

## **CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015 Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DEL PERÚ**

*ISO 9001:2015 CERTIFICATION AND STUDENT SATISFACTION IN A PRIVATE  
EDUCATIONAL INSTITUTION IN PERU*

*CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2015 E SATISFAÇÃO DO ALUNO EM UMA  
INSTITUIÇÃO PRIVADA DE ENSINO NO PERU*

---

**Recibido:** 03 de mayo del 2023

**Aceptado:** 06 de mayo del 2023

**Aprobado:** 13 de junio del 2023

---

Lourdes Sofía **CUENCA SILVA**<sup>1</sup>

Ofelia Carmen **SANTOS JIMÉNEZ**<sup>2</sup>

---

Pedro Luis **MASCARO CANALES**<sup>3</sup>

---

### **Resumen**

“La norma ISO 9001 y su SGC adaptada adecuadamente en los ámbitos educativos, consigue resultados inmediatos y perdurables, que contribuyen a la mejora de la educación. Estos resultados sustentan y aconseja su utilización en otras organizaciones educativas.” Arribas Díaz, J.A. y Martínez-Mediano, C.[1. p.1137]. “La implantación de la norma ISO 9001 en centros educativos de la etapa de primaria produce realmente los objetivos esperados”. Espiñeira-Bellón, E. M., Mato Vázquez, D., & Mariño Barral, M. del C. [2. p.103]. Existen muchos beneficios cualitativos y cuantitativos que la norma ISO 9001 de gestión de calidad brinda a las empresas. “La mejora continua de la calidad de los productos y servicios. La atención amable y oportuna de las necesidades y expectativas de los usuarios, la transparencia en el desarrollo de procesos, el mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos”. Lizarzaburu Bolaños, Edmundo R. [3. p.51]. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la certificación ISO 9001:2015 en la satisfacción de los estudiantes. La investigación

---

<sup>1</sup> Universidad Nacional Mayor de San Marcos. ORCID

<sup>2</sup> Universidad Nacional Mayor de San Marcos. ORCID <https://orcid.org/0000-0003-4318-4711>

<sup>3</sup> Universidad nacional mayor de San Marcos ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2886-222X>

es cuantitativa, básica, de tipo correlacional y de diseño transversal no experimental. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, enfocado en las variables y dimensiones de estudio. La muestra fue 253 estudiantes de una institución educativa. Los resultados al aplicar la prueba estadística Rho Spearman indican que existe una correlación significativa (0.696) entre la certificación ISO 9001:2015 y la satisfacción del estudiante; existe una correlación significativa (0.537) entre las dimensiones enfoque al cliente y enseñanza aprendizaje; existe una correlación significativa (0.573) entre las dimensiones enfoque al cliente y servicio al estudiante; existe una correlación significativa (0.573) entre las dimensiones mejora continua y enseñanza aprendizaje; existe una correlación significativa (0.639) entre las dimensiones mejora

### **Abstract**

"The ISO 9001 standard and its QMS, adequately adapted in educational settings, achieve immediate and lasting results, which contribute to the improvement of education. These results support and advise its use in other educational organizations." Arribas Diaz, J.A. and Martínez-Mediano, C.[1. p.1137]. "The implementation of the ISO 9001 standard in educational centers of the primary stage really produces the expected objectives." Espiñeira-Bellón, E. M., Mato Vázquez, D., & Mariño Barral, M. del C. [2. p.103]. There are many qualitative and quantitative benefits that the ISO 9001 quality management standard brings to companies. "The continuous improvement of the quality of products and services. The friendly and timely attention to the needs and expectations of the users, the transparency in the development of processes, the best assurance in the fulfillment of the objectives". Lizarzaburu Bolaños, Edmundo R. [3. p.51]. This research aimed to determine the relationship of the ISO 9001:2015 certification in student satisfaction. The research is quantitative, basic, of a correlational type and of a non-experimental cross-sectional design. The technique was the survey and the instrument a questionnaire, focused on the variables and dimensions of the study. The sample was 253 students from an educational institution. The results when applying the Rho Spearman statistical test indicate that there is a significant correlation (0.696) between the ISO 9001:2015 certification and student satisfaction; there is a significant correlation (0.537) between the customer focus and teaching-learning dimensions; there is a

significant correlation (0.573) between the customer focus and student service dimensions; there is a significant correlation (0.573) between the dimensions of continuous improvement and teaching-learning; there is a significant correlation (0.639) between the improvement dimensions

## **Introducción**

El fuerte movimiento de reformas educativas, por los años 90, destinadas a mejorar los objetivos de la educación básica da lugar a que los países de Latinoamérica planteen políticas y estrategias para la mejora de la calidad en la educación, tomando en cuenta las recomendaciones de la UNESCO [4] (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) hechas en la Declaración Mundial sobre Educación para Todos y el Marco de Acción para Satisfacer las Necesidades Básicas de Aprendizaje. Diferentes autores han investigado “la calidad” como la expectativa de que un producto o servicio cumpla todos los requisitos y que este brinde todo lo que se espera de él; sin embargo, muchos productos y servicios en el mercado no otorgan los resultados deseados y los consumidores terminan insatisfechos, lo que conlleva a que estos dejen de ser clientes.

Por ello, la preocupación por la “satisfacción del cliente” toma gran importancia y se inicia la búsqueda de generar un servicio de calidad. Gento Palacios, S. [5] justifica que la existencia de un proyecto de calidad en cualquier organización es la satisfacción de los clientes y la razón de ser de toda institución es la oferta de productos o servicios que satisfagan las necesidades de quienes los adquieren. Sugiere también que para determinar el grado de satisfacción de las necesidades de los clientes, será preciso establecer un sistema de comunicación de los mismos con todos los agentes de la institución: empleados, recursos, sistemas, servicios; así podrán detectarse las necesidades que requieren atención, el nivel de satisfacción y las expectativas futuras.

Suárez Zozaya dice que “La mercantilización de la educación, y la consecuente identificación de las instituciones educativas como —organizaciones empresariales y de los estudiantes como consumidores— llegaron acompañadas de la gestión enfocada hacia la calidad total, cuya teoría define al consumidor o cliente como

aquel que recibe el beneficio de los servicios y productos de la organización”. [6. p. 34].

La “calidad” y la “satisfacción” están relacionadas con el servicio, un producto de calidad que responde a las expectativas del cliente debe generar satisfacción y asegurar que se están cumpliendo los estándares de calidad del servicio brindado. Esta evolución del concepto de la calidad se asociará con la superación de las expectativas del cliente y se expandirá al ámbito educativo.

Jiménez Gonzáles [7] señala que la satisfacción del estudiante es una de las principales evidencias de la calidad de la educación, refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: estar satisfechos con lo que aprenden, con las interacciones con su profesor; así como, con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Ante este contexto, la comunicación con el cliente, usuario o estudiante será valiosa para medir los niveles de satisfacción, conocer cuan satisfecho se encuentra y que tan útil es el servicio. En la actualidad existe una ascendencia por conocer las expectativas que tienen los estudiantes acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Pichardo et al. [8] mencionan que las investigaciones realizadas, referente a la satisfacción del usuario educativo, quieren conocer: qué espera el estudiante de su institución en general y las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje

De acuerdo con Mejías [9] señala que medir la satisfacción del cliente tiene sentido solo si se ejecutan acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que Álvarez Botello et al [10] mencionan que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera permanente y adecuada, orientaría a la toma de correctas decisiones que permitirán incrementar fortalezas y subsanar debilidades.

Guerra [11] toma como referente la norma internacional ISO 9001:2015 y define la “calidad” como el grado en que un conjunto de características inherentes al servicio educativo cumple con los requisitos asociados a las necesidades y expectativas de las partes interesadas o grupos de interés. La norma ISO 9001: 2015 favorecerá al enfoque estratégico, fortalece el pensamiento basado en el riesgo para planificar y

ejecutar acciones dentro de un sistema de gestión de calidad que satisfaga los requerimientos de la educación.

Garbanzo [12] señala que “la gestión de la educación posee un rol fundamental en la conducción eficiente de las organizaciones educativas para desarrollarlas como organizaciones inteligentes que alcancen altos estándares de calidad en el servicio que ofrecen, lo que significa lograr una mejor formación”.

Según lo mencionado por Arribas Díaz, J.A. et al “La norma ISO 9001 y su SGC adaptada adecuadamente en los ámbitos educativos, consigue resultados inmediatos y perdurables, que contribuyen a la mejora de la educación. Estos resultados sustentan y aconsejan su utilización en otras organizaciones educativas.” [1. p.1137].

El objetivo de esta investigación será determinar la influencia de la certificación ISO 9001:2015 en la satisfacción de los estudiantes de una institución educativa privada peruana, para ello partimos de la hipótesis: existe influencia directa y significativa de la certificación ISO 9001:2015 en la satisfacción de los estudiantes del nivel primaria de la institución educativa Claretiano de Lima en Perú.

La presente investigación buscó establecer el grado de relación entre las variables de estudio, se propuso el diseño correlacional, siendo el tamaño de la muestra 236 estudiantes. Para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística rho Spearman, la cual determinó que sí existe una relación directa entre las variables: Certificación ISO 9001:2015 y la satisfacción de los estudiantes; reconociéndose con este resultado, que la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, en una institución educativa, contribuirá considerablemente a que el servicio brindado cumpla con los estándares o requisitos de calidad y que los estudiantes estén satisfechos con este.

Esta investigación propone desarrollar sistemas de gestión de calidad en las instituciones educativas para que su implementación contribuya a la mejora continua de su servicio, tanto académico como administrativo; con el fin de lograr la satisfacción del estudiante. Para ello será necesario que el servicio académico ofrecido cuente con personal, instalaciones y equipamiento adecuado, como soporte para atender las necesidades demandadas durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## **Marco teórico o epistemológico de la investigación**

Gazzola [13] La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) junto con el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe declaran que no todo el mundo está invirtiendo en la calidad de la educación, más que durante las últimas tres décadas, más de la mitad de todos los países del mundo han creado mecanismos de aseguramiento de la calidad; por lo tanto, los servicios académicos deben entregar a sus clientes niveles mínimos de calidad.

En ese sentido Guerra [11] menciona que actualmente la calidad de la educación es un tema de creciente interés en el contexto académico y gubernamental.

En el Perú, el SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa) es un organismo supervisor de las buenas prácticas de las instituciones educativas, tanto públicas como privadas, que tiene como función fiscalizar la calidad académica y evaluar las evidencias que así lo demuestren. Otra de sus funciones es garantizar a la sociedad, que las instituciones educativas, ofrezcan un servicio que cumplan los requisitos mínimos de calidad. Además, se preocupa por asegurar, que el personal que trabaja en estas instituciones educativas, esté calificado para realizar su labor. El SINEACE acredita a estos centros académicos, a fin de que ofrezcan a los estudiantes, servicios de calidad; asimismo, que los estudiantes estén conformes con el servicio recibido. Certifica las competencias de las personas para asegurar la pertinencia de la formación y contribuir al desarrollo y competitividad del país.

Esta política educativa no solo es mirada del Perú, pues este afán de regular y asegurar el buen servicio educativo, también es una consigna de organismos controladores como la CNA (Consejo Nacional de Acreditación) en Colombia, CONEAU (Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria) en Argentina, CNAP (Comisión Nacional de Acreditación) en Chile, el COPAES (Consejo para la Acreditación de la Educación Superior) en México, así como agencias certificadoras que realizan este proceso de evaluación, como las normas ISO (Organización Internacional de Normalización), que determinan la calidad en los procesos de las instituciones para obtener la satisfacción de las personas a quienes se le brinda los servicios.

Yzaguirre [14] menciona que los sistemas de gestión de calidad en las organizaciones educativas tienen un mejor desempeño, control y medición en sus procesos principales de docencia, investigación y extensión, mayor interés y compromiso del personal, lo cual supone mayor motivación y productividad. De este modo se eleva el nivel de satisfacción y se logra una mayor fidelización del cliente. Tlapa, et al. [15] afirman que actualmente las condiciones que han generado la globalización requieren que se estandarice los sistemas de gestión de la calidad, para que sean efectivos y capaces de responder a las necesidades de los clientes; por ello, la implementación de sistemas de gestión de calidad ajustado a las normas ISO 9001; tanto en sus procesos clave, estratégicos como de apoyo, en las instituciones educativas, será fundamental para su direccionamiento estratégico. Arribas Díaz, J.A. et al [1] señala que si se adapta adecuadamente en las instituciones educativas el sistema de gestión de calidad propuesto por la norma ISO 9001 traerá resultados inmediatos y perdurables, que contribuyen a la mejora de la educación.

Espiñeira-Bellón et al precisaron que “la implantación de la norma ISO 9001 en centros educativos de la etapa de primaria produce realmente los objetivos esperados”. [2. p.103].

El Comité Técnico ISO/TC 176 indica que todos los requisitos la norma ISO 9001 “son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado” [16. p. 1]; además, aclara que “cuando se utilice el término ‘producto’, este puede significar también ‘servicio’ ” [16. p. 2]

El mercado actual exige a las instituciones educativas, una gestión que busque satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes, que tenga mirada de mejora continua en el direccionamiento estratégico, que planifique, controle y adquiera un sistema de gestión que propicie una cultura de calidad.

### **Certificación ISO 9001:2015**

La OIT [17] define a la Organización Internacional de Normalización (ISO) como una organización que agrupa institutos nacionales de normalización a fin de promover en todo el mundo la elaboración de normas relacionadas con productos y servicios en sectores e industrias particulares. La ISO es una institución cuyo

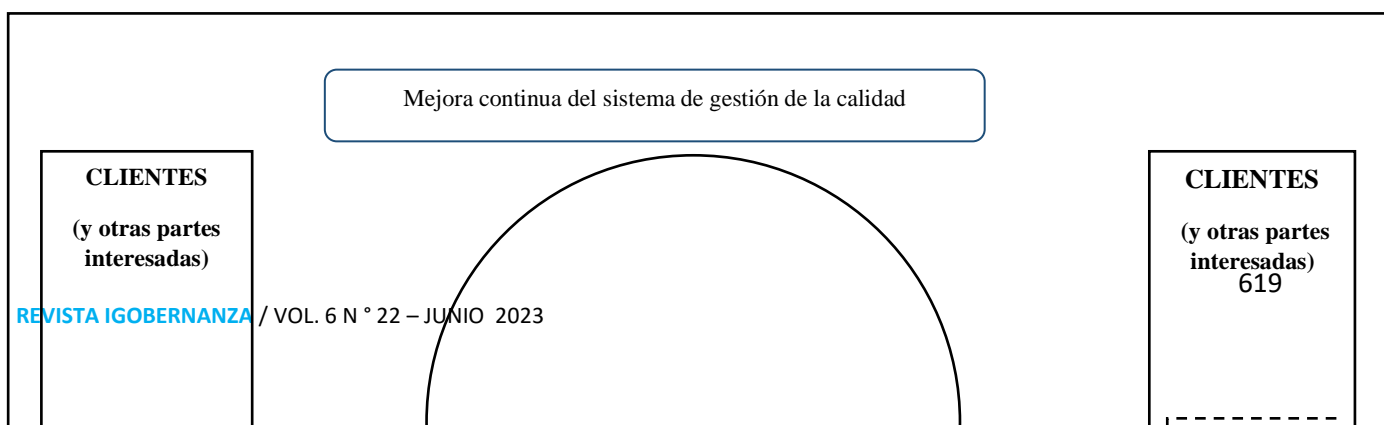
objetivo es señalar estándares de calidad en diversas áreas vinculadas al medio ambiente, la tecnología de la información, asuntos relacionados con la producción, la comercialización y la distribución de bienes y servicios.

La ISO 9001, es reconocida en el ámbito internacional como el fundamento del sistema de gestión de la calidad y de la mejora, especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, que se aplicarán a toda institución, que necesite demostrar su capacidad para proveer productos y/o servicios que cumplan con los requerimientos de sus clientes y los aspectos reglamentarios aplicables. Su objetivo principal es elevar la satisfacción del cliente.

Lizarzaburu Bolaños E. afirma que “La ISO 9001 cuenta con gran relevancia. Es reconocida en el ámbito internacional y es considerada como el fundamento del sistema de gestión de la calidad y de la mejora”. [ 3. p.39]

El Comité Técnico ISO/TC 176 señala que la norma ISO 9001 indica “que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma.” [16. pp. 2].

En este sentido, ISO/TC 176 [16] precisa que las organizaciones que implementen un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 deberán determinar procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación en la organización, determinar la interacción de sus procesos, los criterios y los métodos necesarios para asegurarse que la operación y el control de estos sean eficaces; además de la disponibilidad de recursos e información necesarios; realizar un seguimiento, medición y análisis a los procesos de manera planificada e implementar acciones para cumplir los objetivos, obtener los resultados esperados y evaluarlos, para seguir con el ciclo de la mejora continua. En la figura 1 se aprecia el sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001.





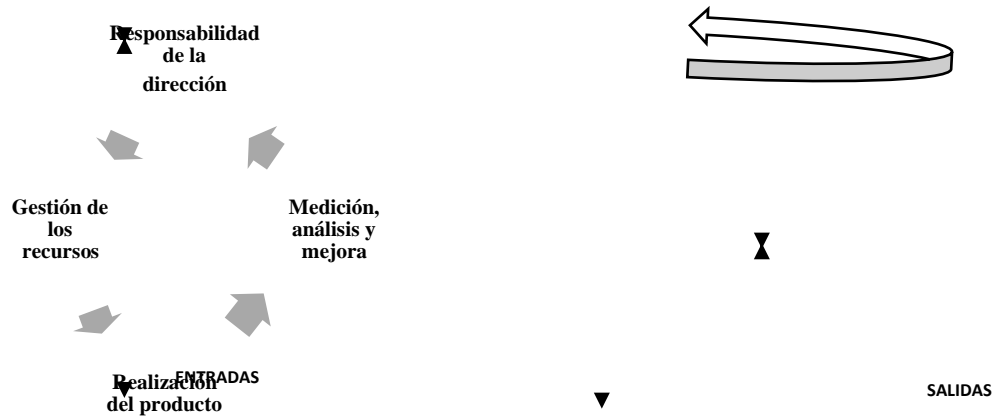


Fig. 1. Comité Técnico ISO/TC 176 [16. p.3] Sistema de gestión de la calidad  
 El Comité Técnico ISO/TC 176 [16] sostiene que la norma ISO 9001:2008 detalla los requisitos para la implantación de un sistema de gestión de la calidad; orientado a que una organización demuestre su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables; y a aumentar la satisfacción del cliente; esta versión se concretaba en ocho principios. Posteriormente en la versión ISO 9001:2015 estos principios de gestión de la calidad se centraron en siete como se presentan en la figura 2.

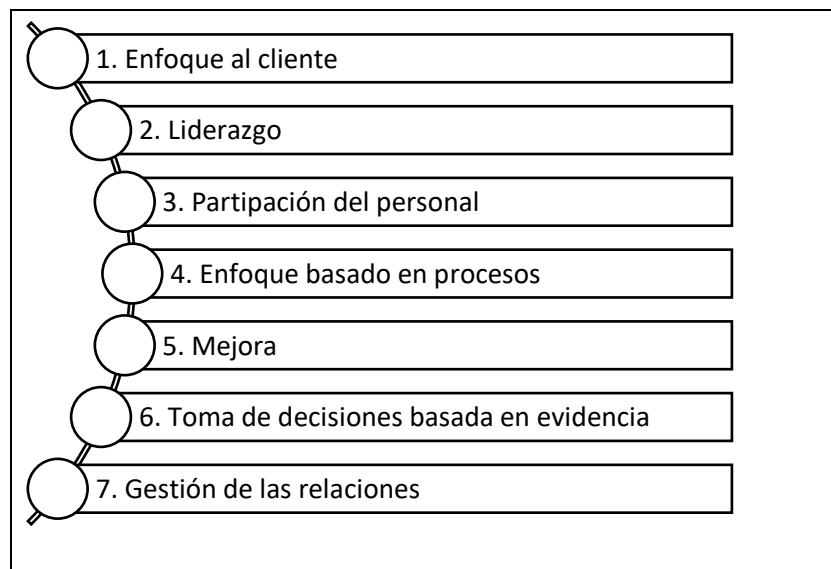


Fig. 2. Lizarzaburu [3] Principios de la gestión de la calidad - ISO 9001:2015

Nota: En la figura se muestra los siete principios de la norma ISO 9001:2015. En esta versión se busca hacer un mayor énfasis en las partes interesadas

(stakeholders) y se cambia la visión tradicional que consideraba solo a los clientes y proveedores.

En la versión ISO 9001:2015 se presenta el “enfoque basado en riesgos” y la denominación “partes interesadas”. EQA [18] indica que las instituciones deben identificar su contexto externo e interno en donde operan, localizar los riesgos, así como las oportunidades de mejora. Este debe ser la base para el diseño del sistema de gestión. Bustinza señala que la norma ISO 9001:2015 “además de comprender las necesidades de los clientes (...) requiere comprender las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas” [19. p. 30].

### **Satisfacción del estudiante**

La RAE [20] define a “satisfacción” como la “acción y efecto de satisfacer o satisfacerse”; así mismo, a “satisfacer” que viene del latín *satisfacere*, como “cumplir, hacer lo necesario”, “saciar un apetito o necesidad”, “dar solución a una queja o dificultad”. Referente a la palabra “cliente” la RAE [20] refiere que es la “persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa”.

Clearly et al. [21] definen a la “satisfacción del usuario” como una reacción a los aspectos de la atención recibida. Asimismo, Bachelet considera que “la satisfacción es una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio. Creía que esta definición incluía la última relación con un producto o servicio, la experiencia relativa a la satisfacción desde el momento de la compra y la satisfacción en general experimentada por usuarios habituales”. [22. p. 12]. Zeithaml, Berry et al. [23] mencionan que la satisfacción del cliente es una función de la valoración o evaluación que los clientes o usuarios tienen acerca de la calidad del servicio, producto y el precio.

Philip Kotler [24] aporta que la satisfacción es el nivel del estado de ánimo de una persona o cliente que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas

De estas definiciones, se puede inducir que la satisfacción del cliente consiste en la adquisición de un servicio o producto, y este cumpla sus necesidades y queden satisfechos. De los autores citados, la mayoría considera que “satisfacción” implica: la presencia de un cliente que desea alcanzar algo y un proceso de comparación y evaluación de la satisfacción que involucra un resultado.

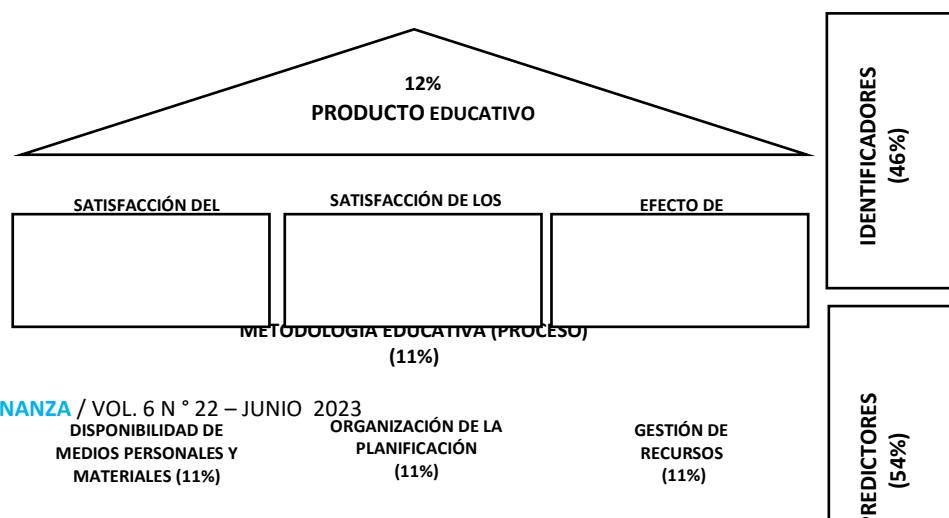
De este modo, nos referiremos también al “estudiante” como “cliente”, ya que es la persona que utiliza constantemente los servicios de la institución educativa (empresa) y es quien, como consumidor del producto o servicio, será capaz de evaluar si estos cumplen con sus expectativas y responden a sus necesidades.

Zeithaml y Bitner, sostienen que “la investigación de las expectativas del consumidor es el primer paso para establecer estándares de calidad para un servicio y para poder evaluar dichas expectativas, es importante entender cómo se forman” [25 p.27].

Samuel Gento [26], presidente de la Asociación Europea de Liderazgo y Calidad de la Educación; afirma que el objetivo principal de los modelos de calidad de las instituciones educativas es lograr el más alto nivel de satisfacción estudiantil, y esto se consigue atendiendo sus necesidades educativas y logrando las expectativas que se le planteen. El estudiante es la razón de ser de una institución educativa y por este existe, es como en las empresas el principal cliente.

Gento [26] explica que el estudiante es un cliente externo y será cliente interno, en la medida que también es coagente de su educación, quiere decir que coopera con el otro para asumir la parte activa de su aprendizaje, ya que éste está basado en su autoestima, motivación, disciplina, confianza; tomando decisiones para gestionar sus conocimientos y propios recursos, lo que lo hará responsable de su aprendizaje y pueda sustentar con principios éticos el valor ante los demás sobre lo que espera de su formación educativa.

En la figura 3, Gento [26] grafica el modelo de la calidad del servicio educativo y explica que, para lograr la satisfacción del estudiante, la cual es uno de los indicadores principales de calidad del servicio, es necesario el buen desempeño de todos los agentes de la institución educativa.



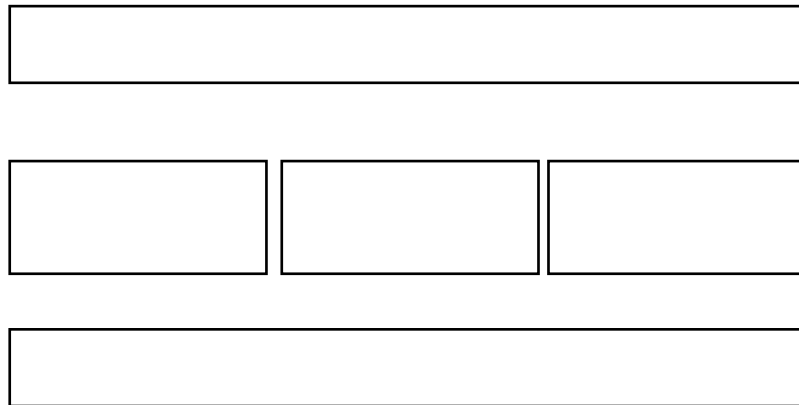


Fig. 3. Gento [26] Modelo de calidad del servicio educativo

Nota: Gento [26] Para el logro de la satisfacción del estudiante, es indispensable el buen desempeño docente y de todos los agentes que hacen posible el funcionamiento de la institución educativa, estos son el personal administrativo, de mantenimiento, la familia, además el nivel de satisfacción de los estudiantes, se extiende a los servicios educativos relacionados al proceso de la enseñanza-aprendizaje, infraestructura, mobiliario, equipos, materiales, seguridad, salud, seguridad emocional, la autorrealización, el reconocimiento, la seguridad económica.

### Metodología

La investigación es de tipo aplicada, de diseño correlacional, transversal y no experimental, el alcance es descriptivo, el enfoque es cuantitativo. La investigación tiene por finalidad cuantificar, describir, identificar la influencia de la variable independiente: certificación ISO 9001:2015 sobre la variable dependiente: satisfacción del estudiante.

En esta investigación la población está conformada por 304 estudiantes de V° y VI° grados de primaria de una institución educativa peruana privada, Claretiano de Lima. La muestra obtenida es de 236 estudiantes, de acuerdo a la fórmula del muestreo, con un margen de error del 4% y un nivel de confianza del 99%. La

presente investigación trabajó con una muestra mayor, que fue de 253 estudiantes del nivel primaria del colegio Claretiano.

Se aplicó como técnica, la encuesta, y se utilizó como instrumento un cuestionario con preguntas de opinión acerca del enfoque al cliente, la mejora continua, la enseñanza-aprendizaje y el servicio al estudiante, orientadas a los diferentes servicios que presta la institución educativa.

## Resultados y discusión

### Estadísticas descriptivas

A continuación, se presenta el análisis descriptivo de acuerdo con la frecuencia en los rangos bajo, medio y alto establecidos para el procesamiento.

Según la figura 4, la certificación ISO 9001:2015 se considera de alto nivel en un 77.47%, el 20.55% lo sitúa en un nivel medio y el 1.98% en un nivel bajo. Esto indica que hay una adecuada percepción por parte de los estudiantes; tanto, en la dimensión: enfoque al cliente; como, en la dimensión: mejora continua, del sistema de gestión de calidad del Colegio Claretiano de Lima.

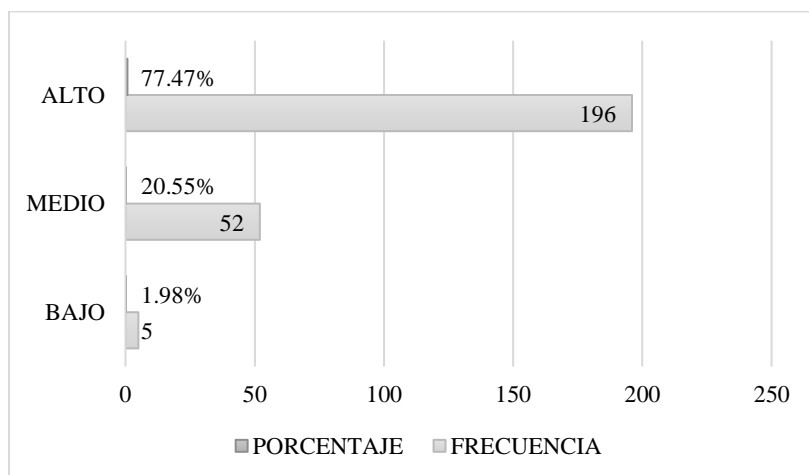


Fig. 4. Certificación ISO 9001:2015

Nota: Rangos de frecuencia de la variable certificación ISO 9001:2015

La figura 5, presenta el rango de frecuencia de la satisfacción al cliente. El 88.93%, lo evalúa en un rango alto, en un rango medio el 9.49% y el 1.58% en un rango bajo. Esto indica que hay una adecuada percepción por parte de los estudiantes;

tanto, en la dimensión: enseñanza-aprendizaje; como, en la dimensión: servicio al estudiante, del sistema de gestión de calidad del Colegio Claretiano de Lima.

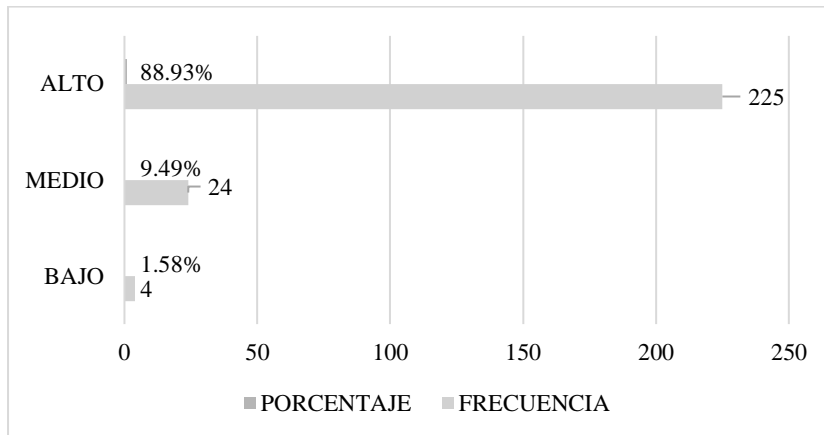


Fig. 5. Satisfacción del estudiante

Nota: Rangos de frecuencia de la variable satisfacción al estudiante.

De acuerdo con la figura 6, la dimensión 1, enfoque al cliente, 83.00 % representa un alto nivel de frecuencia, el 15.81% un nivel medio y el 1.19% un nivel bajo. Los aspectos considerados fueron seguimiento y medición del cumplimiento de la planificación académica y la conformidad de los productos y servicios educativos.

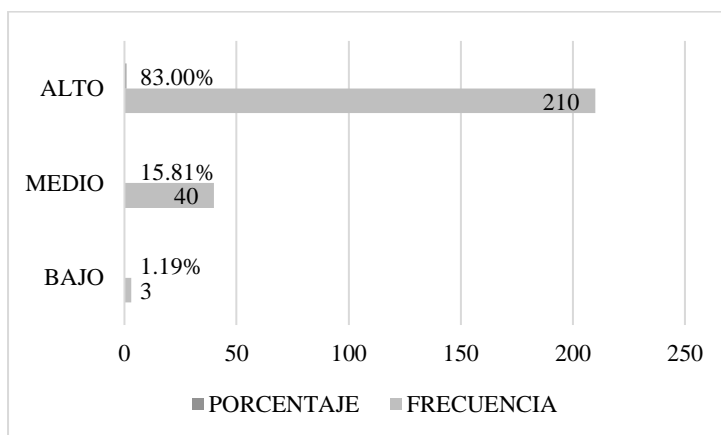


Fig. 6. Enfoque al cliente

Nota: Rango alto, medio y bajo de la dimensión 1, enfoque al cliente.

De acuerdo con la figura 7, la dimensión 2, mejora continua, el 70.36 % representa un alto nivel de frecuencia, el 25.69% un nivel medio y el 3.95% un nivel bajo. Los

aspectos considerados fueron mejora de productos y servicios educativos; así como, planes de mejora continua para la calidad del servicio académico.

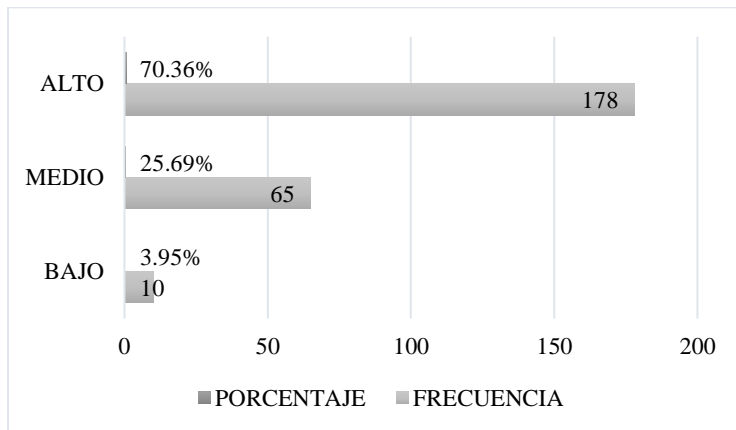


Figura 7: Mejora continua

Nota: Rango alto, medio y bajo de la dimensión 2, mejora continua.

Conforme a la figura 8, la dimensión 3, enseñanza-aprendizaje, el 84.58 % representa un alto nivel de frecuencia, el 13.44% un nivel medio y el 1.98% un nivel bajo. Los aspectos considerados fueron las estrategias del docente al inicio de clase, el desarrollo de los conocimientos en la clase y el desenvolvimiento del docente durante la clase.

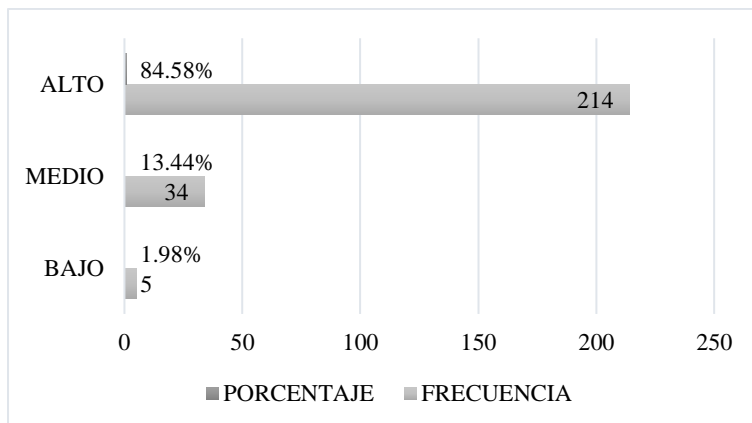


Figura 8: Enseñanza-aprendizaje

Nota: Rango alto, medio y bajo de la dimensión 3, enseñanza-aprendizaje

De acuerdo con la figura 9, la dimensión 4, servicio al estudiante, el 89.3 % representa un alto nivel de frecuencia, el 9.88% un nivel medio y el 0.79% un nivel bajo. Los aspectos considerados fueron la infraestructura y equipamiento; así como, la tutoría y orientación al estudiante

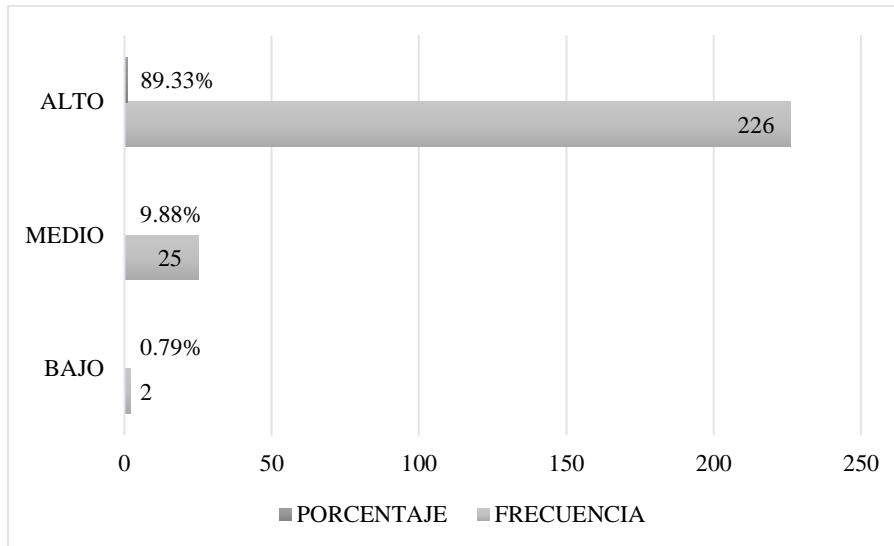


Figura 9: Servicio al estudiante

Nota: Rango alto, medio y bajo de la dimensión 4, servicio al estudiante.

#### 4.2. Pruebas de hipótesis

Para verificar las hipótesis planteadas en la investigación, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, mediante el programa SPSS, considerando los criterios de decisión Si,  $p\text{-value} < 0.05$  se rechaza  $H_0$  o Si,  $p\text{-value} > 0.05$ . Se acepta  $H_0$ .

En la formulación de la hipótesis general.

$H_0$ : No existe influencia directa y significativa de la certificación ISO 9001:2015 en la satisfacción de los estudiantes del nivel primaria de la institución educativa Claretiano de Lima.

$H_1$ : Existe influencia directa y significativa de la certificación ISO 9001:2015 en la satisfacción de los estudiantes del nivel primaria de la institución educativa Claretiano de Lima.

Según la tabla 1, es cierto que el valor de Rho Spearman es de 0.696, mostrando una moderada correlación; también, con  $p\text{-value}$  de  $0.00 < 0.05$ , que es estadísticamente significativo. Por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada, esto significa que hay una relación significativa entre la certificación ISO 9001:2015 y la satisfacción del estudiante de la institución educativa privada peruana, Claretiano de Lima.



Tabla 1: Correlación entre la certificación ISO 9001:2015 y la satisfacción del estudiante

		<b>Certificaci ón ISO 9001:2015</b>	<b>Satisfacció n al estudiante</b>
<b>Certifi cació n ISO 9001: 2015</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.696**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	253	253
<b>Satisf acció n al estudi ante</b>	Coeficiente de correlación	0.696**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	253	253

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Coeficiente de correlación entre la certificación ISO 9001:2015 y la satisfacción del estudiante.

Spearman, en la formulación de la hipótesis específica 1:

H<sub>0</sub>: No existe influencia directa y significativa del enfoque al cliente en la enseñanza-aprendizaje de los estudiantes del nivel primaria de la institución educativa Claretiano de Lima.

H<sub>1</sub>: Existe influencia directa y significativa del enfoque al cliente en la enseñanza-aprendizaje de los estudiantes del nivel primaria de la institución educativa Claretiano de Lima.

Según la tabla 2, es cierto que el valor de Rho Spearman es de 0.537, mostrando una correlación moderada; también, con un p\_value de 0.00 < 0.05, que es estadísticamente significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, esto

significa que hay una relación significativa entre el enfoque al cliente y la enseñanza-aprendizaje de la institución educativa privada peruana, Claretiano de Lima.

Tabla 2: Correlación entre el enfoque al cliente y la enseñanza-aprendizaje

			Enfoque al cliente	Enseñanza-aprendizaje
<b>Enfoque al cliente</b>	Coeficiente de correlación		1.000	0.537**
	Sig. (bilateral)		.	0.000
	N		253	253
<b>Enseñanza-aprendizaje</b>	Coeficiente de correlación		0.537**	1.000
	Sig. (bilateral)		0.000	.
	N		253	253

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Coeficiente de correlación entre el enfoque al cliente y la enseñanza-aprendizaje

Spearman, en la formulación de la hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe influencia directa y significativa del enfoque al cliente en el servicio al estudiante del nivel primaria de la institución educativa Claretiano de Lima.

H<sub>1</sub>: Existe influencia directa y significativa del enfoque al cliente en el servicio al estudiante del nivel primaria de la institución educativa Claretiano de Lima.

Según la tabla 3, es cierto que el valor de Rho Spearman es de 0.573, mostrando una correlación moderada; también, con un p\_value de 0.00 < 0.05, que es

estadísticamente significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, esto significa que hay una relación significativa entre el enfoque al cliente y el servicio al estudiante de la institución educativa privada peruana, Claretiano de Lima.

Tabla 3: Correlación entre el enfoque al cliente y el servicio al estudiante

		Enfoque al cliente	Servicio al estudiante
<b>Enfoque al cliente</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.573**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	253	253
<b>Servicio al estudiante</b>	Coeficiente de correlación	0.573**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	253	253

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Coeficiente de correlación entre el enfoque al cliente y el servicio al estudiante Spearman, en la formulación de la hipótesis específica 3:

H<sub>0</sub>: No existe influencia directa y significativa de la mejora continua en la enseñanza- aprendizaje de los estudiantes del nivel primaria de la institución educativa Claretiano de Lima.

H<sub>1</sub>: Existe influencia directa y significativa de la mejora continua en la enseñanza- aprendizaje de los estudiantes del nivel primaria de la institución educativa Claretiano de Lima.

Según la tabla 4, es cierto que el valor de Rho Spearman es de 0.573, mostrando una correlación moderada; también, con un p\_value de 0.00 < 0.05, que es estadísticamente significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, esto

significa que hay una relación significativa entre la mejora continua y la enseñanza-aprendizaje de la institución educativa privada peruana, Claretiano de Lima.

Tabla 4: Correlación entre la mejora continua y la enseñanza-aprendizaje

			<b>Mejora continua</b>	<b>Enseñanza- aprendizaje</b>
<b>Mejora continua</b>	Coeficiente de correlación	de	1.000	0.573**
	Sig. (bilateral)		.	0.000
	N		253	253
<b>Enseñanza- aprendizaje</b>	Coeficiente de correlación	de	0.573**	1.000
	Sig. (bilateral)		0.000	.
	N		253	253

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Coeficiente de correlación entre la mejora continua y la enseñanza-aprendizaje

Spearman, en la formulación de la hipótesis específica 4:

H<sub>0</sub>: No existe influencia directa y significativa de la mejora continua en el servicio al estudiante del nivel primaria de la institución educativa Claretiano de Lima.

H<sub>1</sub>: Existe influencia directa y significativa de la mejora continua en el servicio al estudiante del nivel primaria de la institución educativa Claretiano de Lima.

Según la tabla 5, es cierto que el valor de Rho Spearman es de 0.639, mostrando una correlación moderada; también, con un p\_value de 0.00 < 0.05, que es estadísticamente significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, esto significa que hay una relación significativa entre la mejora continua y el servicio al estudiante de la institución educativa privada peruana, Claretiano de Lima.

Tabla 5: Correlación entre la mejora continua y el servicio al estudiante

			<b>Mejora continua</b>	<b>Servicio al estudiante</b>
<b>Mejora continua</b>	Coeficiente de correlación	de	1.000	0.639*
	Sig. (bilateral)		.	0.000
	N		253	253
<b>Servicio al estudiante</b>	Coeficiente de correlación	de	0.639**	1.000
	Sig. (bilateral)		0.000	.
	N		253	253

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Coeficiente de correlación entre la mejora continua y el servicio al estudiante

## **Discusión de resultados**

La investigación parte del objetivo general, determinar la influencia de la certificación ISO 9001:2015 en la satisfacción de los estudiantes de la institución educativa privada peruana, Claretiano de Lima.

Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de los investigadores, que establece que existe influencia directa y significativa de la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la satisfacción de los estudiantes del nivel primaria de la institución educativa Claretiano de Lima.

De los resultados de la investigación, también se evidenció que el 77.47% (196 estudiantes) perciben en un nivel alto el enfoque al cliente y la mejora continua, referidos en la certificación ISO 9001:2015, se evidenció que un 20.55% (52 estudiantes) lo percibe en un nivel medio y un 1.98% (5 estudiantes) en un nivel bajo.

A nivel internacional, los investigadores Owan et. al [27], establecen que una adecuada gestión escolar será determinante e influye no solamente en la calidad de la labor educativa, sino en la satisfacción de quienes consumen el servicio; es decir, el estudiante.

Asimismo, Zavala [28], en México determina la existencia de una relación entre la administración escolar y el logro de los objetivos del servicio educativo en la escuela.

A nivel nacional, Yara [29] determinó que, en las instituciones de Huarochirí en Perú, las conclusiones coinciden con la hipótesis acerca de la relación entre la gestión escolar y la satisfacción de los estudiantes; debido a que los resultados indicaron una relación significativa.

Los resultados de la investigación evidenciaron también que, la satisfacción del estudiante, referida a la enseñanza aprendizaje y el servicio al estudiante, el 88.93% (225 estudiantes) la perciben en un nivel alto; un 9.49% (24 estudiantes) en un nivel medio y un 1.58% (4 estudiantes) en un nivel bajo.

Jiménez et. al [30], en ese sentido señalan que la satisfacción de los estudiantes es un elemento clave para la consideración de la calidad de la educación; ya que, refleja la eficiencia de los servicios educativos en el aspecto académico; de igual manera los servicios administrativos en las instalaciones. La percepción y las

expectativas de los estudiantes servirán como indicadores para mejorar la gestión y el desarrollo de todos los procesos pedagógicos.

A nivel nacional, Lescano [31], concluyó en la existencia de la correlación de la dimensión aspecto administrativo, organización de la institución y contexto en relación con la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del cliente en los centros educativos del sector 37 privado en el distrito de Trujillo en Perú.

La presente investigación, corrobora la existencia de una relación significativa entre la certificación ISO 9001:2015 (sistema de gestión de la calidad) con el nivel de satisfacción del estudiante. La muestra analizada, obtenida de la población estudiantil del nivel primario de la institución educativa privada peruana, Claretiano, presentó un porcentaje mayor al 80% en el rango alto de acuerdo a la frecuencia de las dimensiones: enfoque al cliente (83%), enseñanza-aprendizaje (84.58%) y servicio al estudiante (89.33%).

## **Conclusiones**

De los resultados de la investigación, contrastados a los de otros investigadores, se puede determinar que el binomio gestión y calidad educativa (ISO 9001:2015) tendrá una relación significativa y será la clave para la satisfacción del estudiante (cliente), comprobándose con ello, la relevancia de esta investigación, la cual sugiere a las instituciones educativas que opten por implantar en sus organizaciones, sistemas de gestión de la calidad, como o parecidas a las normas ISO. Con el fin de que contribuya al logro de los objetivos de la institución, en el marco de las políticas educativas de su contexto, de manera sistemática con un enfoque de trabajo basado en procesos (clave, estratégicos y de soporte).

Los resultados nos hacen concluir, que a mejor servicio mayor satisfacción. Ya que en el análisis de los resultados se pudo evidenciar que la dimensión “Enfoque al cliente”, cuyos indicadores son: el seguimiento y medición del cumplimiento de la planificación académica, y la conformidad de los productos y servicios educativos, de la variable “Certificación ISO 9001:2015”, el 83% de estudiantes se encuentran siempre satisfechos.

Se concluye; también, que la ejecución de planes de mejora para brindar productos y servicios de calidad elevará el nivel de satisfacción del estudiante. Ya que en el análisis de los resultados se pudo evidenciar que la dimensión “Mejora continua”,

cuyos indicadores son mejora de productos y servicios educativos; así como, planes de mejora continua para la calidad del servicio académico; que se desprenden de la variable “Certificación ISO 9001:2015”; el 70.36% de estudiantes se encuentran siempre satisfechos.

Otra conclusión importante es que, si el personal docente demuestra emplear estrategias didácticas en sus clases, tanto al inicio de la sesión y durante el desarrollo de los conocimientos, se logrará satisfacer las expectativas del estudiante. Pues en el análisis de los resultados se pudo evidenciar que la dimensión “Enseñanza-aprendizaje”, cuyos indicadores son: estrategias del docente al inicio de clase, el desarrollo de los conocimientos en la clase y el desenvolvimiento del docente durante la clase; que se desprenden de la variable “Satisfacción del estudiante”, el 84.58% de estudiantes se encuentran siempre satisfechos.

Finalmente, es importante que las instituciones académicas inviertan en mejorar la infraestructura y el equipamiento académico; además de velar por una correcta tutoría y orientación al estudiante. El análisis de los resultados evidenció que la dimensión “Servicio al estudiante”, cuyos indicadores son: infraestructura y equipamiento; así como, la tutoría y orientación al estudiante, de la variable “Satisfacción del estudiante”; el 89.33% de estudiantes se encuentran siempre satisfechos.

Los resultados de la presente investigación a través de las encuestas aplicadas a los estudiantes, evidencia que la forma más certera de conocer si las instituciones educativas brindan un servicio de calidad (adecuado y esperado), es conociendo si los estudiantes (cliente o usuario) están satisfechos, por cuanto es el beneficiario directo del servicio, como lo refiere Gento et al [26]. Así como, Thompsom [32] quien enfatiza que la satisfacción del cliente constituye el principal objetivo de toda empresa exitosa.

## Referencias bibliográficas



Arribas Díaz J, Martínez-Mediano C. Análisis y valoración de la aplicación de sistemas de gestión de la calidad ISO 9001 y su incidencia en centros educativos. RCED [Internet]. 26 de enero de 2017 [citado 9 de marzo de 2021];28(4):1137-54.

Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/51616>  
<https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/51616/51780>

Espiñeira-Bellón EM, Mato Vázquez D, Mariño Barral M del C. Análisis descriptivo del impacto de Sistemas de Gestión de Calidad (EFQM e ISO) en centros de Educación Primaria de la Comunidad Autónoma Gallega. REIFOP [Internet]. 13 de septiembre de 2016 [citado 9 de marzo de 2021];19(3):103-1. Disponible en:

<https://revistas.um.es/reifop/article/view/267591>  
<https://revistas.um.es/reifop/article/view/267591/197861>

Lizarzaburu Bolaños E. La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. rev.univ.empresa [Internet]. 22 de febrero de 2016 [citado 9 de marzo de 2021];18(30):33-54. Disponible en:

<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604>  
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604/3278>

UNESCO. Declaración Mundial sobre Educación para Todos y Marco de Acción para Satisfacer las Necesidades Básicas de Aprendizaje. 1990. [citado 9 de marzo de 2021] Disponible en: [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000127583\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000127583_spa)

Fernández-salineró Miguel C. GENTO PALACIOS, S. (1996). Instituciones educativas para la calidad total. RCED [Internet]. 1 de enero de 1996 [citado 12 de marzo de 2021];7(1):288. Disponible en:

<https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED9696120288A>

Suárez Zozaya, María Herlinda. (2013). Los estudiantes como consumidores: Acercamiento a la mercantilización de la educación superior a través de las respuestas a la Encuesta Nacional de Alumnos de Educación Superior (ENAES). Perfiles educativos, 35(139), 171-187. [Citado el 13 de marzo de 2021]. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982013000100011&lng=es&tlnq=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982013000100011&lng=es&tlnq=es).

Amparo Jiménez González, Beatriz Terriquez Carrillo y Francisco Javier Robles Zepeda. Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la

Universidad Autónoma de Nayarit. Enero de 2011 [citado 12 de marzo de 2021]  
Disponible en: <http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/1431>

Pichardo Martínez, María del Carmen, García Berbén, Ana Belén, De la Fuente  
Arias, Jesús, & Justicia Justicia, Fernando. El estudio de las expectativas en la  
universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. (2007).  
Revista electrónica de investigación educativa, 9(1), 1-16. [Citado el 13 de marzo  
de 2021] Disponible en:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412007000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412007000100001&lng=es&tlng=es).

Mejías, A. y Martínez, D. Desarrollo de un instrumento para medir la Satisfacción  
Estudiantil en Educación Superior. Docencia Universitaria, 10(2), 29-47. (2009).  
[Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en:  
[http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vol10\\_n2\\_2009/5\\_mejias\\_agustin\\_y\\_martinez\\_domelis.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf)

Álvarez Botello, Julio; Chaparro Salinas, Eva Martha; Reyes Pérez, Diana Elena.  
Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados  
por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. Revista  
Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación 13 2  
(2015): 5-26. [Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en:  
[https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/668275/REICE\\_13\\_2\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/668275/REICE_13_2_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guerra, R. Jaya, A. “El papel de los Stakeholders en la gestión de la calidad  
universitaria: el enfoque de la ISO 9001:2015”, Revista Caribeña de Ciencias  
Sociales, 5(12), 1-15 (2016). [Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en:  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/12/stakeholders.zip>

Garbanzo-Vargas, Guiselle M.. Desarrollo organizacional y los procesos de cambio  
en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. Revista  
Educación, 40(1), 67-87 (2016). [Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en:  
<https://dx.doi.org/10.15517/revedu.v40i1.22534>

Gazzola, Ana Lucía. Centro Regional para la Educación Superior en América Latina  
y el Caribe (CRES). Instituto Internacional de la Unesco para la Educación Superior  
en América Latina y el Caribe (IESALC) Organización de la Naciones Unidas para

la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). 2008 [Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en:

<http://beu.extension.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/303/Tendencias%20de%20la%20Educaci%3%b3n%20Superior%20en%20Am%3%a9rica%20Latina%20y%20el%20Caribe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yzaguirre Peralta, Laura Elena. Calidad Educativa e ISO 9001:2000 en México. REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación 3. 1: 421-431 (2005). [Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en: <http://hdl.handle.net/10486/660868>

Tlapa, Diego A, Limón, Jorge, & Báez, Yolanda A. Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente en Instituciones de Educación Superior mediante Integración de ISO 9001 e ISO 14001. Formación universitaria, 2(2), 35-46. (2009) [Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062009000200006>

Comité Técnico ISO/TC 176. Norma internacional ISO 9001:sistema de gestión de la calidad. Requisitos. Ginebra: International Organization for Standardization. (2008) [Citado el 13 de marzo de 2021]

Oficina Internacional del Trabajo [OIT]. Informaciones generales sobre la Organización Internacional de Normalización (2007). [Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_gb\\_298\\_15\\_5\\_add\\_es.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_gb_298_15_5_add_es.pdf)

European Quality Assurance [EQA]. (2014) Novedades en la norma ISO 9001:2015. Madrid: European Quality Assurance.

Bustanza, S. La ISO 9001 y el camino a su nueva versión. Mercados & Regiones, 2, 30. (2014). [Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en: [http://issuu.com/mercadosyregiones/docs/mercados\\_regiones2](http://issuu.com/mercadosyregiones/docs/mercados_regiones2)

Real academia española: Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.4 en línea]. [Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en: <https://dle.rae.es>

Clearly e McNeil. Patient Satisfaction as an Indicator of Quality Care (1988) [Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/29771928>

Bachelet, D., La medida de satisfacción del consumidor o cadena, árbol y cascada. (1992) [Citado el 13 de marzo de 2021]

ZEITHAML, V. A., PARASURAMAN, A., y BERRY, L. L., Procesos de comunicación y control en la entrega de la calidad del servicio, *Jornal de Marketing*, (1988). [Citado el 13 de marzo de 2021]

Philip Kotler. Dirección de Mercadotecnia- 8va Edición (2017). [Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en: <https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf>

Mary Jo Bitner, Valarie A. Zeithaml, Dwayne D. Gremler Technology's Impact on the Gaps Model of Service Quality. (2010) [Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en: [https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-1-4419-1628-0\\_10](https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-1-4419-1628-0_10)

Samuel Gento & Raúl González. Leadership and Quality in Today's Educational Institutions of European Countries. (2012) [Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en: <http://www.leadquaed.com/docs/artic%20ing/Leadership%20and%20quality.pdf>

Owan, V., Nwannunu, B. y Madukwe, E.. Problems of school management and students' academic performance in secondary schools in Calabar education zone, Cross River State, Nigeria. *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*, 2(10), 120-127. (2018). [Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3286234>

Zavala, P. Gestión escolar e innovación educativa en Instituciones de Educación básica. [tesis de Maestría, Tecnológico de Monterrey]. (2014) [Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en el repositorio Institucional del Tecnológico de Monterrey. <http://hdl.handle.net/11285/621252>

Yara, N. Calidad de la gestión escolar, desempeño profesional docente y satisfacción académica de los estudiantes de las instituciones educativas públicas del distrito de Ricardo Palma, UGEL n° 15 de Huarochirí, 2015 [tesis de Maestría, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle]. (2018). [Citado el 13 de marzo de 2021] Disponible en el repositorio UNE. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6930>

Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B. y Robles Zepeda, F.J. Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 2(6), 46-56. (2011) [Citado el 13 de marzo de 2021]

Lescano, D. Calidad del servicio administrativo y satisfacción del cliente externo en Instituciones educativas privadas del distrito de Trujillo [tesis de Maestría,

Universidad César Vallejo]. (2018). [Citado el 13 de marzo de 2021]. Disponible en el repositorio Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/>

Thompson, I. (sf). Satisfacción del Cliente: Conceptos. (2005) [Citado el 13 de marzo de 2021]. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccioncliente.htm>. [Consulta: 2020, abril]