



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA**



**CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN  
LOS ESTUDIANTES CON DIAGNOSTICO TEA DE LAS  
INSTITUCIONES EDUCATIVA PRIMARIAS DE LA CIUDAD DE  
PUNO**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. NATALY KAREN ALEJO YUCRA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN EDUCACIÓN PRIMARIA**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES CON DIAGNOSTICO TEA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVA PRIMARIAS DE LA CIUDAD DE PUNO**

AUTOR

**NATALY KAREN ALEJO YUCRA**

RECUENTO DE PALABRAS

**14806 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**87101 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**96 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**5.4MB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 30, 2024 6:11 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 30, 2024 6:15 AM GMT-5**

### ● 13% de similitud general

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

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

  
Dr. Vínay Noel Valero Ancco  
DOCENTE UNIVERSITARIO

  
Asoc. Prof. Antonia Suso Gutiérrez  
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO PUNO

Resumen



## DEDICATORIA

Agradezco a Dios por permitirme llegar a este punto de mi vida, por concederme salud y las energías necesarias para seguir adelante en la lucha de perseguir mis sueños.

A la vez quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis queridos padres, Leonardo Alejo y Gladys Yucra, quienes han sido mis mayores apoyos y aliados a lo largo de mi vida. Su comprensión, aliento y apoyo incondicional me han permitido perseguir mis sueños con determinación y persistencia.

**Nataly Karen Alejo Yucra**



## AGRADECIMIENTOS

Deseo manifestar mi gratitud a la Universidad Nacional del Altiplano a la Facultad de Ciencias de la Educación en particular, agradezco a la Escuela Profesional de Educación Primaria que con ayuda de la plana docente y administrativa impartieron conocimientos y valores fundamentales que han contribuido a mi desarrollo como futura docente.

A la vez expresar mi más sincero agradecimiento a mi asesor Dr. Vidnay Noel Valero Ancco por su invaluable guía y apoyo durante todo el proceso de mi investigación su dedicación y paciencia han sido fundamentales para mi desarrollo académico. Agradezco profundamente a mis jurados por el tiempo y esfuerzo que han dedicado a evaluar mi trabajo, sus comentarios y observaciones han sido de gran valor para mejorar mi investigación y seguir creciendo en mi carrera académica.

**Nataly Karen Alejo Yucra**



# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>INDICE DE ANEXOS</b>	
<b>ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>13</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPITULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>18</b>
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos .....	18
<b>1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>18</b>
1.3.1. Hipótesis general .....	18
1.3.2. Hipótesis específicas .....	19
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>19</b>
<b>1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>20</b>
1.5.1. Objetivo general .....	20
1.5.2. Objetivos específicos.....	20



## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1.</b>	<b>ANTECEDENTES .....</b>	<b>21</b>
2.1.1.	Antecedentes internacionales .....	21
2.1.2.	Antecedentes nacionales .....	23
2.1.3.	Antecedentes locales .....	25
<b>2.2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>27</b>
2.2.1.	Calidad Educativa .....	27
2.2.2.	Satisfacción del cliente.....	27
2.2.3.	Liderazgo.....	28
2.2.4.	Satisfacción del servicio educativo .....	28
2.2.5.	Condiciones básicas de infraestructura .....	28
2.2.6.	Servicios de la institución .....	31
2.2.7.	Condiciones de seguridad.....	32
2.2.8.	Consideración a su situación económica.....	33
2.2.9.	Seguridad emocional por el trato afectuoso .....	34
2.2.10.	Sentido de pertenencia a la institución.....	34
2.2.11.	Proceso de enseñanza y aprendizaje.....	35
2.2.12.	Logros personales.....	35
2.2.13.	Reconocimiento del éxito profesional.....	36
2.2.14.	Autorrealización .....	36
<b>2.3.</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>37</b>

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1.</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>38</b>
-------------	--	-----------



<b>3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>39</b>
<b>3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO .....</b>	<b>39</b>
3.3.1. Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación .....	39
3.3.2. Cuestionario para Evaluar la Calidad Educativa.....	42
<b>3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>45</b>
3.4.1. Población.....	45
3.4.2. Muestra.....	46
<b>3.5. DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>	<b>48</b>
3.5.1. Enfoque de investigación .....	48
3.5.2. Tipo de investigación .....	48
3.5.3. Diseño de investigación .....	49
3.5.4. Nivel de investigación.....	49
<b>3.6. PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>49</b>
<b>3.7. VARIABLES DE ESTUDIO.....</b>	<b>51</b>
<b>3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>52</b>
3.8.1. Técnica de procesamiento de datos.....	52
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>53</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>53</b>
<b>4.1. RESULTADOS.....</b>	<b>53</b>
4.1.1. Resultados sobre calidad educativa.....	53
4.1.2. Resultados sobre la satisfacción del servicio educativo.....	55
<b>4.2. DISCUSIÓN.....</b>	<b>63</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>67</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>68</b>



<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>75</b>

**Área:** Perspectivas Teóricas de la Educación

**Tema:** Calidad Educativa

**Fecha de sustentación:** 18 de noviembre del 2024.



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Estructura de la ficha ISIE .....	33
<b>Tabla 2.</b> Instrumentos de la investigación.....	39
<b>Tabla 3.</b> Población de IIEE privadas.....	45
<b>Tabla 4.</b> Población de investigación de instituciones publicas .....	46
<b>Tabla 5.</b> Población general en la investigación .....	46
<b>Tabla 6.</b> Muestra de investigación de instituciones privadas.....	47
<b>Tabla 7.</b> Muestra de investigación de instituciones publicas .....	47
<b>Tabla 8.</b> Muestra general en la investigación.....	48
<b>Tabla 9.</b> Operacionalización de variables .....	51
<b>Tabla 10.</b> Nivel de calidad educativa .....	53
<b>Tabla 11.</b> Nivel de liderazgo .....	54
<b>Tabla 12.</b> Nivel de calidad educativa .....	54
<b>Tabla 13.</b> Nivel de satisfacción del servicio educativo .....	55
<b>Tabla 14.</b> Nivel de condiciones básicas de infraestructura .....	56
<b>Tabla 15.</b> Niveles de Servicios de la Institución.....	57
<b>Tabla 16.</b> Niveles de las condiciones de seguridad.....	57
<b>Tabla 17.</b> Niveles de consideración a su situación económica .....	58
<b>Tabla 18.</b> Niveles de seguridad emocional por el trato afectuoso.....	59
<b>Tabla 19.</b> Niveles del sentido de pertenencia a la Institución .....	60
<b>Tabla 20.</b> Niveles del proceso de enseñanza y aprendizaje .....	60
<b>Tabla 21.</b> Nivel de los logros personales .....	61
<b>Tabla 22.</b> Nivel del reconocimiento del éxito personal por parte de .....	62
<b>Tabla 24.</b> Niveles de autorrealización por.....	63



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Dimensiones de pertenencia .....	34
<b>Figura 2.</b> Relación de procesos de enseñanza y aprendizaje.....	35
<b>Figura 3.</b> Prueba de motivación de logro personal .....	36
<b>Figura 4.</b> Ubicación satelital de las instituciones educativas en la ciudad de Puno... 38	38
<b>Figura 5.</b> Porcentajes de la calidad educativa .....	53
<b>Figura 6.</b> Porcentajes de liderazgo .....	54
<b>Figura 7.</b> Porcentajes de la calidad educativa .....	55
<b>Figura 8.</b> Porcentajes de Satisfacción del Servicio Educativo .....	55
<b>Figura 9.</b> Porcentajes de las condiciones básicas de infraestructura.....	56
<b>Figura 10.</b> Porcentajes de los servicios de la Institución .....	57
<b>Figura 11.</b> Porcentajes de las condiciones de seguridad .....	58
<b>Figura 12.</b> Porcentajes de la consideración a su situación económica.....	58
<b>Figura 13.</b> Porcentajes de la seguridad emocional por el trato afectuoso .....	59
<b>Figura 14.</b> Porcentaje del sentido de pertenencia a la Institución.....	60
<b>Figura 15.</b> Porcentaje del proceso de enseñanza y aprendizaje .....	61
<b>Figura 16.</b> Porcentaje de los logros personales .....	61
<b>Figura 17.</b> Porcentaje es del reconocimiento del éxito personal por parte de.....	62
<b>Figura 18.</b> Porcentajes de la autorrealización por .....	63



## INDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>ANEXO 1.</b> Matriz de consistencia.....	76
<b>ANEXO 2.</b> Solicitud de autorización para realizar la investigación .....	77
<b>ANEXO 3.</b> Test de calidad educativo .....	86
<b>ANEXO 4.</b> Cuestionario para conocer la satisfacción .....	88
<b>ANEXO 5.</b> Evidencias.....	91
<b>ANEXO 6.</b> Declaración jurada de autenticidad de tesis.....	95
<b>ANEXO 7.</b> Autorización para el depósito de tesis .....	96



## ACRÓNIMOS

<b>TEA:</b>	Trastorno Espectro Autista
<b>OMS:</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>SISFOH:</b>	Sistema de Focalización de Hogares
<b>SINEACE:</b>	Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa
<b>RAE:</b>	Real Academia Española
<b>IEP:</b>	Institución Educativa Primaria
<b>IEE:</b>	Instituciones Educativas



## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de calidad y satisfacción del servicio educativo en estudiantes con diagnóstico de Trastorno del Espectro Autista en las Instituciones Educativas Primarias de la ciudad de Puno. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño descriptivo simple. La muestra estuvo compuesta por 32 padres de familia de niños diagnosticados con TEA. Se emplearon dos instrumentos: el test de valoración de la calidad educativa según la percepción de los padres de familia y el cuestionario SEUE para evaluar la satisfacción del servicio educativo. Los resultados indican que el 53% de los encuestados percibieron la satisfacción del servicio educativo como media, mientras que el 31% la consideró alta y un 13% la calificó como baja. Además, un 3% de los encuestados percibió la satisfacción como muy alta, y ninguno la consideró muy baja. En cuanto a la calidad educativa, un 34% de los encuestados la consideró media, un 31% la calificó como alta, y un 22% como muy alta. Solo el 13% la percibió como baja, y ninguno consideró muy baja. Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva del servicio educativo, aunque en áreas específicas requirieran atención. Se concluye que, aunque la mayoría de los padres percibieron una calidad educativa y satisfacción aceptable, existen áreas que necesitan mejoras significativas para optimizar la experiencia educativa de los estudiantes con TEA. Se sugiere que las instituciones educativas realicen encuestas periódicas con los padres para elevar la calidad y satisfacción del servicio educativo.

**Palabras claves:** Autismo, Calidad educativa, Educación especial, Inclusión, Servicio Educativo.



## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of quality and satisfaction with the educational service among students diagnosed with Autism Spectrum Disorder (ASD) in primary educational institutions in the city of Puno. The methodology had a quantitative approach, with a non-experimental type and a simple descriptive design. The sample was composed of 32 parents of children diagnosed with ASD. Two instruments were used: a test to assess the quality of education according to the parents' perception and the SEUE questionnaire to evaluate satisfaction with the educational service. The results indicate that 53% of respondents perceived satisfaction with the educational service as average, while 31% considered it high, and 13% rated it as low. Additionally, 3% of respondents perceived satisfaction as very high, and none considered it very low. Regarding educational quality, 34% of respondents considered it average, 31% rated it as high, and 22% as very high. Only 13% perceived it as low, and none considered it very low. The results reflect a predominantly positive perception of the educational service, although specific areas require attention. It is concluded that while most parents perceived an acceptable level of educational quality and satisfaction, there are areas that need significant improvement to optimize the educational experience of students with ASD. It is suggested that educational institutions conduct regular surveys with parents to enhance the quality and satisfaction of the educational service.

**Keywords:** Autism, Educational quality, Special education, Inclusion, Educational service.



# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

Cuando se habla de calidad y satisfacción son aspectos muy fundamentales para cualquier empresa y más aún en el ámbito educativo es un pilar fundamental para el desarrollo integral de la persona y sociedad. La educación es un proceso dinámico y transformador que incluye no sólo en el compartir de conocimientos, sino también en la personalidad que inciden directamente en el desarrollo personal y profesional de los estudiantes es por ello que en esta investigación examinamos la calidad y satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico de Trastorno Espectro Autista a través de los padres de familia; para lograr una sociedad próspera y justa.

La satisfacción en el ámbito educativo se refiere a cómo estudiantes, padres y otras personas perciben los servicios ofrecidos por las instituciones educativas. Esta percepción influye tanto en la experiencia educativa individual como en la reputación y en la imagen de la institución ya que actualmente nos presentamos en un contexto con constantes cambios y con elevados estándares de calidad, las instituciones que se enfocan en mejorar la calidad y asegurar la satisfacción del servicio se colocan en una posición ventajosa. Tales instituciones no solo son capaces de atraer y retener talento valioso, tanto de estudiantes como de profesores, sino que también generan un impacto positivo en la sociedad en general.

Para Benites (2019) nos menciona que la calidad de los servicios educativos significa que el valor agregado de los servicios recibidos supera las expectativas de los clientes; calidad significa saber detectar a tiempo los errores y saber eliminarlos así como las relaciones entre clientes, empleados y empresas entre sí, juntos la relación garantiza el triunfo.



Por lo tanto, este trabajo de investigación se ha dividido en cuatro capítulos de suma importancia: en el capítulo I se define el planteamiento de problema y se desglosa en la formulación de interrogantes, las hipótesis y los objetivos tanto generales y específicos, para finalmente desarrollar la justificación.

En el capítulo II, se detalla los antecedentes internacionales, nacionales y locales las cuales son de gran relevancia para la argumentación de esta investigación, seguido de un marco teórico, que es el sustento de estudio bajo las teorías de autores que muestran sus opiniones y definiciones conceptuales relacionadas netamente a las variables; por otro lado en el capítulo III, se define la metodología de la investigación donde se da a informar el tipo de investigación, diseño, la población a ejecutar, el instrumento y la recolección de datos. Finalmente, en el capítulo IV, se demuestra los resultados obtenidos a través de la ejecución del instrumento a la vez el debate con la hipótesis planteada, por ultimo las conclusiones y recomendaciones.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el Perú la educación es denigrada por ello la calidad y satisfacción de los servicios educativos que brindan las diversas instituciones públicas y privadas es de gran importancia más aun cuando se habla de educación de calidad, ya que esto significa proporcionar un plan de estudios académico sólido, equipo adecuado, profesores calificados y métodos de enseñanza eficaces. Mori y Palomino (2021) se enfoca en el análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica donde afirma que el 25,3% de los maestros captan que la calidad de servicio presenta un nivel regular, el 44,2% de los maestros captan la calidad de servicio en un nivel bueno y un 30,5% de los maestros captan la calidad de servicio en el nivel muy buena por otra parte el 82.9% de los usuarios tienen una percepción regular a mala acerca de la calidad del servicio



educativo; éstos resultados se alinean a los distintos factores: ambiente educativo, bienestar estudiantil, calidad administrativa, calidad docente, infraestructura educativa, organización académica, recursos para la investigación, servicios estudiantiles, servicios informáticos y vinculación con la sociedad.

Desde la perspectiva de los padres, la calidad implica no solo la entrega de un currículo académico robusto, sino también la seguridad, el bienestar emocional y el desarrollo integral del estudiante ante ello los padres buscan una IE que ofrezca un ambiente propicio para el aprendizaje, con docentes comprometidos, instalaciones adecuadas y una comunicación abierta con la comunidad educativa. La satisfacción, por otro lado, se relaciona con la experiencia global de los padres, incluyendo la percepción de la participación en la educación de sus hijos, la eficacia de las políticas escolares y la capacidad de la institución para abordar sus inquietudes y más aun con niños diagnosticado con TEA.

Benites (2019) nos menciona los resultados de la evaluación PISA muestran que la calidad de la educación en el Perú no ha mejorado, lo cual se debe a factores socioeconómicos y culturales, lo que resulta en que la calidad de la educación esté por debajo de los estándares internacionales y sea desigual. La principal preocupación de Perú es la calidad de los servicios educativos, la cual no sólo es necesaria para la sociedad, sino que también se refleja en el crecimiento y desarrollo del país, porque la prestación de los servicios debe contarse con profesionales dedicados y bien capacitados.

En este sentido Parillo y Zela (2020) nos menciona que en el distrito de Asillo tiene como objetivo garantizar una educación de calidad, inclusiva y equitativa, y fomentar oportunidades de aprendizaje permanente para todos, las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Puno no será la excepción ya que es necesario saber cuál es el



nivel de calidad y satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico TEA de las instituciones Educativas Primarias de la ciudad de Puno, puesto que esta intervención nos da a conocer si existe un alto o bajo nivel de calidad y satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con dicha habilidad diferente de las instituciones Educativas Primarias de la ciudad de Puno a través de la percepción de los padres de familia de niños diagnosticados con TEA.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de calidad y satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativa Primarias de la ciudad de Puno?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de calidad educativa en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativa Primarias de la ciudad de Puno?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativa Primarias de la ciudad de Puno?

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis general**

Existe un nivel bajo de calidad y satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativa Primarias de la ciudad de Puno.



### **1.3.2. Hipótesis específicas**

Se determina un nivel bajo de calidad educativa en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativas Primarias de la ciudad de Puno.

Se determina un nivel bajo de satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativas Primarias de la ciudad de Puno.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Ante el rechazo de algunas instituciones de la ciudad de Puno a estudiantes con habilidades especiales, estos son catalogados como especiales ya que manifiestan tener habilidades superiores a los estudiantes regulares, dentro de ellos encontramos a los que fueron diagnosticados con autismo, los cuales a diferencia de otros niños con habilidades especiales tienden a tener niveles de atención diferentes, cabe mencionar que existe un porcentaje que puede desarrollar su vida diaria con normalidad, donde el desconocimiento de las autoridades y docentes el no conocer cuáles son estos niveles de atención no brinda una educación de calidad inclusiva puesto que solo se dejan llevar por estereotipos, de la misma forma también existen estudiantes que necesitan mucho más cuidado pero son motivo de rechazo o indiferencia, actualmente en el Perú no se realizan estudios que nos ayuden a conocer cuáles son los niveles de la calidad educativa que se ofrece a estos niños y de la misma manera no existe registro del nivel de satisfacción de los padres de familia de este servicio, es por ello que es necesario conocer cuáles son los niveles de calidad y satisfacción con los que cuenta los niños a través de la opinión de los padres de familia, los resultados brindaran información de cómo se encuentran atendidos los niños con autismo, así podremos identificar los inconvenientes que tienen dentro de las instituciones educativas, de igual manera se podrá conocer las instituciones que los albergan y si los



docentes se encuentran capacitados para dirigir, lo que posteriormente será utilizado para proponer estrategias que mejoren su calidad de vida y que la educación que reciban sean de calidad.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de calidad y satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativas Primarias de la ciudad de Puno.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de calidad educativa en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativas Primarias de la ciudad de Puno.

Establecer el nivel de satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativas Primarias de la ciudad de Puno.



## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Sánchez et al. (2019) tuvo como propósito el evaluar la formación de los educadores de estudiantes con trastorno del espectro autista y los factores influyentes de la práctica pedagógica en los centros educativos públicos de la provincia de Toledo, utilizaron cuestionarios basados en la literatura científica donde fueron revisados por expertos, los resultados evidenciaron que había poca formación sobre cómo tratar con estudiantes con necesidades educativas especiales y estudiantes con autismo. Es por ello que se decide reforzar el apoyo a los maestros de aula y aumentar el número y la disponibilidad de programas de intervención adaptados a cada necesidad educativa individual ayudará a abordar las posibles brechas en esta área.

Castro et al. (2024) el objetivo de este artículo de Ecuador es establecer consideraciones y dimensiones que permitan fortalecer los protocolos de actuación para la atención de estudiantes con trastorno del espectro autista (TEA), relacionados a los estándares de calidad propuestos por el Ministerio de Educación. Para ello, se utilizó el método descriptivo para identificar diferentes estrategias educativas y buenas prácticas para la atención de estudiantes con TEA. Además, la investigación ayudó a identificar los factores clave del proceso de inclusión como componente importante para garantizar calidad educativa. Los principales resultados que se estipularon son los siguientes principios: la



inclusión, individualización, adaptación curricular y la participación activa de estudiantes con TEA.

La investigación de Herdoiza (2022) el objetivo de su investigación fue conocer los niveles de las metodologías utilizadas en los estudiantes con necesidades educativas especiales en Ecuador, se tomó en cuenta la metodología utilizando el paradigma crítico propositivo, de enfoque mixto nivel exploratorio descriptivo, de modalidad trabajo de campo utilizando la revisión bibliográfica, concluyendo en que la aplicación es una alternativa innovadora la cual se asocia con estudiantes que poseen una discapacidad, de la misma manera los métodos utilizados se encuentran de acorde a la didáctica de la enseñanza contextualizada a la población intervenida. Al analizar, interpretar y discutir los resultados, descubrimos que métodos innovadores en pedagogía aplicada pueden facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje de niños con necesidades educativas especiales o sin discapacidad, y la introducción de tecnologías de la información y la comunicación mejorará el rendimiento académico para estudiantes.

La investigación de Guasch y Sanahuja (2019) el propósito de este estudio fue determinar las estrategias metodológicas utilizadas por los estudiantes con TEA en las aulas ordinarias y si estas estrategias difieren de las utilizadas en las aulas del SIEI. Se realizó un estudio cualitativo y descriptivo basado en observaciones de aula y entrevistas a una muestra de dos escuelas primarias. Los resultados mostraron que los estudiantes con TEA a menudo son ubicados fuera de las aulas regulares donde los maestros de apoyo actúan como tutores. Por otro lado, en un aula normal, los profesores de apoyo dedican tiempo a ayudar a los estudiantes con TEA; los estudiantes con TEA de alto funcionamiento reciben apoyo de sus compañeros. Finalmente, se concluye que se necesitan programas de



capacitación para todos los docentes para promover una mayor inclusión.

Para Zamora (2020) el objetivo principal fue investigar la percepción de docentes de preescolar sobre la inclusión de estudiantes con autismo en el ámbito educativo de Valladolid. Para ello se utilizó un enfoque cualitativo donde los resultados muestran que la falta de recursos humanos dificulta el adecuado desarrollo de la educación inclusiva. Esto perjudica la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje de estudiantes con y sin necesidades educativas especiales debido a una falta de atención en algunos casos. El estudio concluyó que la inclusión en la educación debería ser una piedra angular de la educación, ya que los estudiantes con y sin necesidades educativas especiales pueden obtener todos los beneficios y más aun con maestros que brindan educación de calidad a todos los estudiantes.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Loaiza y Ordoñez (2023) menciona que el trabajo de investigación se realizó para abordar la problemática existente relacionada con la falta de infraestructura educativa adecuada, especialmente para estudiantes con trastornos del espectro autista. La falta de centros especializados en todo el Perú para brindar los servicios de desarrollo físico y cognitivo necesarios para atender a esta población es un problema grave, exacerbado por el creciente número de niños con autismo. El objetivo es ofrecer una nueva infraestructura educativa para niños y jóvenes con autismo con el fin de mejorar la calidad de los estudiantes y promover su integración en la sociedad. Para el estudio se utilizó el método descriptivo de método mixto cuantitativo y cualitativo, se concluyó que la propuesta de creación de un centro de educación básica especial para niños y jóvenes con autismo contribuye al bienestar de la población.



Chavez (2023) el propósito de este estudio es explicar el desarrollo de una cultura inclusiva en las instituciones educativas públicas en el Perú, 2023. Esta investigación se realizó con el enfoque cualitativo de tipo básico, de método hermenéutico, diseño fenomenológico y nivel explicativo, se utilizó la herramienta de recolección de datos donde se llega a una conclusión que a medida que se avanza hacia una cultura inclusiva, se debe empoderar a los docentes y otras instituciones educativas para eliminar las barreras existentes a la diversidad en la educación.

Sandoval y Quispe (2021) este estudio investigó las prácticas inclusivas de un grupo de docentes de una Institución Educativa Pública del nivel infantil que desarrollan la inclusión educativa con niños diagnosticados con trastornos del espectro autista. El objetivo es describir las estrategias utilizadas por los docentes para promover la inclusión de niños con trastornos del espectro autista en el nivel inicial de educación. Los primeros resultados resaltarán el papel de los docentes como puente hacia la integración de los niños, las "estrategias intuitivas" implementadas, el limitado compañerismo y la escasa formación docente, la cooperación entre familias y otros resultados importantes.

La investigación de Pretel (2018) tuvo como objetivo el determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de las Instituciones Educativas de Puente Virú María de Fátima, donde se realizó un estudio descriptivo correlacional para diseños no experimentales se usó la técnica de recolección de datos en una encuesta de escala Likert para analizar las percepciones de los padres sobre la calidad de los servicios que brinda la institución y determinar la satisfacción de los encuestados, concluyendo en que se confirmó una relación directa entre la calidad de los servicios que brinda la



institución y la satisfacción de los padres encuestados.

La investigación de Nobario (2018) tuvo como objetivo establecer los niveles de la satisfacción de los estudiantes con la calidad de los servicios educativos, el tipo de estudio fue básico, diseño transversal no experimental, nivel descriptivo y método cuantitativo, concluyendo en que existe resultados positivos, los que son reflejo de la calidad positiva que poseen las instituciones educativas, las cuales son a causa del sistema de calidad utilizado para lograr atender a los estudiantes con necesidades especiales.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

La investigación de Velasquez (2020) tuvo como objetivo identificar los niveles de atención en estudiantes con necesidades especiales, el que se aplicó a treinta y un docentes de las instituciones educativas especiales María Auxiliadora, Club de Leones y Los Cariñositos” en Puno, se utilizó el enfoque cuantitativo, no experimental y de diseño descriptivo, el grupo de investigación estuvo integrado por treinta y un docentes de tres instituciones educativas; los datos de esta investigación se recopilaron mediante una encuesta, llegando a concluir en que los estudiantes tienen niveles positivos de atención e inclusión, los cuales cumplen con las necesidades de los escolar, generando un ambiente propicio para sus aprendizajes.

Farfan, (2018) el objetivo general de este estudio es determinar la relación entre las actitudes de los docentes de educación infantil y el ingreso a las aulas de niños y niñas con capacidades diferentes de la Red N°4 de la UGEL Puno. Pertenece al tipo de investigación descriptivo correlacional, se desprende que existe una correlación positiva significativa entre las actitudes docentes en la educación primaria y el ingreso de niños y niñas con capacidades diferentes a las



aulas. Donde se encontró que existe una correlación positiva muy significativa entre la dimensión emocional de la actitud docente y el grado de integración en el aula de niños y niñas superdotados con capacidades diferentes.

Según Defensoría del Pueblo Puno (2022) demandó a la UGEL Puno tomar las medidas necesarias para garantizar y promover el derecho de niñas, niños y jóvenes a una educación inclusiva en las instituciones de Educación Básica Regular. Esta solicitud se realizó luego de conocer el caso de un niño con Trastorno del Espectro Autista leve que estaba inscrito en un programa de educación inicial extraescolar (PRONEI) en la región de Sembrando Saberes Salcedo. En este sentido, la UGEL Puno recomienda fortalecer el apoyo de los padres, utilizando el equipamiento profesional necesario para garantizar una educación de calidad a la vez organizar sesiones de trabajo e información con madres y padres de familia para comprender el trato adecuado que merecen para sus hijos y la compasión por personas con trastornos del espectro autista y personas con discapacidad en general.

Mamani (2023) su objetivo general es determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio educativo desde la perspectiva del padre de familia de la Institución Educativa Primaria Azángaro – Puno. Metodológicamente el estudio corresponde al método cuantitativos, tipo aplicado de nivel explicativo, método hipotético – deductivo y de diseño no experimental. La población fue de 150 padres de familia, de los cuales 108 fueron la muestra, el instrumento de recolección de datos de tipo Likert, concluye que la administración tiene un efecto significativo en la calidad de los servicios educativos.

Huerta (2020) este estudio se realizó para analizar la dinámica familiar de tener un hijo con TEA. La investigación es de carácter cualitativa, basada en un



diseño de investigación descriptivo exploratorio, el método de investigación es inductivo utilizando métodos hermenéuticos y fenomenológicos, las técnicas utilizadas son la observación y la entrevista en profundidad, los instrumentos fueron manejo de la observación y según la guía de entrevista. La muestra estuvo compuesta por 5 familias involucradas en un programa de intervención temprana y el análisis de la información se realizó de forma manual y/o artesanal. Finalmente, se concluyó a partir de los resultados que el análisis de la dinámica familiar es afectado por el diagnóstico, resultando así sentimientos significativos de frustración, miedo y estrés.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Calidad Educativa**

Según Benites (2019) la calidad es un atributo o característica que distingue a las persona, ya sea un bien o un servicio mayormente se valora la calidad dependiendo del juzgamiento de la persona. Cueto (2020) en América Latina, la calidad de los servicios educativos está experimentando un proceso de estancamiento, debido a que en la mayoría de los países los hacedores de políticas macroeconómicas prefieren otros indicadores de la calidad de la educación, como la economía, la producción o el turismo.

### **2.2.2. Satisfacción del cliente**

Para la RAE (2024) es el cumplimiento del deseo o del gusto. Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Para Villodre (2015) la satisfacción del cliente es el número o porcentaje de todos los clientes que tienen una experiencia positiva o esperada con una empresa, producto o servicio.



### **2.2.3. Liderazgo**

Para Villafuerte y Cevallos (2021) la educación es necesaria para desarrollar el conocimiento, valores, carácter y más aún para tener un comportamiento de liderazgo apropiado. Riascos y Becerril (2021) menciona que en el Rendimiento académico de los estudiantes se debe a través del desempeño de los docentes, su correlación con el compromiso y motivación de los estudiantes.

### **2.2.4. Satisfacción del servicio educativo**

De acuerdo a Mireles y García (2022) la satisfacción es un estado de felicidad cuando estas se cumplen con las expectativas personales; para los estudiantes, se refiere al grado de felicidad cuando se satisfacen sus expectativas y necesidades académicas. Surdez (2018) define la sensación de bienestar que sienten los estudiantes cuando creen que la escuela cumple con sus expectativas profesionales, por ello indagar la satisfacción de los estudiantes es clave para medir la calidad educativa porque dicha satisfacción puede mejorar el rendimiento académico.

### **2.2.5. Condiciones básicas de infraestructura**

De acuerdo a Castañeda (2022) el diseñar un espacio es responsabilidad de los arquitectos, quienes dan intensidad y significado a los espacios a partir de su versión interpretada de la realidad.

MINEDU (2022) indica que uno de los factores que interactúan para el logro de la calidad de la educación es la infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo, y accesibles para las personas



con discapacidad.

#### **2.2.1.1. Accesibilidad**

Condiciones de acceso proporcionadas por la infraestructura urbana y la infraestructura construida para facilitar la movilidad y el movimiento autónomo de las personas independientemente de su condición física en condiciones seguras y funcionales.

#### **2.2.1.2. Calidad de la infraestructura.**

Se refiere al conjunto de características de la infraestructura educativa que satisfacen las necesidades indirectas (funcionalidad, seguridad, habitabilidad) o directas (escala ambiental) determinadas por la autoridad competente.

#### **2.2.1.3. Confort.**

En arquitectura, el confort humano se refiere a la sensación de felicidad que el entorno aporta a las personas. Este está relacionado con la temperatura, la humedad ambiental, la iluminación, la calidad del aire, el ambiente sonoro libre de ruidos y la sensación de seguridad que proporciona una habitación en condiciones ambientales adversas, creando un espacio saludable.

#### **2.2.1.4. Ecoeficiencia**

La protección del medio ambiente se considera una variable importante en la provisión de bienes y servicios. De este modo satisface las necesidades de las personas y garantiza la calidad de vida, al tiempo



que reduce el impacto medioambiental de un uso cada vez más eficiente de los recursos y la energía.

#### **2.2.1.5. Equipamiento**

Se trata de un conjunto de equipos que permite la operación de la infraestructura del IIEE (por ejemplo, grupos electrógenos, bombas de agua) el desarrollo del aprendizaje en áreas curriculares específicas (microscopios, ordenadores portátiles, equipamiento deportivo) y el desarrollo de la IE como actividades de gestión administrativa y/o organizativa (ordenadores, impresoras, etc.).

#### **2.2.1.6. Equipamiento del entorno**

Son edificios utilizados para recreación, salud, educación, cultura, transporte, comunicaciones, seguridad, municipio, gobierno y servicios esenciales. Si están ubicadas en zonas urbanas, también podrán denominarse unidades urbanas.

#### **2.2.1.7. Equipos**

Son equipos mecánicos, eléctricos, electromecánicos, informáticos, robóticos, que se utilizan para diversos fines, ya sea para el funcionamiento de los edificios de las instituciones educativas o las actividades que en ellos se desarrollan.

#### **2.2.1.8. Infraestructura educativa**

Es el soporte físico de los servicios educativos y está formado por un conjunto de inmuebles, locales, edificios, equipos y mobiliario.



También se tienen en cuenta elementos estructurales y no estructurales, cableado, equipamiento sanitario (y otras instalaciones técnicas), organizados según un concepto arquitectónico que tiene en cuenta los requisitos de infraestructura para la seguridad, funcionalidad y habitabilidad, para responder a su vez a estas solicitudes de formación.

#### **2.2.1.9. Mobiliario**

Conjunto de bienes muebles pertenecientes a un edificio y/o entorno. Estos incluyen escritorios, mesas, gabinetes, sillas, cabinas, bancos y más.

#### **2.2.1.10. Recursos TIC**

Son un conjunto de equipos, dispositivos, software y servicios informáticos integrados en el espacio de aprendizaje con la finalidad de transmitir, procesar, almacenar, crear, presentar, compartir o intercambiar información y conocimientos y con ello contribuir a la mejora del aprendizaje y el desarrollo. aulas de educación primaria" mejora nuevas habilidades y mejora la formación docente y los estándares de enseñanza. N°172-2017-MINEDU.

#### **2.2.6. Servicios de la institución**

Para Izquierdo (2021) no hay duda de que el mundo ha cambiado y las necesidades del usuario también, cuando se habla de servicios existen complejidades operativas aparentemente invisibles que abordar y en este sentido, es extremadamente difícil evaluar la idoneidad de los servicios.

De igual importancia, si bien los servicios son invisibles estos pueden



sentirse y percibirse, así mismo evaluar la calidad del servicio se convierte en una tarea muy difícil ya que se necesita un método estandarizado para que de esa manera los clientes estén satisfechos con el servicio brindado.

### **2.2.7. Condiciones de seguridad**

Según Minedu (2020) se debe cumplir con las regulaciones pertinentes con las características organizativas estructurales, físicas y funcionales de una institución educativa estas están diseñadas para controlar los riesgos asociados a las actividades educativas.

#### **2.2.7.1. Condiciones de seguridad estructural**

Según MINEDU (2020) son elementos aptos para la construcción de edificación, como losas, vigas, columnas, muros y cimientos de concreto, albañilería, acero, madera, adobe, etc.

#### **2.2.7.2. Condiciones de seguridad físico funcional**

Según MINEDU (2020) los elementos físicos funcionales como plomería, cableado, construcción, seguridad y protección contra incendios deben cumplir con estas características.

#### **2.2.7.3. Condiciones de seguridad funcional organizativo**

Según MINEDU (2020) corresponde al examen de las características que deben reunir los elementos organizativos funcionales en caso de emergencia

**Tabla 1**

*Ficha de Índice de seguridad en institución educativa.*

<b>Denominación</b>	<b>Elemento Evaluado</b>
Información General	Datos del local educativo, datos del director, datos del aplicador, situación del predio, croquis de la ubicación del local IE, observaciones
Condiciones de Seguridad Estructural	Estado de la edificación, cimentación, estructura de concreto, estructura de ladrillo, estructura de adobe, estructura de acero, estructura de madera/bambú, cerco perimétrico (concreto, ladrillo, metálico/madera), observaciones
Condiciones de Seguridad Físico-Funcional	Instalaciones eléctricas, instalaciones sanitarias, medios de evacuación y otros, dispositivos de seguridad del local educativo, almacenamiento de materiales peligrosos/residuos sólidos, acabados, observaciones
Condiciones de Seguridad Funcional-Organizativo	Incorporación de la GRD en los instrumentos de gestión de la IE, plan de gestión del riesgo de desastres, Comisión de Educación Ambiental y Gestión del Riesgo de Desastres, preparación, observaciones
Cálculo de Riesgo	Cálculo de riesgo, descripción de niveles de riesgo
Entorno Inmediato	Peligros generados por fenómenos naturales, peligros inducidos por acción humana, instalaciones que se encuentran en el entorno, observaciones, firma y sello del director

Fuente: Cuadro de condiciones de seguridad según MINEDU (2020)

### **2.2.8. Consideración a su situación económica**

Para Agualongo y Garcés (2020) el nivel socioeconómico de una persona es bajo, medio o alto, el cual está muy relacionado con la educación, la salud y otras áreas, al mismo tiempo es un nivel socioeconómico lo que determina que formas de educación y oportunidades de salud obtiene una persona.

Para SISFOH (2015) es un sistema intersectorial e intergubernamental que proporciona información socioeconómica para intervenciones públicas esta proporciona información importante sobre todas las políticas de desarrollo e inclusión social asimismo asignan con cautela los recursos públicos en beneficio de los pobres o pobres extremos.

### 2.2.9. Seguridad emocional por el trato afectuoso

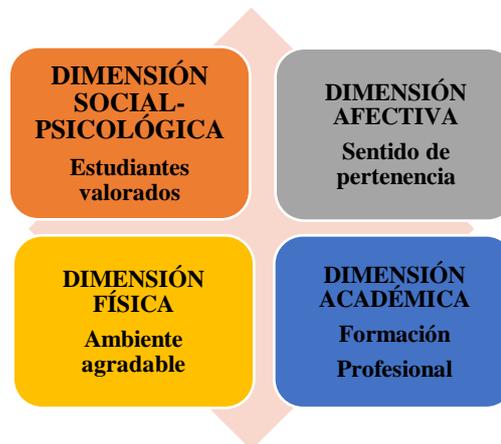
De acuerdo a López-larrosa y Periscal (2022) la teoría de la seguridad emocional propone que los padres pueden ser una fuente de aprendizaje para la resolución de conflictos. Asimismo Cabanillas et al., (2021) las relaciones entre profesor y alumno emocionalmente son ricas, sensibles y cálidas, estas proporcionan a los niños protección y seguridad emocional esto ayuda a crear una atmósfera en el aula basada en amistades saludables, con mejor comprensión, escucha entre todos mejorando así el desempeño docente.

### 2.2.10. Sentido de pertenencia a la institución

Brea, (2014) es un sentimiento de identificación y vinculación de la persona con el grupo y con el ambiente donde desarrolla su vida. También Corona, (2020) menciona que es importante desarrollar procesos de cooperación en la sociedad para que pueda resistir las tendencias de división, fortalecer la inclusión y la cohesión social, es por ello que juntamente con otros autores proponen cuatro dimensiones.

#### Figura 1

##### *Dimensiones de pertenencia*



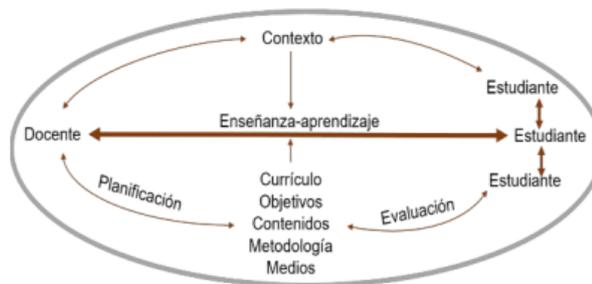
Fuente: Sentido de pertenencia en el ámbito educativo (Corona, 2020)

### 2.2.11. Proceso de enseñanza y aprendizaje

Según Ordoñez (2020) el proceso de aprendizaje se conceptualiza como una cadena social que se forma en el espacio a través de la interacción, donde la pedagogía es un punto de partida para lograr los objetivos propuestos. Además Osorio (2021) nos menciona los principales elementos del proceso de enseñanza – aprendizaje donde estos elementos interactúan en el aprendizaje de manera dinámica sistemática, interdependiente y compleja.

#### Figura 2

##### *Procesos de enseñanza y aprendizaje*



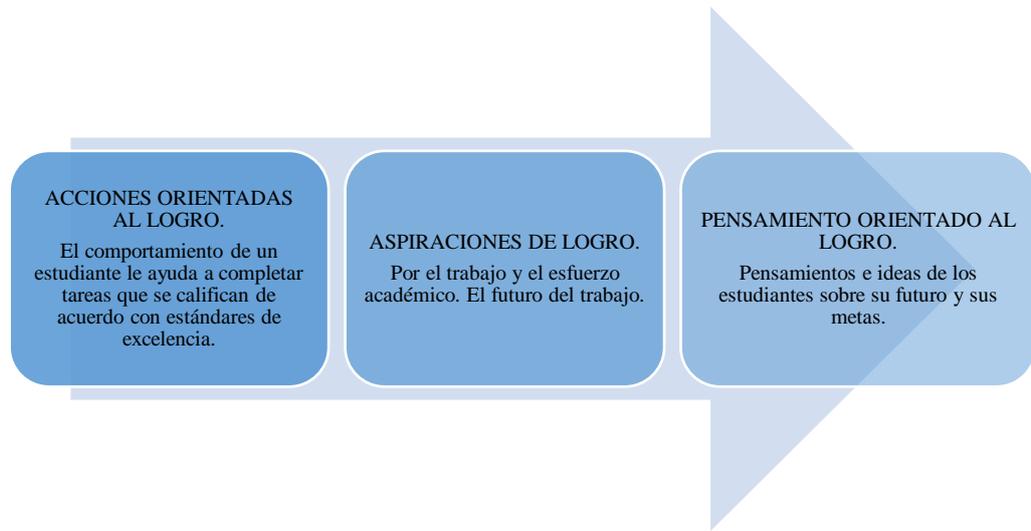
Fuente: Relación de los elementos del Proceso de Enseñanza – Aprendizaje.

### 2.2.12. Logros personales

Para la RAE (2023) nos menciona que logro es la acción y efecto de lograr. Por otra parte, Morán y Menezes (2016), define la motivación de logro como el deseo de sobresalir, alcanzar metas y esforzarse para alcanzar el éxito. La motivación natural para la motivación de logro (o la necesidad) es "hacer mejor", aunque las personas pueden hacerlo por diversas razones: complacer a los demás, evitar críticas, obtener reconocimiento o simplemente recibir una remuneración. De la misma forma Denegri (2019) la motivación para las pruebas de rendimiento académico incluye las siguientes dimensiones.

### Figura 3

#### *Prueba de motivación de logro personal*



Fuente: Prueba de Motivación al Logro Académico

#### **2.2.13. Reconocimiento del éxito profesional**

Para la RAE (2023) la palabra éxito proviene del latín exĭtus 'salida'. conceptualizado como resultado feliz de un negocio, actuación, etc. Además Martínez (2012) el éxito se basa en la percepción o sentimiento interno que proviene de las impresiones físicas de nuestros sentidos es posible alcanzar el éxito en diversos campos y está relacionado con la autorrealización, la autoestima y la autoeficacia. Por otra parte, Mejía (2016) la motivación juega un papel importante en el proceso educativo y tiene como objetivo motivar a los estudiantes a convertirse en buenos estudiantes.

#### **2.2.14. Autorrealización**

Para Irma (2019) la autorrealización de la comprensión es la expresión de las propias capacidades en base a deseos y metas, no sólo para beneficio personal, sino también para tu nivel social; donde es un proceso de convertirse en una persona completa y afrontar nuevas situaciones, sus ventajas, está estrechamente



relacionado con el principio orientado a las personas. Igualmente, Bernal-Guerrero (2002)(Austral de Chile Chile Espínola Hoffmann et al., 2017) la autorrealización es una combinación de metas y logros que superan la adversidad.

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

**CALIDAD:** Se define como el cumplimiento de normas y especificaciones, como la capacidad de satisfacer las expectativas y demandas del cliente. Para garantizar la calidad suele ser necesario implementar sistemas de gestión adecuados para mantener un enfoque continuo hacia la mejora.

**SATISFACCIÓN:** Es el sentimiento que experimentan los usuarios al estar satisfechos con sus expectativas, necesidades y deseos, el nivel de satisfacción está determinado por la calidad del servicio, la experiencia general del usuario el valor percibido y las habilidades para resolver problemas se basa en las expectativas y requisitos del cliente en pocas palabras una alta satisfacción se refiere a cuando el servicio cumple o supera las expectativas del cliente.

**SERVICIO:** Un servicio es una acción o serie de acciones que se realizan para satisfacer una necesidad de otra persona o entidad. Los servicios son intangibles y se consumen en el momento en que se prestan, a diferencia de los bienes, que son objetos físicos que se pueden tocar y almacenar.

**SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO:** Se refiere al grado en que los estudiantes, padres o cualquier otro usuario perciben que el servicio educativo que reciben satisface sus expectativas y necesidades. Es una medida de la calidad y eficacia de los servicios ofrecidos por instituciones educativas como escuelas, colegios y universidades.

## CAPÍTULO III

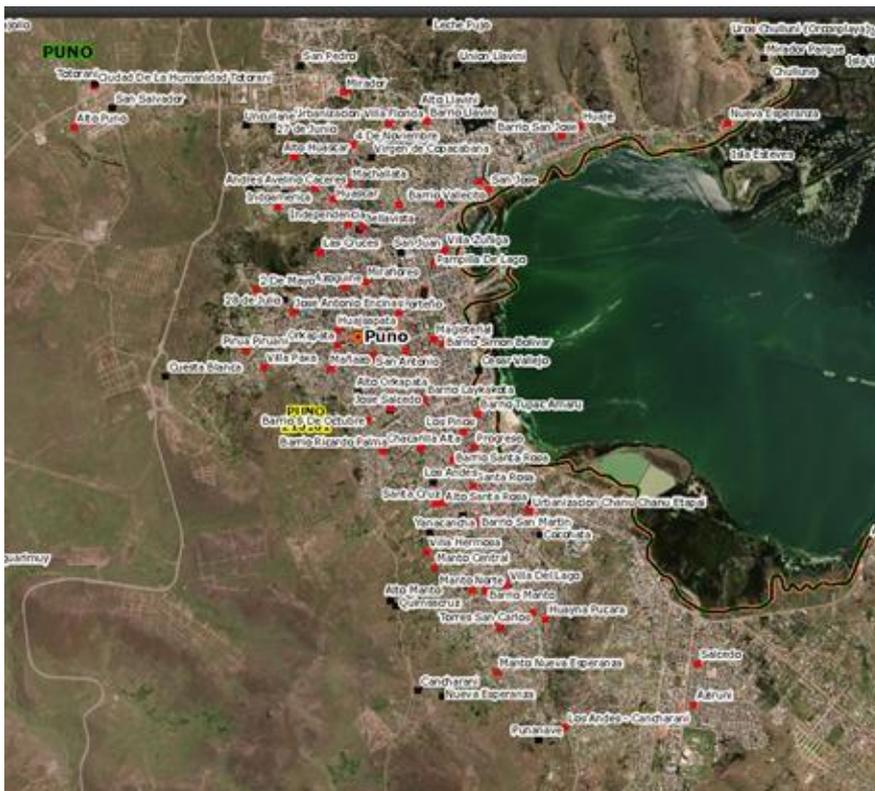
### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO

Las IIEE se encuentran ubicadas dentro y a exteriores de la ciudad de Puno, la capital de la región puno tiene una población de 128 637 habitantes donde cuenta con más de 100 IE, que se encuentran organizadas de acuerdo al servicio educativo que ofrecen (públicas y privadas), de la misma manera responde al tipo de educación con la que fueron creada (EBR, EBA, EBE), por lo que se puede afirmar que la cantidad de estudiantes es bastante, siendo esta población no solo oriunda de la misma ciudad sino también foráneos de las comunidades y centro poblados aledaños a Puno.

#### Figura 4

*Ubicación satelital de las instituciones educativas en la ciudad de Puno*



Fuente: Tomado de Escale (2023)

### 3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación fue aprobada el 4 de octubre del 2023. La fase de ejecución se realizó un 29 de noviembre del 2023 a 30 de mayo del 2024 (calendario escolar), realizándose en las instituciones públicas y privadas de la ciudad de Puno.

### 3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

La técnica que se utilizó en esta investigación se tomó en cuenta a Gómez (2021) se utiliza para recopilar y analizar datos para un estudio en particular dependiendo del tema de estudio.

El instrumento de la variable principal se dividió en dos dimensiones, por lo que se empleó un instrumento para cada dimensión, organizando así de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Instrumentos de la investigación*

Variable	Dimensiones	Autor	Denominación	Fuente
Calidad y satisfacción del servicio educativo	V1. Calidad educativa	Cueto et al. (2020)	Test: Valoración de la calidad educativa según percepción de los padres de familia.	Artículo de investigación
	V2. Satisfacción del servicio educativo	Gento y Vivas (2003)	Cuestionario: Cuestionario SEUE	Artículo de investigación

#### 3.3.1. Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación

Es un instrumento diseñado para conocer la satisfacción de los estudiantes con los resultados y experiencias asociadas con su educación.

Este cuestionario evalúa diferentes dimensiones relacionadas con la



calidad educativa, como las condiciones de infraestructura, los servicios ofrecidos por la institución, la seguridad emocional, y el sentido de pertenencia a la institución.

La funcionalidad del Cuestionario se enfoca en proporcionar una valoración global y detallada de la satisfacción de los estudiantes con su educación.

El cuestionario no solo permite calcular un índice de satisfacción general, sino que también facilita el análisis de áreas específicas, lo que ayuda a identificar fortalezas y debilidades en la experiencia educativa ofrecida por la institución.

Esta información es crucial para la planificación estratégica, ya que permite a las autoridades educativas tomar decisiones informadas para mejorar la calidad del servicio educativo y aumentar la satisfacción de los estudiantes.

### **Ficha técnica cuestionario SEUE**

**Título del Instrumento:** Cuestionario SEUE

**Autor:** Gento y Vivas (2003)

**Objetivo:** Valorar la satisfacción de los estudiantes con los resultados y experiencias asociadas con su educación.

**Descripción:** El Cuestionario consta de 93 ítems distribuidos en 10 apartados. Cada apartado aborda una dimensión específica de la satisfacción de los estudiantes con diferentes aspectos de su experiencia educativa.

**Formato del Instrumento:** Cuestionario autoadministrado con ítems que se responden en una escala Likert de 5 puntos (1 = Totalmente Insatisfecho, 5 = Muy Satisfecho).



**Instrucciones de Aplicación:** El cuestionario se debe aplicar de manera individual, en un entorno tranquilo y sin interrupciones, con un tiempo estimado de 20 a 30 minutos para su completado. Es crucial que los estudiantes respondan a todos los ítems para asegurar la validez de los resultados.

**Escala de Medición:** Se utiliza una escala Likert de 5 puntos para cada ítem, donde 1 representa "Totalmente Insatisfecho" y 5 "Muy Satisfecho".

### **Variables y Dimensiones:**

Variable principal: Satisfacción de los estudiantes con la educación.

### **Dimensiones y Ítems:**

- I. Condiciones básicas de infraestructura: Ítems 1 al 13
- II. Servicios de la institución: Ítems 14 al 26
- III. Condiciones de seguridad: Ítems 27 al 32
- IV. Consideración a su situación económica: Ítems 33 al 39
- V. Seguridad emocional: Ítems 40 al 47
- VI. Sentido de pertenencia: Ítems 48 al 57
- VII. Proceso de enseñanza y aprendizaje: Ítems 58 al 76
- VIII. Logros personales: Ítems 77 al 82
- IX. Reconocimiento del éxito personal: Ítems 83 al 87
- X. Autorrealización: Ítems 88 al 93

**Niveles Esperados:** Los niveles de satisfacción se calculan como la suma de las valoraciones en cada ítem, agrupados por dimensiones y un total global. Los niveles esperados se clasifican en rangos:

- Totalmente Insatisfecho (1-93)



- Poco Satisfecho (94-186)
- Satisfecho (187-279)
- Bastante Satisfecho (280-372)
- Muy Satisfecho (373-465)

**Valoraciones:** La interpretación de los resultados se realiza a partir de la suma total de las respuestas en cada dimensión y la puntuación global. Se utiliza la escala mencionada para determinar el nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes en cada dimensión.

**Procedimientos de Validación:** La validez del contenido y de constructo del cuestionario fue evaluada mediante el juicio de expertos en el campo de la evaluación educativa y la satisfacción de necesidades en el ámbito educativo. La fiabilidad del instrumento se calculó utilizando el método Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.93.

**Procedimientos de Calificación o Interpretación:** El cuestionario permite calcular tanto una valoración global como por dimensiones específicas. Los resultados se pueden utilizar para identificar áreas de mejora en la institución educativa.

### 3.3.2. Cuestionario para Evaluar la Calidad Educativa

Este instrumento está diseñado para evaluar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en su institución educativa. Se utiliza como una herramienta clave para recopilar información que permita a los responsables educativos identificar áreas de mejora y fortalecer aspectos positivos en el entorno escolar.

Los ítems del cuestionario están organizados en dimensiones clave como



la satisfacción del cliente y liderazgo, las cuales abordan diferentes aspectos del funcionamiento de la institución desde la perspectiva de los estudiantes.

La funcionalidad del cuestionario radica en su capacidad para capturar las percepciones y opiniones de los estudiantes sobre temas específicos como la infraestructura, el trato del personal, la eficacia de los servicios, y el impacto del liderazgo institucional.

Esta información es fundamental para los procesos de evaluación institucional, ya que permite a las autoridades educativas realizar ajustes y mejoras basadas en las necesidades y expectativas reales de los estudiantes, al ser un cuestionario autoadministrado, promueve la reflexión individual y honesta, facilitando la obtención de datos precisos y relevantes.

### **Ficha técnica cuestionario calidad educativa**

**Título del Instrumento:** Cuestionario para Evaluar la Calidad Educativa en la Educación Básica

**Autor:** Cueto et al. (2020)

**Objetivo del Instrumento:** Evaluar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en su institución educativa.

**Descripción del Instrumento:** El cuestionario consta de 27 ítems que se agrupan en las primeras dos dimensiones relacionadas con la calidad educativa percibida por los estudiantes en la educación básica.

**Población:** Estudiantes de educación básica.

**Formato del Instrumento:** Cuestionario autoadministrado con ítems que se responden en una escala Likert de 4 puntos (1 = Nunca, 4 = Siempre).



**Instrucciones de Aplicación:** El cuestionario debe aplicarse en un entorno adecuado, permitiendo a los estudiantes completar todas las preguntas de manera honesta y reflexiva. Se estima un tiempo de 15 a 20 minutos para completarlo.

**Escala de Medición:** Escala Likert de 4 puntos: 1 = Nunca, 2 = Algunas Veces, 3 = Casi Siempre, 4 = Siempre.

**Variable principal:** Calidad educativa percibida.

### **Dimensiones y Ítems:**

**Satisfacción del Cliente (Ítems 1 al 10):** Esta dimensión identifica las necesidades y expectativas del usuario, detectando las necesidades de atención de los estudiantes.

**Liderazgo (Ítems 11 al 27):** Esta dimensión muestra el nivel de compromiso de la calidad de gestión, organizando los recursos necesarios como el tiempo y el logro de las actividades.

**Niveles Esperados:** Los niveles de percepción de calidad educativa se agrupan en tres categorías:

- Bajo: Percepción de calidad educativa insatisfactoria.
- Medio: Percepción de calidad educativa aceptable.
- Alto: Percepción de calidad educativa satisfactoria.

**Valoraciones:** La interpretación de los resultados se realiza con base en las puntuaciones obtenidas en cada dimensión. Las puntuaciones se utilizan para identificar áreas de mejora y fortalezas en la calidad educativa de la institución.

**Procedimientos de Validación:** La validez del instrumento se estableció

mediante la revisión por expertos y pruebas piloto con estudiantes. La fiabilidad se verificó a través del cálculo del Alfa de Cronbach, obteniendo una alta consistencia interna.

**Procedimientos de Calificación o Interpretación:** Los resultados permiten obtener una visión general de la percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa, identificando áreas que requieren atención y aquellas que destacan por su buen desempeño.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### 3.4.1. Población

La población de estudio fue realizada de acuerdo a los criterios establecidos, para quien es un conjunto de individuos, objetos o eventos de interés para un estudio, puede ser finita o infinita, todos los individuos que son de interés para un estudio y se utiliza para representar a la población en su conjunto.

**Tabla 3**

*Población de IIEE privadas*

<b>Instituciones Educativas Privadas</b>	<b>Cantidad</b>
Adventista	234
Buen Pastor	136
La Inmaculada	428
Imagina School	119
Chiki	76
Iber americano	32
<b>Total</b>	<b>1025</b>

Fuente: tomado en cuenta de Escala (2023) en las fichas de las instituciones educativas de servicio privado.

**Tabla 4**

*Población de investigación de instituciones publicas*

<b>Instituciones Educativas Publicas</b>	<b>Cantidad</b>
70090	59
70013	134
70004	76
70029	884
70718	177
70010	1058
70047	123
Cebe Jesús de Prada	65
<b>Total</b>	<b>2576</b>

Fuente: tomado en cuenta de Escalé (2023) en las fichas de las instituciones educativas de servicio privado.

**Tabla 5**

*Población general en la investigación*

<b>Instituciones</b>	<b>Cantidad</b>
Privadas	1025
Publicas	2084
<b>Total</b>	<b>5254</b>

Fuente: tomado en cuenta de Escalé (2023) en las fichas de las instituciones educativas de servicio privado.

### **3.4.2. Muestra**

Para Hernández y Mendoza (2018) es un subconjunto de una población que se utiliza para representar a la población en su conjunto, es una parte importante de un estudio de investigación, una muestra bien seleccionada puede ayudar a garantizar buenos resultados precisos y válidos.

Para determinar la muestra se elige el muestreo no probabilístico porque de acuerdo a Ventura (2017) los miembros de la muestra son más fáciles de



alcanzar y son los más representativos de la población, ellos tienen características comunes que se observan en los miembros de la muestra y son utilizados para conocer y describir el fenómeno o problema estudiado.

Tomando en cuenta las premisas la muestra se conformó de la siguiente manera:

**Tabla 6**

*Muestra de investigación de instituciones privadas*

<b>Instituciones Privadas</b>	<b>Educativas</b>	<b>Cantidad</b>
Buen Pastor		5
Chiki		1
Iber Americano		2
Imagina Scholl		1
Adventista		1
La Inmaculada		4
<b>Total</b>		<b>14</b>

Fuente: tomado en cuenta de Escalé (2023) en las fichas de las instituciones educativas de servicio privado.

**Tabla 7**

*Muestra de investigación de instituciones públicas*

<b>Instituciones Educativas Públicas</b>	<b>Cantidad</b>
70090	1
70013	1
70004	2
70029	1
70718	2
70010	2
70047	2
70024	1
Cebe Jesús de Prada	3
70623	2
70803	1
<b>Total</b>	<b>18</b>

Fuente: tomado en cuenta de Escalé (2023) en las fichas de las instituciones educativas de servicio privado.

**Tabla 8**

*Muestra general en la investigación*

<b>Instituciones</b>	<b>Cantidad</b>
Privadas	14
Publicas	18
total	32

Fuente: tomado en cuenta de Escala (2023) en las fichas de las instituciones educativas de servicio privado.

### **3.5. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.5.1. Enfoque de investigación**

El enfoque que se aplicó en esta investigación es de carácter cuantitativo, porque para Arias y Covinos (2021) es un enfoque científico que utiliza una variedad de métodos para recopilar y analizar datos, lo que ayuda en la identificación del problema de investigación y luego desarrolla una hipótesis o teoría sobre cómo resolver el problema, para Quesada (2023) es un método de investigación que se utiliza para recopilar y analizar datos numéricos, este enfoque se caracteriza por ser objetivo, sistemático y generalizable, de acuerdo a Sánchez (2019) es un método de investigación que se utiliza para recopilar y analizar datos numéricos, caracterizado por ser objetivo, sistemático y generalizable.

#### **3.5.2. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo no experimental porque de acuerdo a según Guevara et al. (2022) la investigación no experimental puede ayudar a los investigadores a describir, explorar y correlacionar variables, lo que puede conducir a un mejor entendimiento de los fenómenos sociales y naturales, para



Hernández y Mendoza (2018) es una forma de investigación que se utiliza para describir, explorar o correlacionar variables, pero no para establecer relaciones causales.

### **3.5.3. Diseño de investigación**

El diseño que optó esta investigación es descriptivo para Hernández y Mendoza (2018) es un tipo de investigación no experimental que se utiliza para describir las características de una población o fenómeno, este tipo de investigación no busca establecer relaciones causales, sino simplemente describir las características de un fenómeno, Vallejo (2002) es una herramienta importante para los investigadores que quieren comprender el mundo que les rodea, este tipo de investigación puede ayudar a los investigadores a identificar problemas, generar hipótesis y desarrollar teorías.

### **3.5.4. Nivel de investigación**

La naturaleza de la investigación se orientó hacia la explicación y descripción, ya que se busca comprender las condiciones que influyen en la relación entre ambas variables. Para Arias-Gonzales (2021) El objetivo es aquella acción para solucionar el problema.

## **3.6. PROCEDIMIENTO**

Según SINEACE (2020) tiene como objetivo realizar orientación para evaluadores externos sobre el fortalecimiento de sus habilidades técnicas en la recopilación de información durante la evaluación externa de instituciones de educación superior. Asimismo, este proyecto investigativo aplicó el procedimiento propuesto por dicha institución.



Nuestro objetivo principal es determinar el nivel de calidad y satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativas Primarias de la ciudad de Puno.

Para lo cual se diseñó dos encuestas para cada variable, donde se formuló preguntas claras, concisas.

De la misma forma se especificó quienes serían nuestros participantes ante ello se presentó solicitud a las siguientes Instituciones Educativas del nivel Primaria (Villa de Lago, Divino Niño Jesús de Praga, Asociación de Corazones Azules Puno, El buen Pastor, Independencia, Bellavista, Mañazo, San Martín).

Donde mi persona indagó sobre la aplicación de la encuesta para así asegurar la confiabilidad de los encuestados y con la aprobación de los directores de dichas Instituciones dieron la autorización para ejecutar el instrumento a los padres de familia de niños diagnosticados con TEA.

De esta manera se procedió a aplicar el instrumento de manera virtual, presencial y vía telefónica donde se recolectará los datos necesarios.

Una vez realizada, se procedió a clasificar en el formato de Software Excel, donde se digitalizo las respuestas y se verificó la calidad del ingreso de datos.

Así mismo se enlazo Excel con el programa SPSS, para realizar la tabulación de la información.

Finalmente, se interpretó los resultados en el contexto del objetivo inicial de la encuesta.

### 3.7. VARIABLES DE ESTUDIO

**Tabla 9**

Operacionalización de variables

Variable	Autor	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología
	Cueto et al. (2020)	Calidad educativa	Satisfacción del cliente	Identifica las necesidades y expectativas del usuario detectando las necesidades de atención de los estudiantes.	01 al 10	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento</b> <b>Título:</b> Valoración de la calidad educativa según percepción de los padres de familia. <b>Autor:</b> Cueto et al. (2020) <b>Escala:</b> siempre, casi siempre, algunas veces y nunca.
			Liderazgo	Muestra el nivel de compromiso de la calidad de gestión, organizando los recursos necesarios como el tiempo y el logro de sus actividades.	11 al 27	
Calidad y satisfacción del servicio educativo	Gento y Vivas (2003)	Satisfacción del servicio educativo	Condiciones básicas de infraestructura	Identifica el nivel de satisfacción de las condiciones de la IE y determina las garantías profesionales de los integrantes de la comunidad educativa.	01 al 13	
			Servicios de la Institución	Establece la funcionalidad de los servicios del centro educativo con relación a los aprendizajes de los estudiantes.	14 al 26	
			Condiciones de seguridad	Determina los niveles de seguridad de las condiciones del entorno estructural del centro educativo.	27 al 32	
			Consideración a su situación económica	La condición socioeconómica es tomada en consideración en el proceso formativo.	33 al 39	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento</b>
			Seguridad emocional por el trato afectuoso	Considera desarrollar el equilibrio emocional para lograr una formación equilibrada.	40 al 47	<b>Título:</b> Cuestionario: Cuestionario SEUE. <b>Autor:</b> Gento y Vivas (2003) <b>Escala:</b> totalmente satisfecho, poco satisfecho, satisfecho, bastante satisfecho, muy satisfecho.
			Sentido de pertenencia a la Institución	Reconoce el sentido institucional para reconocer a los miembros de la comunidad educativa.	48 al 57	
			Proceso de enseñanza y aprendizaje	Organiza de manera adecuada los conocimientos educativos considerando los recursos necesarios para el aprendizaje.	58 al 76	
			Logros personales	Valora y reconoce los logros obtenidos por el personal de la institución educativa.	77 al 82	
			Reconocimiento del éxito personal por parte de	Valora y reconoce los logros obtenidos por el personal de la institución educativa.	83 al 87	
			Autorealización por	Demuestra habilidades para realizar trabajos que mejoren la calidad educativa.	88 al 93	



### **3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **3.8.1. Técnica de procesamiento de datos**

Esta información fue transcrita a Excel y SPSS v. 25 donde se procesó la información, se elaboró tablas y gráficos donde se interpreta los resultados obtenidos.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

En este capítulo se presenta los resultados de la encuesta realizada, respondido por los padres de familia de las Instituciones Educativas del Nivel Primario de la ciudad de Puno.

##### 4.1.1. Resultados sobre calidad educativa

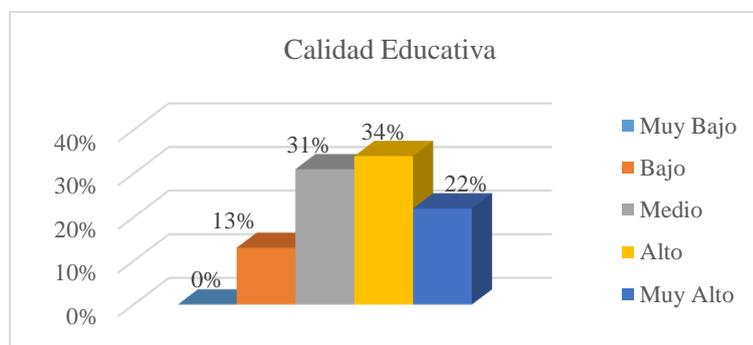
**Tabla 10**

*Nivel de calidad educativa*

Escala	FI	%
Muy Bajo	0	0,0%
Bajo	4	12,5%
Medio	10	31,3%
Alto	11	34,4%
Muy Alto	7	21,9%
Total	32	100,0%

**Figura 5**

*Calidad educativa*



Se observa que, entre los encuestados, el 34% menciona que la calidad educativa es alta; el 31% la considera media; el 22% la califica como muy alta; el 13% la percibe como baja, y ninguno indica que sea muy baja.

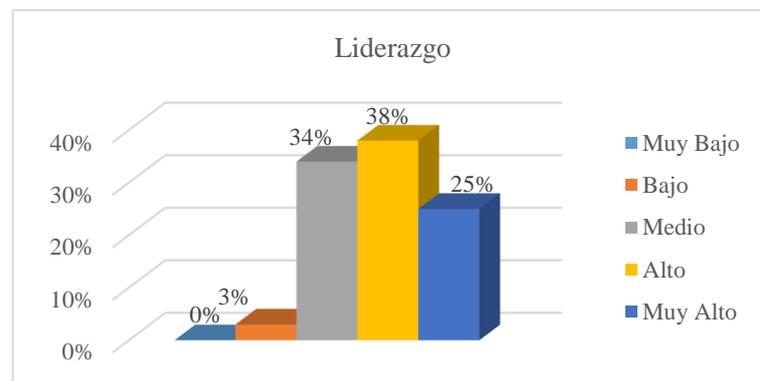
**Tabla 11**

*Nivel de liderazgo*

Escala	Fi	%
Muy Bajo	0	0,0%
Bajo	1	3,1%
Medio	11	34,4%
Alto	12	37,5%
Muy Alto	8	25,0%
Total	32	100,0%

**Figura 6**

*Liderazgo*



Se observa que, entre los encuestados, el 38% menciona que el liderazgo es alto; el 34% lo considera medio; el 25% lo califica como muy alto; el 3% lo percibe como bajo, y ninguno indica que sea muy bajo.

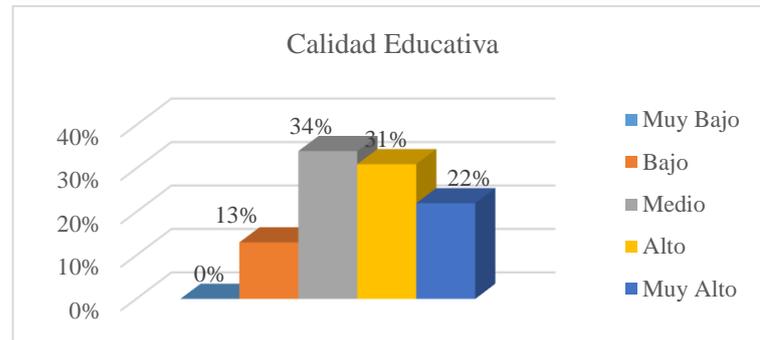
**Tabla 12**

*Nivel de calidad educativa*

Escala	Fi	%
Muy Bajo	0	0,0%
Bajo	4	12,5%
Medio	11	34,4%
Alto	10	31,3%
Muy Alto	7	21,9%
Total	32	100,0%

**Figura 7**

*Calidad educativa*



Se observa que, entre los encuestados, el 34% menciona que la calidad educativa es media; el 31% la considera alta; el 22% la califica como muy alta; el 13% la percibe como baja, y ninguno indica que es muy baja.

#### 4.1.2. Resultados sobre la satisfacción del servicio educativo

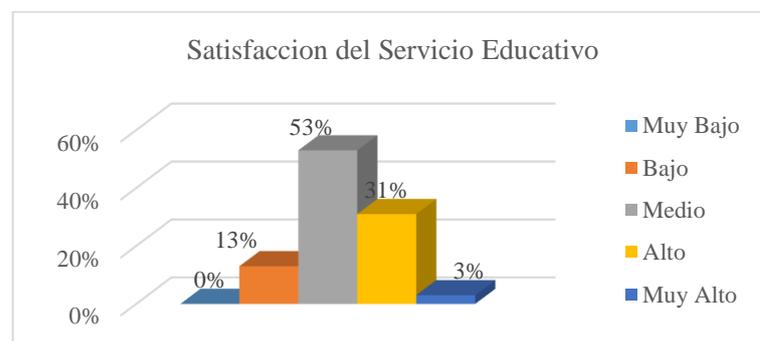
**Tabla 13**

*Nivel de satisfacción del servicio educativo*

Escala	Fi	%
Muy Bajo	0	0,0%
Bajo	4	12,5%
Medio	17	53,1%
Alto	10	31,3%
Muy Alto	1	3,1%
Total	32	100,0%

**Figura 8**

*Satisfacción del Servicio Educativo*



Se observa que, entre los encuestados, el 53% menciona que la satisfacción con el servicio educativo es media; el 31% la considera alta; el 13% la califica como baja; el 3% la percibe como muy alta, y ninguno indica que sea muy baja.

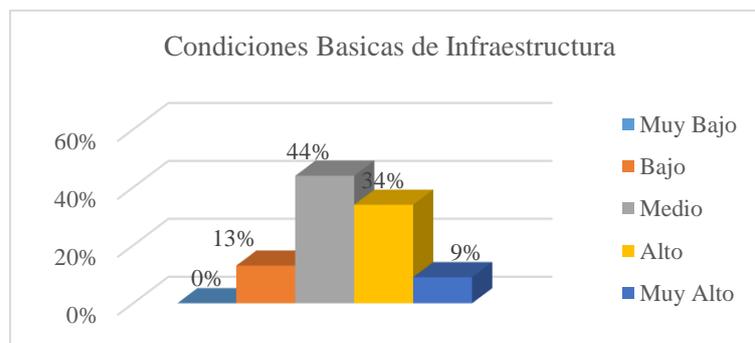
**Tabla 14**

*Nivel de condiciones básicas de infraestructura*

Escala	Fi	%
Muy Bajo	0	0,0%
Bajo	4	12,5%
Medio	14	43,8%
Alto	11	34,4%
Muy Alto	3	9,4%
Total	32	100,0%

**Figura 9**

*Condiciones básicas de infraestructura*



Se observa que, entre los encuestados, el 44% menciona que las condiciones básicas de infraestructura son medias; el 34% las considera altas; el 13% las califica como bajas; el 9% las percibe como muy altas, y ninguno indica que sean muy bajas.

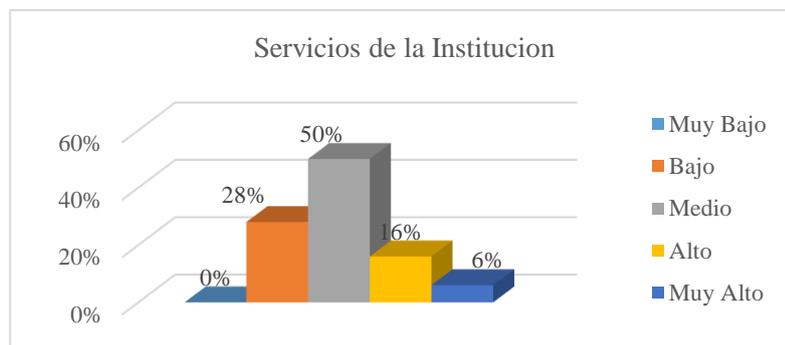
**Tabla 15**

*Niveles de Servicios de la Institución*

Escala	Fi	%
Muy Bajo	0	0,0%
Bajo	9	28,1%
Medio	16	50,0%
Alto	5	15,6%
Muy Alto	2	6,3%
Total	32	100,0%

**Figura 10**

*Servicios de la Institución*



Se observa que, entre los encuestados, el 50% menciona que los servicios de la institución son medios; el 17% los considera altos; el 28% los califica como bajos; el 6% los percibe como muy altos, y ninguno indica que sean muy bajos.

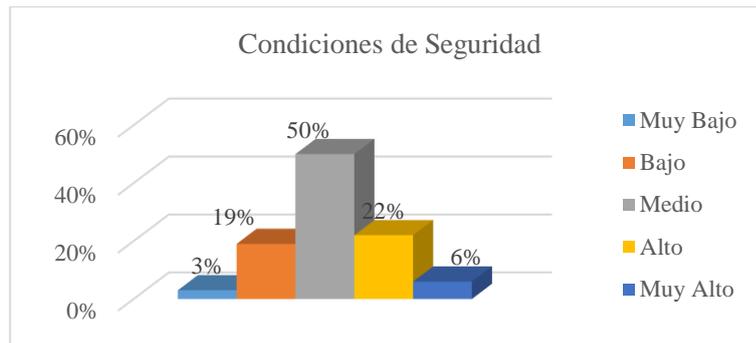
**Tabla 16**

*Niveles de las condiciones de seguridad*

Escala	Fi	%
Muy Bajo	1	3,1%
Bajo	6	18,8%
Medio	16	50,0%
Alto	7	21,9%
Muy Alto	2	6,3%
Total	32	100,0%

**Figura 11**

*Condiciones de seguridad*



Se observa que, entre los encuestados, el 50% menciona que las condiciones de seguridad son medias; el 22% las considera altas; el 19% las califica como bajas; el 6% las percibe como muy altas, y el 3% indica que son muy bajas.

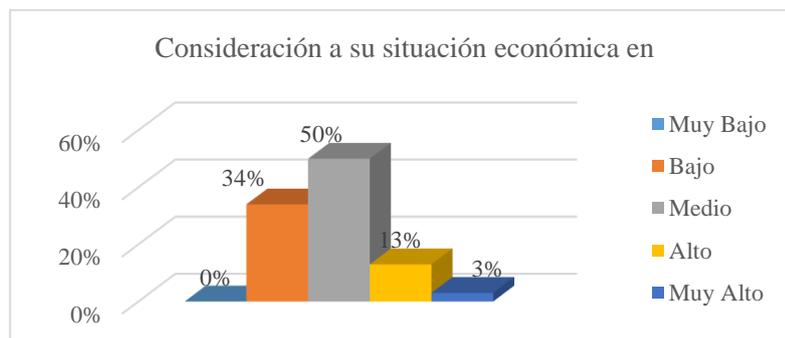
**Tabla 17**

*Niveles de consideración a su situación económica*

Escala	Fi	%
Muy Bajo	0	0,0%
Bajo	11	34,4%
Medio	16	50,0%
Alto	4	12,5%
Muy Alto	1	3,1%
Total	32	100,0%

**Figura 12**

*Consideración a su situación económica*



Se observa que, entre los encuestados, el 50% menciona que la consideración a su situación económica es media; el 34% la considera alta; el 13% la califica como baja; el 3% la percibe como muy alta, y ninguno indica que sea muy baja.

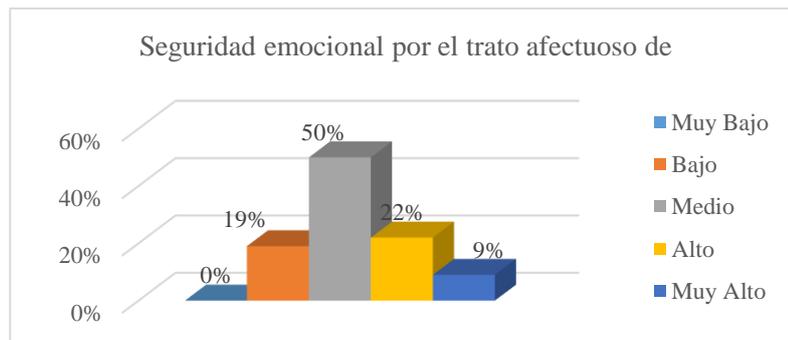
**Tabla 18**

*Niveles de seguridad emocional por el trato afectuoso*

Escala	Fi	%
Muy Bajo	0	0,0%
Bajo	6	18,8%
Medio	16	50,0%
Alto	7	21,9%
Muy Alto	3	9,4%
Total	32	100,0%

**Figura 13**

*Seguridad emocional por el trato afectuoso*



Se observa que, entre los encuestados, el 50% menciona que la seguridad emocional por el trato afectuoso es media; el 22% la considera alta; el 19% la califica como baja; el 9% la percibe como muy alta, y ninguno indica que sea muy baja.

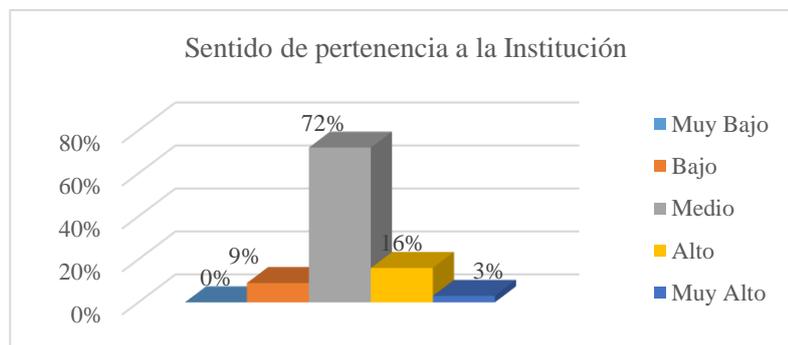
**Tabla 19**

*Niveles del sentido de pertenencia a la Institución*

Escala	Fi	%
Muy Bajo	0	0,0%
Bajo	3	9,4%
Medio	23	71,9%
Alto	5	15,6%
Muy Alto	1	3,1%
Total	32	100,0%

**Figura 14. Porcentaje del sentido de pertenencia a la Institución**

*Sentido de pertenencia a la Institución*



Se observa que, entre los encuestados, el 72% menciona que el sentido de pertenencia a la institución es medio; el 16% lo considera alto; el 9% lo califica como bajo; el 3% lo percibe como muy alto, y ninguno indica que sea muy bajo.

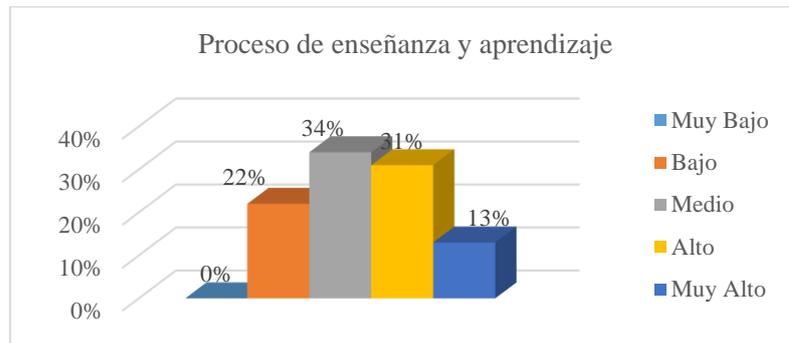
**Tabla 20**

*Niveles del proceso de enseñanza y aprendizaje*

Escala	Fi	%
Muy Bajo	0	0,0%
Bajo	7	21,9%
Medio	11	34,4%
Alto	10	31,3%
Muy Alto	4	12,5%
Total	32	100,0%

**Figura 15**

*Proceso de enseñanza y aprendizaje*



Se observa que, entre los encuestados, el 34% menciona que el proceso de enseñanza y aprendizaje es medio; el 31% lo considera alto; el 22% lo califica como bajo; el 13% lo percibe como muy alto, y ninguno indica que sea muy bajo.

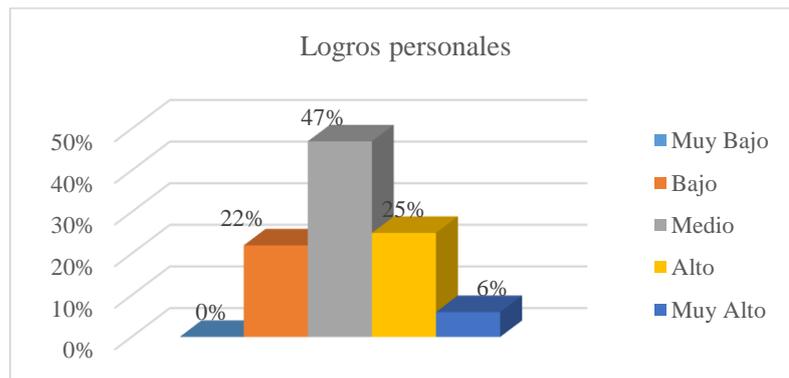
**Tabla 21**

*Nivel de los logros personales*

Escala	FI	%
Muy Bajo	0	0,0%
Bajo	7	21,9%
Medio	15	46,9%
Alto	8	25,0%
Muy Alto	2	6,3%
Total	32	100,0%

**Figura 16**

*Logros personales*



Se observa que, entre los encuestados, el 47% menciona que los logros personales son medios; el 25% los considera altos; el 22% los califica como bajos; el 6% los percibe como muy altos, y ninguno indica que sean muy bajos.

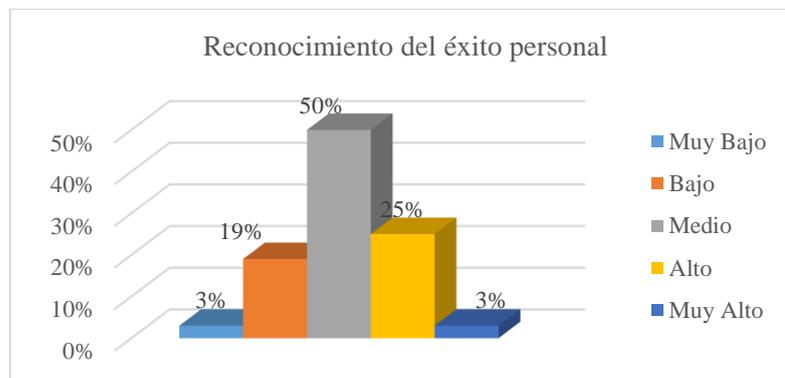
**Tabla 22**

*Nivel del reconocimiento del éxito personal por parte de*

Escala	FI	%
Muy Bajo	1	3,1%
Bajo	6	18,8%
Medio	16	50,0%
Alto	8	25,0%
Muy Alto	1	3,1%
Total	32	100,0%

**Figura 17**

*Reconocimiento del éxito personal*



Se observa que, entre los encuestados, el 50% menciona que el reconocimiento del éxito personal es medio; el 25% lo considera alto; el 19% lo califica como bajo; el 3% lo percibe como muy alto, y otro 3% indica que es muy bajo.

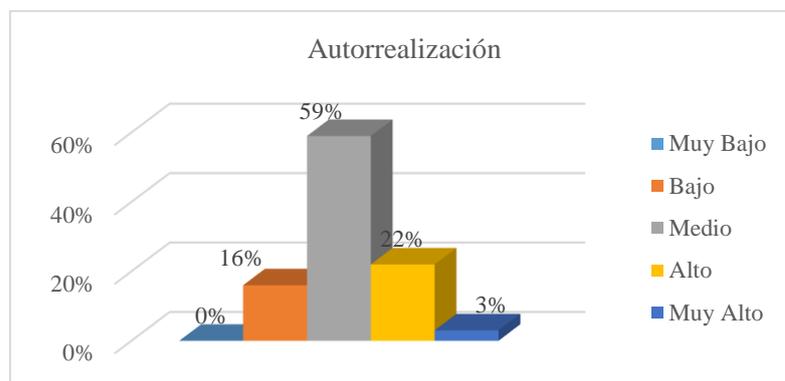
**Tabla 23**

*Niveles de autorrealización por*

Escala	FI	%
Muy Bajo	0	0,0%
Bajo	5	15,6%
Medio	19	59,4%
Alto	7	21,9%
Muy Alto	1	3,1%
Total	32	100,0%

**Figura 18**

*Autorrealización*



Se observa que, entre los encuestados, el 59% menciona que la autorrealización es media; el 22% la considera alta; el 16% la califica como baja; el 3% la percibe como muy alta, y ninguno indica que sea muy baja.

## 4.2. DISCUSIÓN

En este estudio se evaluaron los niveles de calidad y satisfacción del servicio educativo en estudiantes con diagnóstico de Trastorno del Espectro Autista (TEA) en instituciones educativas primarias de la ciudad de Puno, basándose en la percepción de los padres de familia. A continuación, se contrastarán estos resultados con estudios previos mencionados en la revisión de literatura y se evaluará la concordancia con la literatura existente, además de analizar posibles limitaciones metodológicas y reflexionar



sobre las hipótesis planteadas.

Al revisar los antecedentes y el marco teórico, encontramos que Benites (2019) menciona que la calidad de los servicios educativos está fuertemente influenciada por factores como la infraestructura y la formación docente. Según nuestros resultados, muestran una percepción media-alta de la calidad educativa, coinciden en parte que los padres pueden tener expectativas ajustadas a las limitaciones contextuales de la región. Por otro lado, Mori y Palomino (2021), afirma que, en su análisis de la calidad educativa en Latinoamérica, destacan que una percepción regular a mala es común entre los usuarios del sistema educativo, lo que difiere de los resultados observados en nuestro estudio, donde la mayoría de los padres perciben una calidad aceptable.

Los resultados obtenidos revelan que el 53% de los encuestados perciben que la satisfacción con el servicio educativo es media, y el 31% la considera alta, lo que se alinea parcialmente con estudios previos como el de Pretel (2018), que encontró una correlación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los padres en instituciones educativas de Puente Virú. Sin embargo, estudios como el de Sandoval y Quispe (2021), quienes investigaron prácticas inclusivas en instituciones educativas públicas en Perú, revelan que la falta de formación docente y recursos adecuados puede limitar la percepción positiva de la satisfacción educativa, lo que contrasta con el nivel de satisfacción medio-alto observado en nuestro estudio. Según Sánchez et al. (2019) decide reforzar el apoyo a los maestros de aula para así aumentar el número y la disponibilidad de programas de intervención adaptados a cada necesidad educativa individual la cual ayudará a abordar las posibles brechas en esta área.

Una posible explicación para las diferencias observadas entre nuestros resultados y los de otros estudios podría estar en la metodología utilizada. La recolección de datos



en nuestro estudio se llevó a cabo a través de encuestas aplicadas de manera virtual, presencial y telefónica, lo que pudo haber introducido variaciones en las respuestas debido al acceso desigual a la tecnología o la comprensión de las preguntas. Además, el tamaño de la muestra, conformada por 32 encuestados, podría no ser suficiente para generalizar los resultados a toda la población de padres de niños con TEA en Puno, lo cual limita la validez externa del estudio.

La hipótesis general de este estudio planteaba que existía un nivel bajo de calidad y satisfacción del servicio educativo en estudiantes con TEA. No obstante, los resultados sugieren que la percepción de la calidad y satisfacción es mayormente media a alta, lo que contradice parcialmente la hipótesis. Esto podría deberse a factores contextuales específicos, como la adaptación de expectativas por parte de los padres o la percepción positiva de ciertos aspectos del servicio educativo, como la atención personalizada, que podría no haber sido contemplada inicialmente. En este sentido, los hallazgos de Chavez, (2023) sobre la importancia de una cultura inclusiva en la percepción de calidad educativa también podrían explicar la percepción más positiva observada en nuestro estudio.

En estudios futuros, sería recomendable aumentar el tamaño de la muestra y considerar un diseño metodológico que incluya tanto enfoques cualitativos como cuantitativos. Esto permitiría una comprensión más integral de las percepciones sobre la calidad y satisfacción del servicio educativo, especialmente en contextos como Puno, donde los recursos y expectativas pueden diferir significativamente de otras regiones.

En conclusión, si bien los resultados de este estudio reflejan una satisfacción media-alta con el servicio educativo brindado, es fundamental seguir investigando a fondo para comprender con mayor precisión las razones subyacentes que generan estas percepciones porque identifica los aspectos positivos como las áreas de mejora en el



entorno educativo de los estudiantes con Trastorno del Espectro Autista en la región de Puno. Este resultado permitirá implementar estrategias más efectivas que no solo mantengan, sino que también eleven los estándares de calidad en la enseñanza y el apoyo educativo. Por lo tanto, se debe realizar una evaluación continua, la cual es esencial para asegurar que las políticas educativas y las prácticas pedagógicas respondan adecuadamente a las necesidades específicas de los estudiantes con TEA, promoviendo su inclusión, desarrollo y bienestar en el contexto escolar. Mediante un análisis exhaustivo y la constante mejora de las condiciones educativas se podrá garantizar un entorno equitativo, favorable para el aprendizaje y el crecimiento personal de estos estudiantes.



## V. CONCLUSIONES

- PRIMERA:** El nivel de calidad y satisfacción del servicio educativo percibido por los padres de estudiantes con diagnóstico TEA en las instituciones educativas primarias de Puno es medio - alto, con un 53% de los encuestados indicando un nivel de satisfacción aceptable por los padres de familia. Un 31% percibe la satisfacción como alta, mientras que un 13% la califica como baja. Estos resultados confirman que la percepción general del servicio educativo es aceptable, no obstante, se identifican áreas que demandan una intervención específica para optimizar la experiencia educativa de los estudiantes con Trastorno del Espectro Autista (TEA).
- SEGUNDA:** El nivel de calidad educativa es medio para el 34% de los encuestados, mientras que un 31% lo considera alto y un 22% lo califica como muy alto. Solo un 13% percibe la calidad educativa como baja. Estos resultados demuestran que la calidad educativa es vista favorablemente por la mayoría de los padres, aunque es necesario fortalecer las áreas donde la percepción es menos positiva.
- TERCERA:** El nivel de satisfacción con el servicio educativo es medio para el 53% de los padres encuestados. Un 31% de los padres considera la satisfacción alta, y un 13% la califica como baja, mientras que un 3% la percibe como muy alta. Ninguno de los encuestados indicó una satisfacción muy baja, lo que evidencia que, aunque la mayoría de los padres están razonablemente satisfechos, hay margen para incrementar la satisfacción y lograr que más padres perciban el servicio educativo como altamente satisfactorio.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda que según los datos obtenidos en la investigación realizada se llegue a identificar las áreas que impactan negativamente en la calidad y satisfacción del servicio educativo, por lo tanto, las instituciones educativas deben realizar evaluaciones periódicas del servicio educativo para brindar un servicio educativo de calidad a niños diagnosticados con Trastorno Espectro Autista.

**SEGUNDA:** Se recomienda que los directores de las instituciones educativas refuercen las estrategias pedagógicas, además, realicen una formación docente para elevar la calidad educativa percibida, por lo tanto, se desea que sean más accesibles con la información y autorización de los padres para así facilitar futuras investigaciones sobre niños TEA.

**TERCERA:** Se recomienda concientizar a los padres de familia para darle más énfasis en la educación de estos niños diagnosticados con TEA que conllevan a tener una habilidad diferente. Para así exigir que los responsables del servicio educativo fortalezcan la comunicación y colaboración con los padres para aumentar su nivel de satisfacción con el servicio proporcionado.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agualongo, D., & Garcés, A. (2020). El nivel socioeconómico como factor de influencia en temas de salud y educación. *Revista Vínculos*, 5(2), 19–27. <https://doi.org/10.24133/vinculospe.v5i2.1639>
- Arias, J. A., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (ENFOQUES CONSULTING EIRL (ed.); Primera ed, Issue June).
- Austral de Chile Chile Espínola Hoffmann, U., Ernesto, J., Mena, G., & Argel, M. (2017). Estudios Pedagógicos. In *Estudios Pedagógicos: Vol. XLIII*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173553246006>
- Benites, E. (2019). *La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima*, 2018. 105. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32140/Benites\\_LEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32140/Benites_LEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Brea, L. (2014). Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino. *Proyecto de Investigación*, 196.
- Cabanillas, M., Rivadeneyra, R., Palacios, C., & Hernández, B. (2021). Habilidades Socioemocionales en las Instituciones Educativas. *SciComm Report*, 1–17. <https://doi.org/10.32457/scr.v1i1.609>
- Castañeda, L., Maya, M., & Leyva, V. (2022). Arquitectura Para ElAutismo: Una ReflexiónDel Diseño De Ambientes DeAprendizaje. *Legado de Arquitectura y Diseño*, 17, 105–114. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477970601011>
- Castro, D., Pulla, C., Minchala, W., & Moscoso, S. (2024). La atención a estudiantes con trastorno del espectro autista como componente de la calidad educativa. *REVISTA U-Mores*, 3(1), 11–28. <https://doi.org/10.35290/ru.v3n1.2024.1119>
- Chavez, O. (2023). *La cultura inclusiva: una mirada hacia las instituciones educativas públicas en el Perú*, 2023.
- Corona, A. (2020). El sentido de pertenencia, una estrategia de mejora en el proceso formativo en las artes. Estudio de caso en Danza en una universidad mexicana. *Páginas de Educación*, 13(2), 59–79. <https://doi.org/10.22235/pe.v13i2.2172>
- Cueto, R., Geraldo, L., & Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165–187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>



- Denegri, M. (2019). Clima social familiar y motivación de logro académico en estudiantes de secundaria de una Institución Educativa Privada de Lima, 2018. In *Universidad Peruana Unión*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2821>
- DP. (2022). *UGEL Puno debe garantizar la implementación de la educación inclusiva desde el nivel inicial*. Defensoria Del Pueblo. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-ugel-puno-debe-garantizar-la-implementacion-de-la-educacion-inclusiva-desde-el-nivel-inicial/>
- Escale. (2023, July). *Servicios Educativos - ESCALE - Unidad de Estadística Educativa*. Portal Escale.
- Farfan, S. (2018). *Las actitudes de las docentes de Educación Inicial y la inclusión en el aula de niños y niñas con habilidades diferentes de la Red N° 4 de la Ugel Puno*. 1–61. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15381/Velasquez\\_Martinez\\_Natalin\\_Karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15381/Velasquez_Martinez_Natalin_Karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16–27.
- Gómez, G. (2021). Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en España. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 12(1), 115–127. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM000018>
- Guasch, R., & Sanahuja, J. (2019). Comparativa de las estrategias metodológicas utilizadas en dos escuelas inclusivas con alumnado con Trastorno del Espectro Autista (TEA). *Revista Educación*, 44, 29. <https://doi.org/10.15517/revedu.v44i1.36889>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2022). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Recimundo*, 21(1), 248–270. <https://doi.org/10.6018/eglobal.441711>
- Herdoiza, N. (2022). *Metodologías innovadoras para la formación de los estudiantes con necesidades educativas especiales, asociadas o no a una discapacidad en el área de lengua y literatura del quinto y sexto año de Educación General Básica de la Unidad Educativa Madre Gertru*. UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Huerta, K. (2020). Dinámica de la familia y nacimiento del niño con transtorno espectro autismo



- en la ciudad de Puno. *Repositorio Unap*, 91.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Irma, A. (2019). AUTORREALIZACIÓN EN PERSONAS ADULTAS JÓVENES: FUENTES Y ESTRATEGIAS PARA SU CONSTRUCCIÓN (724-B7-304). *INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN (INIE) Universidad de Costa Rica*, 1(1), 2019.  
[http://repositorio.inie.ucr.ac.cr/bitstream/123456789/496/1/14.02.02\\_2550.pdf](http://repositorio.inie.ucr.ac.cr/bitstream/123456789/496/1/14.02.02_2550.pdf)
- Izquierdo, J. (2021). La Calidad De Servicio En La Administración Pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Loaiza, Q., & Ordoñez, S. (2023). Centro educativo basico multisensorial especial para niños y adolescentes con autismo en Pachacamac-Lima 2023. *Universidad Cesar Vallejo*, 1–118.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47102/Gutierrez\\_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47102/Gutierrez_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López-larrosa, S., & Periscal, C. (2022). *El conflicto entre los padres, la seguridad emocional y el Autoconcepto de los adolescentes*. 28, 185–193.
- Mamani, A. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo desde la percepción PFFF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122925/Mamani\\_VAW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122925/Mamani_VAW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, M., Mijares, B., Prieto, M., Ramos, L., & Díaz, B. (2012). *Percepciones ante el éxito profesional: una filosofía de vida en estudiantes universitarios*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/782/78223430004.pdf>
- Mejía, G. (2016). *Análisis de los Factores que contribuyen al éxito académico en los estudiantes de la unidad Educativa Huachi Grande*. 1–115.
- MINEDU. (2020a). *Guía para la aplicación del ísie índice de instituciones educativas 1. 1*, 88.  
[https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/8211/Guía de Índice de Seguridad en Institución Educativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/8211/Guía_de_Índice_de_Seguridad_en_Institución_Educativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- MINEDU. (2020b). *Guía para la elaboración del Proyecto Educativo Institucional y del Plan Anual de Trabajo de las instituciones educativas de educación básica*. 1–62.
- MINEDU. (2022). *Nº 010-2022-Minedu*. 61.
- Mireles, M., & García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46, 0–16.  
<https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Morán, C., & Menezes, E. (2016). La Motivación De Logro Como Impulso Creador De



- Bienestar: Su Relación Con Los Cinco Grandes Factores De La Personalidad. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología.*, 2(1), 31. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v2.292>
- Mori, D., & Palomino, G. del P. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12082–12097. <https://doi.org/10.37811/rcm.v5i6.1217>
- Nobario, M. (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. *Repositorio Universidad Peruana Cayetano Heredia*, 4(3), 1–138. [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion\\_NobarioMoreno\\_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ordoñez, O., Ochoa, R., & Espinoza, F. (2020). El Constructivismo Y Su Prevalencia En El Proceso De Enseñanza - Aprendizaje En La Educación Básica En Machala. Caso De Estudio. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(3), 24–31. <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/download/305/330>
- Osorio, L., Vidanovic, A., & Finol De Franco, M. (2021). Elementos del proceso de enseñanza – aprendizaje y su interacción en el ámbito educativo. *Qualitas Revista Científica*, 23(23), 1–11. <https://doi.org/10.55867/qual23.01>
- Parillo, E., & Zela, C. (2020). *Implementación de objetivos de desarrollo sostenible en el distrito de Asillo provincia de Azángaro de la Región Puno*. 2, 43–50.
- Pretel, B. (2018). Calidad de servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la institución educativa particular María de Fátima de Puente Virú, 2018. *Normas Tributarias*, 84. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas\\_Ochochoque\\_Joel\\_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quesada, M. (2023). La investigación educativa: una aproximación a los enfoques y técnicas de recolección de datos que se pueden utilizar desde el salón de clases. *Revista Electrónica de Las Sedes Regionales de La Universidad de Costa Rica*, 24(1), 242–264.
- Real Academia Española. (2023). *EXITO*. <https://dle.rae.es/éxito>
- Real Academia Española. (2023). *LOGRO*. <https://dle.rae.es/logro?m=form>
- Real Academia Española. (2024). *Satisfaccion*. <https://dle.rae.es/satisfacción>
- Riascos-Hinestroza, L., & Becerril-Arostegui, I. (2021). Liderazgo educativo docente. Un modelo para su estudio, discusión y análisis. *Educación y Educadores*, 24(2), 243–264. <https://doi.org/10.5294/edu.2021.24.2.4>



- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 13, 101–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, J., Sánchez, A., Pastor, J., & Martínez, J. (2019a). La formación docente ante el trastorno del espectro autista. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias Del Deporte*, 8, 59–66. <https://doi.org/10.6018/sportk.401121>
- Sánchez, Sánchez, A., Pastor, J., & Martínez, J. (2019b). La formación docente ante el trastorno del espectro autista. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias Del Deporte*, 8, 59–66. <https://doi.org/10.6018/sportk.401121>
- Sandoval, C., & Quispe, F. (2021). Estrategias docentes para la inclusión de niños con Trastorno del Espectro Autista (TEA) en la escuela. *Pluriversidad*, 8(8), 127–143. <https://doi.org/10.31381/pluriversidad.v1i8.4584>
- SINEACE. (2020). Guía de técnicas e instrumentos de recojo de información para evaluadores externos. In *Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1395978/Guía de Técnicas e Instrumentos de recojo de información para Evaluadores Externos.pdf.pdf>
- SISFOH. (2015). *MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL*. [http://www.sisfoh.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=123&Itemid=776](http://www.sisfoh.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=123&Itemid=776)
- Surdez, E., Sandoval, M. del C., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Vallejo, M. (2002). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. *Archivos de Cardiología de Mexico*, 72(1), 8–12.
- Velasquez, N. (2020). *Nivel de atención de la inclusión educativa a niños y niñas con necesidades educativas especiales en las Instituciones María Auxiliadora, Club de Leones, Los Cariñositos de la Ciudad De Puno – 2018*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO.
- Ventura, J. (2017). Población o muestra? una diferencia. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3), 648–649.
- Villafuerte, J. S., & Cevallos, D. (2021). Liderazgo educativo en tiempos de pandemia: La educación no será la misma que conocimos. *Revista Historia De La Educación Latinoamericana*, 23(37). <https://doi.org/10.19053/01227238.12667>
- Villodre, R., Calero, R., & Gallarza, M. (2015). La satisfacción del cliente como indicador de



calidad en neurorehabilitación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 24(0).

[https://doi.org/10.5209/rev\\_cese.2014.v24.48614](https://doi.org/10.5209/rev_cese.2014.v24.48614)

Zamora, Á. (2020). *PERCEPCIÓN DEL PROFESORADO SOBRE LA INCLUSIÓN EDUCATIVA DEL ALUMNADO CON AUTISMO EN EDUCACIÓN INFANTIL Presentado*. 1–44.



# ANEXOS

## ANEXO 1. Matriz de consistencia

### TÍTULO: CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES CON DIAGNOSTICO TEA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVA PRIMARIAS DE LA CIUDAD DE PUNO

Enunciado	Hipótesis	Objetivos	Variable de estudio
<p><b>Enunciado general</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad y satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativa Primarias de la ciudad de Puno?</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe un nivel bajo de calidad y satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativa Primarias de la ciudad de Puno.</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel de calidad y satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativa Primarias de la ciudad de Puno.</p>	<p>Calidad y satisfacción del servicio educativo</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p><b>Dimensión 1:</b> Calidad Educativa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Liderazgo</li> </ul> <p><b>Dimensión 2:</b> Satisfacción del servicio educativo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones básicas de infraestructura</li> <li>• Servicios de la Institución</li> <li>• Condiciones de seguridad</li> <li>• Consideración a su situación económica</li> <li>• Seguridad emocional por el trato afectuoso</li> <li>• Sentido de pertenencia a la Institución</li> <li>• Proceso de enseñanza y aprendizaje</li> <li>• Logros personales</li> <li>• Reconocimiento del éxito personal</li> <li>• Autorrealización</li> </ul>
<p><b>Enunciados específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad educativa en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativa Primarias de la ciudad de Puno?</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe un nivel bajo de calidad educativa en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativa Primarias de la ciudad de Puno.</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de calidad educativa en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativa Primarias de la ciudad de Puno.</p>	
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativa Primarias de la ciudad de Puno?</p>	<p>Existe un nivel bajo de satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativa Primarias de la ciudad de Puno.</p>	<p>Establecer el nivel de satisfacción del servicio educativo en los estudiantes con diagnóstico TEA de las Instituciones Educativa Primarias de la ciudad de Puno.</p>	



## ANEXO 2. Solicitud de autorización para realizar la investigación



**Universidad Nacional del Altiplano – Puno**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
Escuela Profesional de Educación Primaria



*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

*Sumilla: Permiso para realizar mi proyecto  
de investigación*

**SEÑOR (A) DIRECTOR (A) DE LA INSTITUCION EDUCATIVA VILLA DE  
LAGO N° 70718 - PUNO**

Yo Nataly Karen Alejo Yucra con DNI  
N°70070700, con domicilio en el Jr. Jorge  
Basadre N° 579 de la ciudad de Puno, que,  
siendo egresada de la Universidad Nacional  
del Altiplano Puno de la Facultad de  
ciencias de la Educación de la Escuela  
Profesional de Educación Primaria, me  
presento para exponer lo siguiente:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Educación Primaria, solicito ante usted tenga la facilidad de brindar la información necesaria para realizar el trabajo de investigación sobre: **CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES CON DIAGNOSTICO TEA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVA PRIMARIAS DE LA CIUDAD DE PUNO.**

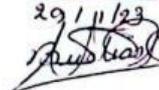
Para optar el título profesional de Licenciado en Educación Primaria de la Universidad Nacional del Altiplano. Para realizar el trabajo de tesis se requiere aplicar test a los padres de familia y llenar una encuesta del director (a) de dicha institución.

**Por lo expuesto:**

Ruego a usted acceder a mi petición por ser justo y necesario.

Puno, 29 de noviembre del 2023.

  
.....  
Nataly Karen Alejo Yucra  
DNI: 70070700

Recibido  
29/11/23  




**Universidad Nacional del Altiplano – Puno**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
Escuela Profesional de Educación Primaria



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

**Sumilla:** Permiso para realizar mi proyecto de investigación de investigación

**SEÑOR (A) DIRECTOR (A) DE LA INSTITUCION EDUCATIVA NIÑO JESUS DE PRAGA - PUNO**

Yo Nataly Karen Alejo Yucra con DNI N°70070700, con domicilio en el Jr. Jorge Basadre N° 579 de la ciudad de Puno, que, siendo egresada de la Universidad Nacional del Altiplano Puno de la Facultad de ciencias de la Educación de la Escuela Profesional de Educación Primaria, me presento para exponer lo siguiente:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Educación Primaria, solicito ante usted tenga la facilidad de brindar la información necesaria para realizar el trabajo de investigación sobre: **CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES CON DIAGNOSTICO TEA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVA PRIMARIAS DE LA CIUDAD DE PUNO.**

Para optar el título profesional de Licenciado en Educación Primaria de la Universidad Nacional del Altiplano. Para realizar el trabajo de tesis se requiere aplicar test a los padres de familia y llenar una encuesta al director (a) de dicha institución.

**Por lo expuesto:**

Ruego a usted acceder a mi petición por ser justo y necesario.

Puno, 29 de noviembre del 2023.

Nataly Karen Alejo Yucra  
DNI: 70070700

999551433  
Maria E. Anás Peralta



**Universidad Nacional del Altiplano – Puno**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
Escuela Profesional de Educación Primaria



*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

**Sumilla:** *Permiso para realizar mi proyecto  
de investigación*

**SEÑOR (A) COORDINADOR (A) DE ASOCIACION PUNO CORAZON AZUL**

Yo Nataly Karen Alejo Yucra con DNI N°70070700, con domicilio en el Jr. Jorge Basadre N° 579 de la ciudad de Puno, que, siendo egresada de la Universidad Nacional del Altiplano Puno de la Facultad de ciencias de la Educación de la Escuela Profesional de Educación Primaria, me presento para exponer lo siguiente:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Educación Primaria, solicito ante usted tenga la facilidad de brindar la información necesaria para realizar el trabajo de investigación sobre: **CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES CON DIAGNOSTICO TEA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVA PRIMARIAS DE LA CIUDAD DE PUNO.**

Para optar el título profesional de Licenciado en Educación Primaria de la Universidad Nacional del Altiplano. Para realizar el trabajo de tesis se requiere aplicar test a los padres de familia.

**Por lo expuesto:**

Ruego a usted acceder a mi petición por ser justo y necesario.

Puno, 06 de marzo del 2024.

.....  
Nataly Karen Alejo Yucra  
DNI: 70070700

Aceptado



**Sumilla:** *Permiso para realizar mi proyecto de investigación*

**SEÑOR (A) DIRECTOR (A) DE LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 70025  
“INDEPENDENCIA” – PUNO**

Yo Nataly Karen Alejo Yucra con DNI N°70070700, con domicilio en el Jr. Jorge Basadre N° 579 de la ciudad de Puno, que, siendo egresada de la Universidad Nacional del Altiplano Puno de la Facultad de ciencias de la Educación de la Escuela Profesional de Educación Primaria, me presento para exponer lo siguiente:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Educación Primaria, solicito ante usted tenga la facilidad de brindar la información necesaria para realizar el trabajo de investigación sobre: **CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES CON DIAGNOSTICO TEA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVA PRIMARIAS DE LA CIUDAD DE PUNO.**

Para optar el título profesional de Licenciado en Educación Primaria de la Universidad Nacional del Altiplano. Para realizar el trabajo de tesis se requiere aplicar test a los padres de familia.

**Por lo expuesto:**

Ruego a usted acceder a mi petición por ser justo y necesario.

Puno, 09 abril del 2024.

Nataly Karen Alejo Yucra  
DNI: 70070700

Andrei, Idme Suña

Sana  
D.

INSTITUCION EDUCATIVA PRIMARIA N° 70025 INDEPENDENCIA - PUNO	
<b>RECIBIDO</b>	
DOCUMENTO N°	75
FOLIOS	01 PARA 5.00
FECHA	09-04-24
Firma	
Robin Gutierrez	

Robin Gutierrez



**Universidad Nacional del Altiplano – Puno**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
Escuela Profesional de Educación Primaria



**Sumilla:** *Permiso para realizar mi proyecto de investigación*

**SEÑOR (A) DIRECTOR (A) DE LA INSTITUCION EDUCATIVA “EL BUEN PASTOR” - PUNO**

Yo Nataly Karen Alejo Yucra con DNI N°70070700, con domicilio en el Jr. Jorge Basadre N° 579 de la ciudad de Puno, que, siendo egresada de la Universidad Nacional del Altiplano Puno de la Facultad de ciencias de la Educación de la Escuela Profesional de Educación Primaria, me presento para exponer lo siguiente:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Educación Primaria, solicito ante usted tenga la facilidad de brindar la información necesaria para realizar el trabajo de investigación sobre: **CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES CON DIAGNOSTICO TEA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVA PRIMARIAS DE LA CIUDAD DE PUNO.**

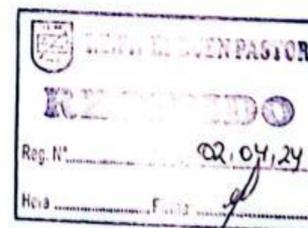
Para optar el título profesional de Licenciado en Educación Primaria de la Universidad Nacional del Altiplano. Para realizar el trabajo de tesis se requiere aplicar test a los padres de familia.

**Por lo expuesto:**

Ruego a usted acceder a mi petición por ser justo y necesario.

Puno, 02 de abril del 2024.

Nataly Karen Alejo Yucra  
DNI: 70070700





**Sumilla:** *Permiso para realizar mi proyecto de investigación*

**SEÑOR (A) DIRECTOR (A) DE LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 70035  
BELLAVISTA – PUNO**

Yo Nataly Karen Alejo Yucra con DNI N°70070700, con domicilio en el Jr. Jorge Basadre N° 579 de la ciudad de Puno, que, siendo egresada de la Universidad Nacional del Altiplano Puno de la Facultad de ciencias de la Educación de la Escuela Profesional de Educación Primaria, me presento para exponer lo siguiente:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Educación Primaria, solicito ante usted tenga la facilidad de brindar la información necesaria para realizar el trabajo de investigación sobre: **CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES CON DIAGNOSTICO TEA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVA PRIMARIAS DE LA CIUDAD DE PUNO.**

Para optar el título profesional de Licenciado en Educación Primaria de la Universidad Nacional del Altiplano. Para realizar el trabajo de tesis se requiere aplicar test a los padres de familia.

**Por lo expuesto:**

Ruego a usted acceder a mi petición por ser justo y necesario.

Puno, 09 abril del 2024.



*[Firma manuscrita]*  
PROF. GUIDO ORLANDO CHIRIA DUEÑAS  
DIRECTOR

*[Firma manuscrita]*  
Nataly Karen Alejo Yucra  
DNI: 70070700

*la I.E. no cuenta con niños autistas.*



Universidad Nacional del Altiplano — Puno  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
Escuela Profesional de Educación Primaria



*Sumilla: Permiso para realizar mi proyecto  
de investigación*

SEÑOR (A) DIRECTOR (A) DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIMARIA  
MAÑAZO—PUNO

Yo Nataly Karen Alejo Yuera con DNI  
N°70070700, con domicilio en el Jr. Jorge  
Basadre N° 579 de la ciudad de Puno, que,  
siendo egresada de la Universidad Nacional  
del Altiplano Puno de la Facultad de  
ciencias de la Educación de la Escuela  
Profesional de Educación Primaria, me  
presento para exponer lo siguiente:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Educación Primaria, solicito ante  
usted tenga la facilidad de brindar la información necesaria para realizar el trabajo de  
investigación sobre: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES CON  
DIAGNOSTICO TEA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVA PRIMARIAS DE LA CIUDAD  
DE PUNO.

Para optar el título profesional de Licenciado en Educación Primaria de la Universidad  
Nacional del Altiplano. Para realizar el trabajo de tesis se requiere aplicar test a los  
padres de familia.

**Por lo expuesto:**

Ruego a usted acceder a mi petición por ser justo y necesario.

Puno, 10 abril del 2024.

Nataly Karen Alejo  
Yuera  
DNI: 70070700







**Sumilla:** *Permiso para realizar mi proyecto de investigación*

**SEÑOR (A) DIRECTOR (A) DE LA INSTITUCION EDUCATIVA PRIMARIA SAN MARTIN – PUNO**

Yo Nataly Karen Alejo Yucra con DNI N°70070700, con domicilio en el Jr. Jorge Basadre N° 579 de la ciudad de Puno, que, siendo egresada de la Universidad Nacional del Altiplano Puno de la Facultad de ciencias de la Educación de la Escuela Profesional de Educación Primaria, me presento para exponer lo siguiente:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Educación Primaria, solicito ante usted tenga la facilidad de brindar la información necesaria para realizar el trabajo de investigación sobre: **CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES CON DIAGNOSTICO TEA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVA PRIMARIAS DE LA CIUDAD DE PUNO.**

Para optar el título profesional de Licenciado en Educación Primaria de la Universidad Nacional del Altiplano. Para realizar el trabajo de tesis se requiere aplicar test a los padres de familia.

**Por lo expuesto:**

Ruego a usted acceder a mi petición por ser justo y necesario.

Puno, 10 abril del 2024.

Nataly Karen Alejo Yucra  
DNI: 70070700

Hasta el año 2023  
tenemos un niño matriculado  
con TEA. Este 2024 no  
ratifico, todo lo que  
ratifico es hasta el año 2024.

INSTITUCION EDUCATIVA PRIMARIA  
SAN MARTIN DE PUNO  
DIRECTORA  
IEP N° 70014 - S.M.P.

### ANEXO 3. Test de calidad educativo

#### Anexo 1:

*B1. Cuestionario de estudiantes para medir la calidad educativa en la educación básica.*

#### Presentación:

El presente instrumento forma parte de la estrategia de recolección de datos como insumo en el proceso de evaluación institucional. Tiene el propósito de conocer las opiniones y percepciones del estudiante acerca del funcionamiento y del trabajo que se lleva a cabo en su institución educativa, toda vez que los educandos se deben considerar como la razón de ser de la institución y, por ende, sus usuarios primordiales.

La información que nos proporcionarás será de gran importancia; es anónimo por lo que te agradeceríamos contestar la totalidad de las interrogantes de forma honesta y sincera.

Finalmente, **se te agradece tu participación**, la cual permitirá realizar mejoras en tu institución.

#### Instrucciones.

El cuestionario consta de 108 preguntas. Cada pregunta incluye un conjunto de alternativas de respuestas. Lee con mucha atención cada una de las preguntas y las opciones de respuesta que le siguen. Elijan para cada pregunta, aquella respuesta con las que estes de acuerdo o que se aproxime más a su opinión y márkela en la hoja de respuestas.

#### Factor I: Satisfacción del Cliente

1) Me preguntan que me gustaría que cambiara en mi colegio.

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

2) El director toma en cuenta mi opinión para mejorar las actividades escolares.

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

3) El director, toma en cuenta las acciones de mejora a los padres de familia.

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

4) Director, toma en cuenta las sugerencias de los padres de familia para mejorar la practica pedagógica de los docentes.

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

5) El maestro toma en cuenta mi opinión para mejorar sus clases.

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

6) El director realiza actividades para fortalecer las relaciones armoniosas entre los estudiantes.

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

7) El director promueve actividades que estimulan la identificación de estudiantes y padres de familia.

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

8) El servicio que brinda el personal docente y administrativo es eficiente y eficaz.

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

9) En mi institución me preguntan cómo me siento en clase.



Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

10) El director procura que los maestros personales administrativo y de servicio nos traten con amabilidad y respeto.

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

11) Estoy contenta con mis maestros (as).

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

12) Estoy orgullosa (o) de mi institución educativa.

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

### Factor II: Liderazgo

13) En mi institución me preguntan si estoy contenta (o) con los servicios escolares (biblioteca, sala de cómputo, orientación vocacional, apoyo a los padres).

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

14) La dirección ejerce su liderazgo promoviendo la misión, visión y valores de la institución Educativa.

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

15) El director nos trata con amabilidad y respeto.

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

16) El director promueve el respeto entre los (as) alumnos (as).

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

17) Dirías que el director da ejemplo con su trabajo.

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

18) El director trata a todos los (as) maestros(as) con amabilidad y respeto.

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

19) Ante una situación de intereses contrapuestos entre el director y los docentes ¿Dirías que el director logra que ambas partes lleguen a un acuerdo satisfactorio?

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

20) Es eficiente y adecuada la comunicación entre directivos y docentes en tu institución.

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

21) El director interviene en la solución de problemas que se presentan entre los estudiantes.

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------



## ANEXO 4. Cuestionario para conocer la satisfacción

### Anexo 2. Instrumentos de investigación

Cuestionario SEUE, autor: Gento y Vivas (2003)

**SAMUEL GENTO PALACIOS/ MREYA VIVAS GARCIA**  
**EL SEVE UN INSTRUMENTO PARA CONOCER LA SATISFACCION**

Marca con una "X" la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

<b>I.</b>	<b>CONDICIONES BASICAS DE INFRAESTRUCTURA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	Limpieza de las instalaciones					
2.	Ventilación de las aulas					
3.	Aislamiento de los ruidos					
4.	Comodidad del mobiliario					
5.	Espacios para la enseñanza					
6.	Espacios para el estudio					
7.	Instalaciones Sanitarias					
8.	Disponibilidad de agua potable					
9.	Espacios para el descanso					
10.	Espacios para la recreación					
11.	Instalaciones de la biblioteca					
12.	Instalaciones del comedor					
13.	Instalaciones deportivas					
<b>II.</b>	<b>SERVICIOS DE LA INSTITUCION</b>					
14.	Servicio bibliotecario (atención al usuario)					
15.	Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas.					
16.	Oficina de registros y control estudiantil					
17.	Proceso de admisión e inscripción					
18.	Acceso de computadores para realizar trabajos académicos					
19.	Acceso a internet y correo electrónico					
20.	Servicio de reproducción y fotocopiado					
21.	Higiene de los alimentos en el comedor					
22.	Cantidad de alimentos ofrecidos					
23.	Calidad de alimentación					
24.	El apoyo que brinda en centro de estudiantes					
25.	Servicio médico - odontológico					
26.	Transporte					
<b>II</b>	<b>CONDICIONES DE SEGURIDAD</b>					
<b>I.</b>						
27.	Del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)					
28.	Del mobiliario (sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables					
29.	Del transporte (del vehículo de la ruta)					
30.	De las zonas de esparcimiento					
31.	De las instalaciones deportivas					
32.	De los alrededores de la institución					
<b>IV.</b>	<b>CONSIDERACION A SU SITUACION ECONOMICA EN</b>					
33.	Las actividades académicas					



34.	Las actividades extra - curriculares					
35.	El servicio de comedor					
36.	El servicio de transporte					
37.	Los servicios médico - asistenciales					
38.	La asignación de becas					
39.	La adquisición de materiales de estudio					
<b>V.</b>	<b>SEGURIDAD EMOCIONAL POR EL TRATO AFECTUOSO DE</b>					
40.	Sus profesores					
41.	Sus compañeros de grupo					
42.	Los otros alumnos de la IE					
43.	El personal administrativo					
44.	El personal de la biblioteca					
45.	El personal del comedor					
46.	El personal del servicio medico					
<b>VI.</b>	<b>SENTIDO DE PERTENENCIA A LA INSTITUCION Y AL GRUPO DE CLASE, POR LA ACEPTACION DE</b>					
47.	Las autoridades					
48.	Los jefes de departamentos					
49.	Los profesores					
50.	El personal administrativo					
51.	El personal de servicios					
52.	Los compañeros de clase					
53.	El contexto social por ser estudiante de la institución					
54.	Consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula					
55.	Representación en las diversas instancias de la institución					
56.	Participación en las políticas y proyectos institucionales					
<b>VI</b>	<b>PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE</b>					
<b>I.</b>						
57.	El plan de estudios de la IE					
58.	El contenido de las asignaturas					
59.	El régimen de estudios (anual/semestral)					
60.	Proceso de admisión e inscripción					
61.	Los materiales impresos y audiovisuales disponibles					
62.	Dominio de los contenidos y actualización de los profesores					
63.	El nivel de exigencia					
64.	El sistema de evaluación					
65.	La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta					
66.	La metodología de enseñanza					
67.	La comunicación con los profesores en el aula					
68.	La formación practica					
69.	La asistencia a clase de los profesores					
70.	Los cursos extra - cátedras para optimizar su formación					
71.	Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza					
72.	El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico					
<b>VIII.</b>	<b>LOGROS PERSONALES</b>					
73.	Con los resultados o calificaciones obtenidas					
74.	Con los conocimientos adquiridos					
75.	Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas					
76.	Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)					



77.	Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas.						
78.	Con el desarrollo integral de su persona.						
<b>IX.</b>	<b>RECONOCIMIENTO DEL ÉXITO PERSONAL POR PARTE DE</b>						
79.	La institución y sus autoridades						
80.	Los profesores						
81.	Los alumnos de su grupo						
82.	Los demás alumnos de la universidad						
83.	El contexto social						
<b>X.</b>	<b>AUTORREALIZACION POR</b>						
84.	Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer.						
85.	Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas						
86.	La libertad de que goza en la institución						
87.	La autonomía de que goza en la realización de sus trabajos						
88.	El desarrollo de su creatividad						
89.	Su futuro profesional						

## ANEXO 5. Evidencias



**Leyenda:** Imagen obtenida en la IEP “Mañazo”, para realizar la ejecución del proyecto investigativo.



**Leyenda:** Aplicación del instrumento a PPF, en el local calabozo el día 05 de abril del 2024.



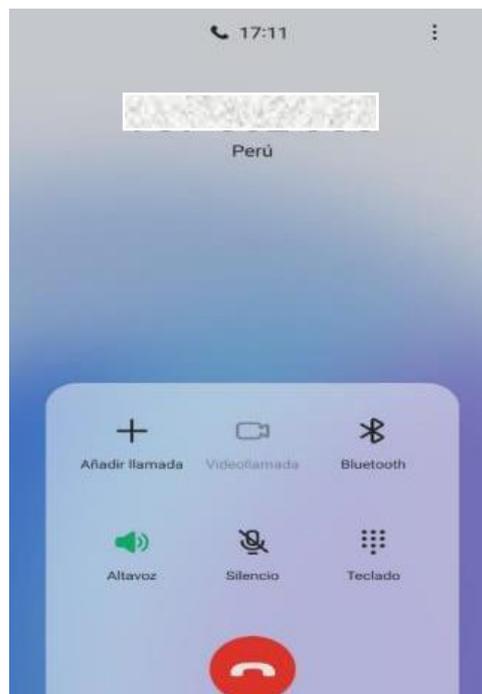
**Leyenda:** Recepcion del instrumento a PPF, en el local calabozo el dia 05 de abril del 2024.



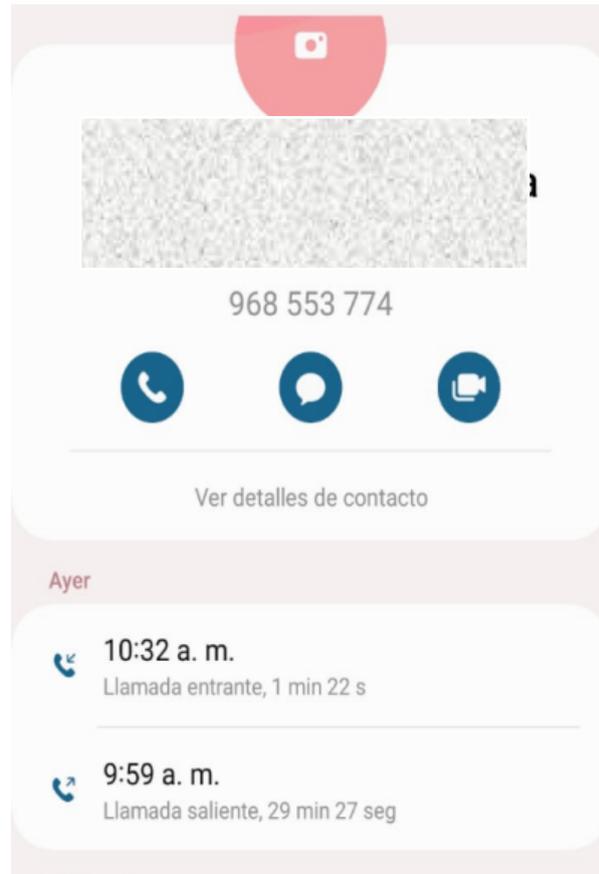
**Leyenda:** Imagen obtenida en la IEP “ El buen Pastor”, para realizar la ejecución del proyecto investigativo en la fecha 02 de abril de 2024 (Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo)



**Leyenda:** Aplicación del instrumento a PPF, de manera virtual con el software Formularios de Google.



**Leyenda:** Aplicación del instrumento a PPF, de manera telefonica.



**Leyenda:** Aplicación del instrumento a PPF, de manera telefonica.



## ANEXO 6. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo NATALY KAREN ALEJO YUCRA,  
identificado con DNI 70070700 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA,

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

" CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS  
ESTUDIANTES CON DIAGNOSTICO TEA DE LAS INSTITUCIONES  
EDUCATIVA PRIMARIAS DE LA CIUDAD DE PUNO "

Es un tema original

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso.

Puno 11 de NOVIEMBRE del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



## ANEXO 7. Autorización para el depósito de tesis o trabajo de investigación en el repositorio institucional



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo NATALY KAREN ALEJO YUCRA  
identificado con DNI 70070700 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN PRIMARIA  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES CON DIAGNOSTICO TEA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIMARIAS DE LA CIUDAD DE PUNO ”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 11 de NOVIEMBRE del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella