa)
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del apoderado (Expectativa)	Coefficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Fuente: Encuestas

VARIABLE INDEPENDIENTE CON VARIABLE DEPENDIENTE (DIMENSIÓN 2)

Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado (dimensión percepción) de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

Hipótesis Alternativa: Existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado (dimensión percepción) de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020.

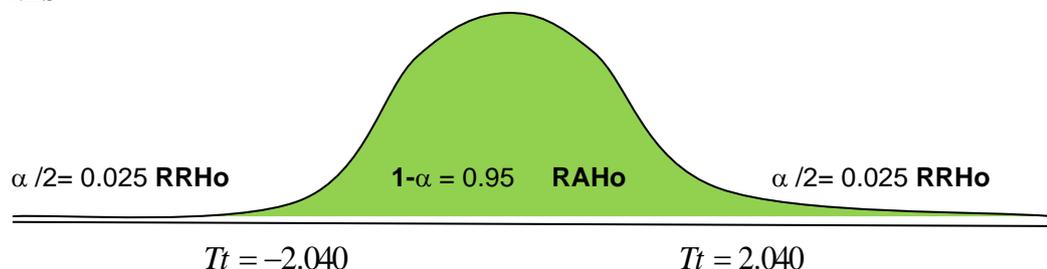
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (Coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.925}{\sqrt{\frac{(1-(0.925)^2)}{33-2}}} = 13.55$$

Grado de libertad $n-2=33-2=31$ Tabla $t=2.040$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DECISIÓN: Ho se Rechaza, por lo tanto, existe relación significativa entre el nivel de calidad de servicio académico y la satisfacción del apoderado (dimensión percepción) de una Institución Educativa en el departamento de La Libertad - 2020, mediante la prueba estadística T de Student (Coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Tabla 25

Prueba Rho de Spearman para calidad de servicio y percepción

		Correlaciones	Calidad de servicio	Satisfacción del apoderado (Percepción)
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,925**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	satisfacción del Apoderado (Percepción)	N	33	33
		Coefficiente de correlación	,925**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Fuente: Encuestas