



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Calidad de servicio educativo y satisfacción de los egresados de
una universidad particular, San Juan de Lurigancho 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios – MBA

AUTORA:

Aldazabal Cusqui, Allison Judisse (ORCID: 0000-0003-0729-8674)

ASESOR:

Dr. Muñoz Ledesma, Sabino (ORCID: 0000-0001-6629-7802)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

Dedico esta investigación en primer lugar a mi mamá, la Sra. Carmen Candelaria Cusqui Álvarez, por brindarme la fortaleza para afrontar las adversidades que se han presentado en el camino y así lograr culminar mis estudios de postgrado.

A mi papá, el Sr. Omar Franco Aldazábal Melgar, a mi hijo Dago Nahuel Paredes Aldazábal, a mis abuelos Flora Álvarez Vargas y Humberto Santiago Rodríguez Rodríguez, quienes en todo momento me brindaron su apoyo incondicional para alcanzar mis objetivos profesionales.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a la Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños, al Dr. Alfredo Federico Suasbar Ugarte, al Dr. Marco Antonio Candia Menor y a la Mg. Noemi Teresa Julca Vera que sin ellos no hubiera podido culminar la investigación.

A mi asesor el Dr. Sabino Muñoz por su paciencia y apoyo en la investigación realizado.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimiento	29
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS	62

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Ficha técnica del cuestionario calidad de servicio educativo</i>	24
Tabla 2 <i>Ficha técnica del cuestionario satisfacción del egresado</i>	24
Tabla 3 <i>AFE de Calidad de Servicio Educativo</i>	26
Tabla 4 <i>AFE de Satisfacción del egresado</i>	26
Tabla 5 <i>Medidas de ajuste encontradas por aplicación del AFC en las variables CSE, SE</i>	27
Tabla 6 <i>Resultados de la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach</i>	29
Tabla 7 <i>Estadísticos de la V1: Calidad de Servicio Educativo</i>	31
Tabla 8 <i>Estadísticos de la V2: Satisfacción del egresado</i>	33
Tabla 9 <i>Asociación de variables V1: CSE - V2: SE</i>	34
Tabla 10 <i>Significación de asociación V1: CSE – V2: SE</i>	35
Tabla 11 <i>Asociación de variables V1F1 - V2: SE</i>	35
Tabla 12 <i>Significación de asociación V1F1: Confiabilidad – V2: SE</i>	36
Tabla 13 <i>Asociación de variables V1F2 - V2: SE</i>	36
Tabla 14 <i>Significación de asociación V1F2: Seguridad – V2: SE</i>	37
Tabla 15 <i>Asociación de variables V1F3: Elementos tangibles – V2: SE</i>	37
Tabla 16 <i>Significación de asociación V1F3: Elementos tangibles – V2: SE</i>	38
Tabla 17 <i>Asociación de variables V1F4: Elementos tangibles – V2: SE</i>	38
Tabla 18 <i>Significación de asociación V1F4: Capacidad de respuesta – V2: SE</i>	39
Tabla 19 <i>Asociación de variables V1F5: Empatía - V2: SE</i>	39
Tabla 20 <i>Significación de asociación V1F5: Empatía – V2: SE</i>	40
Tabla 21 <i>Prueba de Normalidad de la V1 y V2: Según Kolmogorov-Smirnov</i>	41
Tabla 22 <i>Correlación no paramétrica de hipótesis general “V1: Calidad de servicio educativo y V2: Satisfacción del egresado”</i>	42
Tabla 23 <i>Correlación no paramétrica de hipótesis específica: “V1F1: Confiabilidad y V2: Satisfacción del egresado”</i>	42
Tabla 24 <i>Correlación no paramétrica de hipótesis específica: “V1F2: Seguridad y V2: Satisfacción del egresado”</i>	43
Tabla 25 <i>Correlación no paramétrica de hipótesis específica: “V1F3: Elementos tangibles y V2: Satisfacción del egresado”</i>	43
Tabla 26 <i>Correlación no paramétrica de hipótesis específica: “V1F4: Capacidad de respuesta y V2: Satisfacción del egresado”</i>	44
Tabla 27 <i>Correlación no paramétrica de hipótesis específica: “V1F5: Empatía y V2: Satisfacción del egresado”</i>	44

Índice de figuras

Figura 1 <i>Relación entre variables</i>	20
Figura 2 <i>Análisis de ruta de calidad de servicio educativo</i>	28
Figura 3 <i>Análisis de ruta de satisfacción del egresado</i>	28
Figura 4 <i>Histograma de la V1: Calidad de Servicio Educativo</i>	31
Figura 5 <i>Histograma de la V1F1: Confiabilidad</i>	31
Figura 6 <i>Histograma de la V1F2: Seguridad</i>	31
Figura 7 <i>Histograma de la V1F3: Elementos Tangibles</i>	32
Figura 8 <i>Histograma de la V1F4: Capacidad de respuesta</i>	32
Figura 9 <i>Histograma de la V1F5: Empatía</i>	32
Figura 10 <i>Histograma de la V2: Satisfacción del egresado</i>	33
Figura 11 <i>Histograma de la V2F1: Enseñanza</i>	33
Figura 12 <i>Histograma de la V2F2: Organización Académica</i>	33
Figura 13 <i>Histograma de la V2F3: Vida Universitaria</i>	34
Figura 14 <i>Histograma de la V2F4: Infraestructura y servicios universitarios</i>	34
Figura 15 <i>Modelo de ecuación estructural</i>	45

Resumen

En este trabajo, el objetivo fue determinar la relación entre la variable “calidad de servicio educativo” y “satisfacción de los egresados” de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Respecto a la población, fueron 1210 egresados, pertenecían a pregrado con matrícula regular y que gozaron de beneficios como estudiantes. Se adoptó un muestreo por conveniencia no probabilístico para identificar a 63 egresados. La técnica utilizada fue la recolección de datos mediante encuestas. Se utilizó cuestionarios para cada una de las variables, con validez de contenido mediante juicio de expertos sintetizando sus calificaciones mediante la prueba V de Aiken. Este tipo de validez fue complementado con la de constructo, utilizando análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio evidenciando indicadores robustos. La confiabilidad del cuestionario se realizó por constructos obteniendo coeficientes del 97% para calidad de servicio educativo, 96% para satisfacción de los egresados. El contraste de hipótesis se realizó con el estadístico Rho de Spearman, corroborado con el modelo de ecuación estructural. Los hallazgos revelaron que existe una correlación del 77.5% entre las variables y resultados estadísticamente significativo.

Palabras clave: *Calidad, calidad de servicio educativo, satisfacción del egresado*

Abstract

In this research, the objective was to determine the relationship between the variable "quality of educational service" and "satisfaction of the graduates" of the Professional School of Administration of a private university in the district of San Juan de Lurigancho. The research had a quantitative approach, descriptive-correlational type, non-experimental design and cross section. Regarding the population, there were 1,210 graduates, they belonged to undergraduate with regular enrollment and who enjoyed benefits as students. A non-probabilistic convenience sampling was adopted to identify 63 graduates. The technique used was data collection through surveys. Questionnaires were used for each of the variables, with content validity through expert judgment, synthesizing their qualifications using the Aiken V test. This type of validity was complemented with that of the construct, using exploratory factor analysis and confirmatory factor analysis, evidencing robust indicators. The reliability of the questionnaire was performed by constructs, obtaining coefficients of 97% for the quality of educational service, 96% for the satisfaction of the graduates. Hypothesis testing was performed with Spearman's Rho statistic, corroborated with the structural equation model. The findings revealed that there is a 77.5% correlation between the variables and statistically significant results.

Keywords: *Quality, Quality of Educational Service, Graduate Satisfaction*

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el objetivo de todas las empresas que se dedican a distintas actividades económicas es buscar estar en la cúspide en lo que refiere a la satisfacción de los clientes, cabe resaltar que existe una relación directamente proporcional con la calidad de servicio que brindan. En consecuencia, en los últimos años las organizaciones no sólo apuntaron en posicionar su producto o servicio en el mercado, sino también consideran que una buena estrategia va de acuerdo con la percepción del cliente, aumentando el valor del producto o servicio ofrecido; pues es un factor importante incluso más que el precio (Kotler y Armstrong, 2003).

En el campo de la educación superior, es necesario comprender la percepción de los egresados sobre los servicios educativos brindados a lo largo de los años, también conocido en el marketing como la medición del nivel de satisfacción del cliente, este caso los egresados, y a su vez conocer los factores que fomentaron a los clientes a comprar el servicio ofrecido por estas instituciones educativas. Desde la década de setenta, un gran número de autores han mencionado en sus investigaciones que medir la satisfacción posibilita a las organizaciones optimizar sus procedimientos, con el afán no emitir ningún error dentro del sistema de calidad de esta. (Quispe y Ayaviri, 2016).

Desde el punto de vista, Lama (2012) sostuvo que la calidad de servicio parte desde la consideración impecable de los consumidores o usuarios respecto a los productos o servicio que reciben de las empresas, satisfaciendo sus necesidades. Por lo tanto, se considera como eje importante, ya que el enfoque de todas las organizaciones es que su producto o servicio posea una calidad óptima y un valor agregado, en otras palabras, que el producto sea auténtico, generando así también un incremento del nivel de experiencia de compra, con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente; con la finalidad de obtener beneficios como el acrecimiento de la productividad de la empresa, ampliar el mercado objetivo, diferenciación del producto en lo que refiere a la competencia directa, lealtad del usuario o consumidor. (Cruzado y Rubio, 2015)

En las instituciones de educación superior a nivel mundial, manejan un área de seguimiento del graduado o egresado, el cual consta de una serie de procesos, en donde la finalidad es conocer los detalles del desarrollo profesional del graduado, promover su inserción laboral e incentivar su formación continua realizando capacitaciones, respecto a la calidad en instituciones de educación superior y la obtención de la acreditación, en tal sentido el estándar 34, es uno de los más importantes, por lo tanto la evaluación por auditores internacionales establece que es necesario que el programa de estudios debe mantener el vínculo universidad-egresado, con el propósito de verificar el logro de los objetivos educativos y monitorear su inserción al ámbito laboral. (Mori et al, 2018)

Dado por el cual, toda universidad ya sea internacional o nacional, debe de tener una Red de Egresados sólida, bajo la supervisión del área de seguimiento del graduado, en donde se realice actividades cuyo objetivo sea cultivar y mantener el vínculo universidad-egresado. En tal sentido, en el lugar donde se va a iniciar la investigación a pesar de que existe un área de Seguimiento del Graduado, el cual busca construir una sólida Red de Egresados, se ha evidenciado falencias en la ejecución del procedimiento, razón por la cual esta investigación por los puntos anteriormente expuestos busca la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y satisfacción del egresado. Estos resultados servirán para el mejoramiento de procedimiento 01.06 o rediseño de este con una previa autorización. Teniendo como propósito mejorar el vínculo de universidad-egresado, por consiguiente, ello permitirá que el área pueda mejorar sus procedimientos y los resultados de estos que va de acuerdo con los estándares calidad académicos. (Universidad César Vallejo - Red de egresados, s.f.)

Analizando otras investigaciones, se observó que el vacío de conocimiento está en que la mayoría de estos estudios analizan o investigan la satisfacción del estudiante durante el servicio, mas dejan de lado la satisfacción del egresado, por lo tanto, es importante evaluar el sentir de los egresados con respecto al vínculo que existe entre este y la universidad, con el afán de aumentar la identificación organizacional, difundir información de actividades entre ellos, crear lazos y alianzas estratégicas y lo más importante es hacerlo sentir parte de la familia de la

comunidad universitaria, que a pesar de haber egresado y no haya una afluencia a la institución de manera frecuente, se tendrá que evaluar otros medios de acceso para establecer y mejorar este vínculo. Cabe resaltar que este no es un trabajo desde el punto que el estudiante egresa, sino que al brindar una calidad de servicio óptima a lo que refiere a la atención de los colaboradores en general como son los docentes y personal administrativo, ello se ve reflejado en el grado de satisfacción del egresado.

El estudio analiza problemas que se suscitan dentro de la Escuela Profesional de Administración en el campus San Juan de Lurigancho de una universidad particular, en donde actualmente el egresado no considera importante las comunicaciones que realiza el área de seguimiento del graduado, dado por el cual no existe motivo alguno que incentive cultivar el contacto con su alma mater.

Teniendo en cuenta que la investigación tiene como objetivo analizar la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del egresado, basándose en planteamientos teóricos, la contribución a la sociedad de esta investigación permitirá realizar un modelo o un programa en la cual otras instituciones educativas de educación superior comparen sus resultados respecto al área de seguimiento del egresado y se basen en un nuevo plan más eficaz para el desarrollo de la identificación con la institución, el cual permitirá que el egresado de las próximas promociones se identifique mucho más con la universidad, generando y mejorando el vínculo egresado-universidad.

Es por esa razón que la presente investigación se formula la siguiente pregunta, ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020?, de esta pregunta se desprenden las siguientes: (a) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020?, (b) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho,

2020?, (c) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020?, (d) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020? Y (e) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020?

El objetivo principal de la investigación es determinar el grado de relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020, además de (a) determinar el grado de relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020, (b) determinar el grado de relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020, (c) determinar el grado de relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020, (d) determinar el grado de relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020 y (e) determinar el grado de relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020.

Se formuló la hipótesis general de que la Calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020, por consecuencia (a) la confiabilidad se relaciona sustancialmente con la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020, (b) la seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad

particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020, (c) los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020, (d) la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020 y (e) la empatía se relaciona positivamente con la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con los estudios internacionales, se tiene a Saleem et al., (2017), en esta investigación se determinó la relación entre la calidad de servicio respecto a la satisfacción del estudiante como efecto moderador de la cultura y reputación universitaria, en el cual tuvo la finalidad de ayudar a mejorar la calidad de servicio en las universidades de Pakistán, la investigación fue transversal con enfoque cuantitativo, en donde tuvo como muestra 747 estudiantes. El análisis de confiabilidad, según el coeficiente de Cronbach, de acuerdo con todos los valores está sobre el 0.6, en la cual demuestra que el instrumento utilizado es aceptable y altamente fiable. Para el análisis correlacional, se utilizó Pearson, dando como resultado que para la asociación entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante los valores están por debajo de 0.05 a 0.01, cuya conclusión fue que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre las variables, en cambio para el precio y la reputación universitaria fortalecieron negativa la relación. La recomendación de la investigación fue que el sector educativo en Pakistán debería tomar mayor consciencia respecto a la infraestructura, mejorar las habilidades comunicativas del estudiante y uno de los más importantes cumplir los estándares internacionales de calidad respecto a la educación superior. (*Ver Anexo 1*).

Ntoyakhe & Ngible (2020), la finalidad del estudio fue explorar la percepción de la calidad de servicio proporcionado por los departamentos de apoyo académicos, teniendo como punto importante el mejorar el nivel de satisfacción y experiencia de los estudiantes en las instituciones de nivel superior de Sudáfrica, la investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo, cuya muestra fue de 260 estudiantes, hicieron uso de la técnica de la encuesta, utilizando el “cuestionario SERVQUAL”, de acuerdo al análisis de confiabilidad según el coeficiente de Cronbach fue de 0.70, el cual demuestra que la confiabilidad del estudio fue aceptable, el cual los resultados aplicando la el instrumento y las dimensiones de SERVQUAL mostraron una brecha negativa en los servicios prestados por el personal administrativo académico. La recomendación que dan los autores en esta investigación fue que las instituciones de educación superior de Sudáfrica deben

tener en cuenta las áreas identificadas como claves, y dar mayor atención a la atención del personal administrativo. (Ver Anexo 2).

Eresia-Eke et al., (2020), el objetivo de la investigación fue estudiar el nivel de relación, entre la calidad de servicio, satisfacción y la retención de estudiantes de las instituciones de nivel superior en la ciudad de Pretoria en el país de Sudáfrica; este estudio tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional, evaluando a 200 personas, hicieron uso del instrumento SERVQUAL, el análisis correlacional de Pearson fue utilizado para la prueba de las relaciones entre las variables, teniendo como coeficiente de Cronbach sobrepasa el 0.7 en cada uno de las dimensiones, ello quiere decir que el instrumento es confiable. En el análisis correlacional de Pearson se tuvo los siguientes resultados, las relaciones más fuertes y débiles, en lo que respecta a la calidad del servicio y retención de estudiantes, fue evidente que la dimensión de seguridad tuvo como resultado de acuerdo con el análisis de correlación un 0.596 y la dimensión de elementos tangibles fue de 0.508. Los resultados que arrojaron durante la investigación fue que la relación entre las variables es positiva y estadísticamente significativa, por lo tanto, la supervivencia de los establecimientos educativos está basada directamente con la percepción positiva de los estudiantes. (Ver Anexo 3).

Asaduzzaman et al., (2013), cuyo objetivo fue analizar la vinculación entre las dimensiones de la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes de los estudiantes de las universidades privadas de la ciudad de Dhaka, Bangladesh. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional, tuvo una muestra de 550 estudiantes de negocios, utilizaron el instrumento SERVQUAL, la fiabilidad fue evaluada usando el coeficiente de Cronbach teniendo un valor de 0.85 el cual es un valor muy aceptable. Este estudio mostró que hubo una correlación significativa entre las variables de la investigación. La conclusión del estudio fue que las universidades privadas de Bangladesh tendrían que realizar un esfuerzo continuo con la finalidad de mejorar la calidad de servicio que brindan, actualizando los planes de estudio, y así aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes. (Ver anexo 4).

Rajab et al. (2011), el objetivo de esta investigación fue identificar el nivel de satisfacción en estudiantes internacionales de posgrado basado en la calidad de servicio de enseñanza de la Universidad Tecnológica de Malasia, esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional, una muestra de 225 estudiantes internacionales de posgrado en la Universidad Tecnológica de Malasia, utilizó como instrumento SERVPERF, el fiabilidad de este instrumento fue de 0.976, el programa estadístico utilizado fue el SPSS versión 17. El resultado de la investigación demuestra que el nivel general de calidad de enseñanza y aprendizaje en esta universidad es de un nivel moderado, en el cual los autores afirman que la calidad de servicio que mejora el nivel de satisfacción se convertirá en una tarea importante para esta universidad.

Uddin et al., (2018), en su investigación cuyo objetivo fue analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante de universidades en Bangladés. El estudio tuvo como enfoque cuantitativo con un diseño correlacional, teniendo una muestra de 360 estudiantes, seleccionados aleatoriamente. Se utilizó el modelo HEdPERF como instrumento el cual consta de 5 dimensiones que analiza el campo de la educación superior según Abdullah (2005), la fiabilidad del instrumento según el coeficiente Cronbach tuvo una escala de valor entre 0.81 y 0.92. De acuerdo con los resultados de la investigación se obtuvo un impacto significativo entre cada una de las dimensiones de la calidad de servicio con el nivel de satisfacción del estudiante. (*Ver Anexo 5*)

Baniya (2016), examinó la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de administración tanto de pregrado como de postgrado de la Universidad de Katmandú, fue una investigación con enfoque cuantitativo con diseño correlacional, tuvo una muestra de 241 estudiantes, utilizó el método SERVQUAL. Cabe resaltar que utilizó el coeficiente de correlación de Pearson en donde el resultado de la investigación fue que la satisfacción se relacionó positivamente con la calidad del servicio, tangibilidad, seguridad, empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta ($\gamma = .63, p < .01$; $\gamma = .47, p < .01$; $\gamma = .58, p < .01$, $\gamma = .57, p < .01$, $\gamma = .53, p < .01$, $\gamma = .58, p < .01$, respectivamente). (*Ver Anexo 6*).

Hanaysha et al., (2011), el principal objetivo de la investigación fue encontrar la relación entre las cinco dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Utara Malasia, fue una investigación con enfoque cuantitativo con diseño correlacional, tuvo una muestra de 320 estudiantes, utilizó el instrumento SERVQUAL, la fiabilidad del instrumento fue de 0.85, esta investigación usó el análisis de correlación de Pearson en donde los resultados indicaron que todas las cinco dimensiones de la calidad de servicio tienen una fuerte correlación con la satisfacción del estudiante. (*Ver Anexo 7 - 16*)

Kader & Salam (2019), el objetivo de su investigación fue analizar la calidad de servicio respecto al nivel de satisfacción de los estudiantes en universidades privadas en Bangladesh, tuvo una muestra de 500 estudiantes de 10 universidades privadas, en el cual el caso de estudio fue una investigación exploratoria, enfoque cualitativo, la data para esta investigación fue recolectada por medio de una entrevista personal y se aplicó un cuestionario como método de recolección de datos. De acuerdo con los resultados, las conclusiones fueron que las universidades privadas tratan de mejorar cada día sus procedimientos con el fin de aumentar el nivel de satisfacción percibida de los estudiantes, cabe resaltar ello va de acuerdo con los estándares de calidad en el sector de educación de ese país.

En relación a los estudios nacionales se tuvieron en cuenta a Montalvo et al., (2020), cuyo objetivo estableció la vinculación que existe entre ambas variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, donde su población fue de 250 pacientes y la muestra de 152 usuarios, la técnica de recolección de datos fue por medio de un cuestionario para las dos variables, respecto a los resultados se obtuvo que el 65.1% sostuvo que la calidad de servicio recibida es regular y el 45.4% se encontró relativamente satisfechos, de acuerdo al resultado de la correlación de las variables es moderada, directa y significativa. En esta investigación se obtuvo como resultado lo siguiente $Rho=0.590$. La conclusión de esta investigación fue que la calidad de los servicios tuvo una relación directamente proporcional respecto a la satisfacción de los usuarios. (*Ver Anexo 17*)

Cahuana (2016), su objetivo fue determinar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción, en los estudiantes de dicha universidad. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, nivel correlacional y de tipo descriptivo, tuvo una población de 27 718 estudiantes y la muestra de 288, se aplicó un cuestionario para cada una de las variables, se obtuvo como resultado que la relación entre ambas variables fue positiva y directa. (*Ver Anexo 18*)

De la cruz y Álvarez (2017), su investigación tuvo como objetivo determinar el grado de correlación entre la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes, y el grado de correlación existente entre el nivel de satisfacción y el grado de lealtad. El estudio fue de tipo correlacional y transversal, enfoque no experimental, tuvo una muestra de 388 estudiantes, se aplicó un instrumento para cada variable. El coeficiente de Pearson tuvo como resultado un 0.434 en donde indica que hay una fuerte relación entre calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes y es de forma directa, en el caso de la evaluación de satisfacción y lealtad se obtuvo un 0.535 teniendo la misma relación muy alta y directa. (*Ver Anexo 19*)

Alanya (2020), el objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa. El estudio tuvo un diseño no experimental, de nivel correlacional de corte transversal. La muestra fue de 65 clientes, se le aplicaron dos cuestionarios para ambas variables. El resultado del Rho de Spearman fue de 0.701, afirmando que existe relación entre las variables es positiva y directa. (*Ver Anexo 20*)

Espinoza (2019), tuvo como objetivo relacionar la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del cliente externo; el estudio fue correlacional, tipo no experimental con un enfoque cuantitativo. La población fue de 560 estudiantes, respecto a la técnica de recolección de datos se utilizó un cuestionario para cada variable. En cuanto a los resultados llegaron a la conclusión de que la relación entre las variables estudiadas es directa, en donde el Rho de Spearman fue de 0.791. (*Ver Anexo 21*)

La investigación se sustenta en el análisis de varios autores que han definido “calidad” a lo largo del tiempo, los más relevantes son los siguientes:

De acuerdo con Juran (1983), la calidad es la ausencia de deficiencias dentro de un producto o servicio brindado al consumidor o usuario, el cual conlleva al incremento de su nivel de satisfacción.

Según Harrington (1997), la calidad se puede definir como el cumplimiento y/o excedencia respecto a las expectativas del consumidor o usuario, contribuyendo al nivel de satisfacción.

Según la norma ISO 9001 (2018), indica que toda empresa u organización busca obtener el mejor sistema o método de gestión de calidad, para demostrar y acreditar la capacidad que poseen, con la finalidad de garantizar y satisfacer al cliente mediante la mejora de sus productos/servicios y/o procesos.

De acuerdo, con la descripción teórica de calidad de servicio, tenemos que la calidad de servicio tiene una conexión directa con la calidad de servicio percibida, por consiguiente, el juicio del consumidor acerca de la excelente calidad y superioridad del servicio, prima en este punto, por esta razón podemos decir que la calidad de servicio es subjetiva, debido a que el consumidor solo analiza lo externo, satisfaciendo sus deseos y necesidades. De modo que el consumidor puede valorar la calidad percibida, por medio de comparaciones de algún producto sustituto que exista dentro del mercado. (Parasuraman et al., 1988)

Domínguez (2006) la define como el arte que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios.

Según Parasuraman et al. (1985), es dificultoso medir la calidad de servicio, dado que es un bien intangible, por ende, sólo se podría analizar acorde con la percepción del cliente.

Adicionalmente, según la investigación de Barroso y Armario (1999), nos dice que el consumidor se plantea expectativas antes de la realizar la compra, con la finalidad de compararlas con el valor recibido, ello puede generar satisfacción si en el caso el servicio brindado logra cumplir al 100% las expectativas del cliente, en caso contrario se denomina insatisfacción cuando el resultado simplemente no alcanza altas expectativas. En contraste a lo anterior Juran (1996), indica que la insatisfacción se puede apreciar mediante las deficiencias del producto, en el cual para encontrar una solución ello, se debe realizar una auditoría para verificar que proceso del procedimiento provoca fallas, de tal manera que se pueda rediseñar y así generar la buena imagen de la empresa. (*Ver Anexo 22: Perspectivas vs Expectativas de un consumidor de servicios*).

En base al marco de Calidad de Servicio Educativo, en la política educativa peruana, la educación, es un derecho humano fundamental, de modo que permite el desarrollo de una sociedad, dando acceso libre a una educación de calidad (Consejo Económico y Social, 2003).

En el año 2002, un conjunto de actores importantes del gobierno peruano firmó el Acuerdo Nacional, en donde se puede observar una serie de políticas; respecto a la educación, la política número doce, se plantea acciones con la finalidad de mejorar el sistema y así incrementar el presupuesto en este rubro; también enfatiza en las deficiencias, como caso típico se sustenta la necesidad de la igualdad tanto para la educación privada como pública, diseñando una serie de procedimientos para la evaluación y otros. Por lo tanto, en el año 2003, el gobierno incorpora la perspectiva de la UNESCO en la Ley General de Educación respecto a la calidad educativa, en nuestro país.

La creación de SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad), en el año 2006, según Ley 28740, al año siguiente se publicaron su reglamento (DS N° 018-2007-ED) y objetivo general, “garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad”.

Según el Proyecto Educativo Nacional elaborado por el Consejo Nacional de Educación, en el objetivo estratégico 5, en donde menciona la educación superior de calidad para el desarrollo y mejoramiento de la competitividad del país, nos plantea 5 falencias específicas:

- Desigualdad e injusticia para la sociedad peruana, en el país existen instituciones de educación superior competentes, vale decir que poseen una adecuada infraestructura, catedráticos de calidad y en constante capacitación, por lo que se puede garantizar una óptima recepción del aprendizaje de cada uno de los estudiantes, en conclusión este tipo de educación solo lo recibe un sector en particular de nuestra población, en otras palabras, las personas cuyas familias poseen un nivel socioeconómico elevado.
- Incremento explosivo y descontrolado de la oferta académica.
- Falta de inversión en investigación, desarrollo e innovación.
- Mal planteamiento estratégico de las necesidades actuales del mercado laboral en el sector público, generando así una inadecuada oferta laboral.
- Pésimo marketing para los institutos de educación técnica, en donde miles de estudiantes desconocen los beneficios que estos otorgan.
- Carencia de una entidad en donde regulen las instituciones de educación superior. (Consejo Nacional de Educación, 2006)

Puesto que es allí donde SINEACE tiene la gran labor de crear un modelo de acreditación basado en estándares alineados con la Ley General de Educación y también a la naturaleza de cada institución educativa superior, ya que según Yamada y Castro (2013), la acreditación y el planteamiento de estándares se debe ajustar de acuerdo con la realidad y necesidades del entorno.

En la actualidad, SUNEDU es el organismo del estado que brinda seguridad a la población respecto a la calidad educativa de cada universidad que opera en todo territorio peruano, por consiguiente, es la entidad que brinda el licenciamiento para su debido funcionamiento. Por otro lado, se encuentra SINEACE, en donde es una entidad adscrita al Ministerio de Educación, si bien es cierto estas dos entidades trabajan en conjunto y su objetivo común es que las universidades brinden una óptima calidad educativa, pero la diferencia es que SINEACE otorga la

Acreditación a Programas de Estudio, el cual es voluntario solicitarlo, a no ser que sea programa de estudio de salud, derecho o educación. (Escuela Internacional de Posgrado, 2020). (Ver Anexo 23. *Licenciamiento vs Acreditación*)

De acuerdo a las Políticas de aseguramiento de la calidad de educación superior universitaria, su propósito es garantizar el acceso a la educación a cada uno de los ciudadanos peruanos, formando personas en base a una formación integral, dicho de otra manera, una formación que no solo se centre en lo académico, sino también en lo humano, dado por el cual la sociedad tenga la capacidad de dar una opinión constructiva y coherente, donde pueda actuar de manera autónoma y donde motive la participación activa en actividades recreativas, entre otras.

Respecto a la Calidad de Servicio Educativo, la Ley General de Educación (LGE), es el derecho fundamental que posee cada uno de los ciudadanos peruanos, para su formación integral que comprende su desarrollo tanto personal como profesional. Si bien es cierto que el gobierno tiene la obligación de brindar una educación de calidad a cada uno de los ciudadanos peruanos, también se tiene que tomar en cuenta que está en manos de los docentes y todos los actores involucrados en este rubro el promover la exigencia en aulas para la búsqueda de la calidad educativa. (SINEACE, 2017)

Los estándares de calidad que ofrece SINEACE, para lograr la acreditación de cualquier programa de estudio, es tomado como una herramienta de gestión el cual influye en la mejora de procedimientos y estar a la altura respecto a nuestros países vecinos en este rubro.

De acuerdo con la conceptualización de calidad de servicio educativo, según la UNESCO, es el medio por el cual toda persona que desee desarrollarse profesionalmente tenga en cuenta el desarrollo social de su entorno, con el propósito de transmitir su cultura en base a sus valores. (SINEACE, 2017)

El Modelo SERVQUAL, fue uno de los más importantes estudios de la investigación de Parasuraman (1985), para lograr la evaluación de la calidad percibida de los clientes, por lo tanto, el cuestionario consta de preguntas estandarizadas en el cual lo denominaron modelo SERVQUAL. (Ver Anexo 26. Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio)

La aplicación de este modelo permite investigar aspecto cuantitativos y cualitativos del consumidor, con la finalidad de obtener datos relevantes de acuerdo con las percepciones y expectativas del cliente, en base a los resultados de esta aplicación se puede realizar la mejora del área en donde se llevo a cabo la investigación. De acuerdo a las deficiencias del modelo SERVQUAL, si bien es cierto que este modelo, sirve también para la mejora de procedimientos o implementación de este, teniendo objetivo lograr un óptimo desempeño, en tal sentido en los siguientes párrafos se describirá las discrepancias o GAPS dentro del esquema, cabe resaltar que las primeras cuatro deficiencias o GAPS, son evaluadas internamente, es decir dentro de la organización, la aparición de la quinta deficiencia es responsabilidad de las cuatro mencionadas anteriormente.

- *Deficiencia 1:* Los Gerentes de las organizaciones tienen que estar concientizados respecto a las necesidades que posee su consumidor objetivo, de caso contrario al tomar las decisiones generaría acciones poco eficaces, provocando reducción de calidad y del nivel de satisfacción del cliente.
- *Deficiencia 2:* A pesar de que los gerentes tengan pleno conocimiento de las necesidades de su consumidor objetivo, ello no quiere decir de la efectividad del modelo respecto a la satisfacción, por lo tanto, se debe tener en cuenta la traducción de las expectativas del consumidor con la finalidad de obtener una calidad óptima de acuerdo con las especificaciones y/o normas vigentes.
- *Deficiencia 3:* No es suficiente el conocer sobre las expectativas del cliente, aplicar las normas vigentes de calidad y seguir procedimientos, sino también ello se basa en el cumplimiento de estos, ya que por algún motivo puede llegar a no ser desarrollarlos adecuadamente por diferentes causas.

- *Deficiencia 4:* En este punto, la comunicación externa respecto al servicio brindado debe tener una relación directa, ya que todo lo que se proyecte en la publicidad debe ser veraz y coherente, puesto que puede surgir inconvenientes respecto a la expectativa-percepción del cliente.
- *Deficiencia 5:* Es la que engloba las cuatro primeras, en donde genera la diferencia entre expectativas frente a percepciones de los consumidores.

Según Zeithaml et al., (2009), las dimensiones del modelo SERVQUAL, son cinco teniendo la finalidad de medir para la calidad de servicio. En los párrafos siguiente se define cada uno de ellos:

- *Confiabilidad:* Siendo esta la dimensión más importante para el método SERVQUAL, en el cual toda organización que presta un servicio debe tener la capacidad de brindarlo de forma confiable y segura con la finalidad de que el cliente pueda detectar el profesionalismo desde un primer momento, cumpliendo así todas sus disposiciones de manera consecuente.
- *Seguridad:* Se puede definir que es la capacidad de convencimiento, credibilidad, confiabilidad, preocupación e integridad que debe demostrar la organización frente al cliente, en otras palabras, el cliente pone en manos de la organización sus problemas con la finalidad de que estos sean resueltos eficientemente, teniendo en cuenta tanto los intereses de la organización como los del cliente.
- *Elementos Tangibles:* Se considera todo aquello que el cliente puede percibir a simple vista, en el primer momento que visite la organización, como es el personal y los aspectos físicos, así como elementos materiales para el marketing de la empresa.
- *Capacidad de respuesta:* Toda organización deberá establecer un procedimiento, donde el tiempo de espera en la resolución de problemas cumpla con agilizar la respuesta hacia los clientes en el preciso momento que lo solicite, así como también la organización debe hacer sentir al cliente, que es importante las opiniones o quejas que tuvieran.
- *Empatía:* Se denomina a esta dimensión que es la capacidad de la organización de comprender las emociones que transmite el cliente en

cualquier situación que se presente, para poder brindar una atención personalizada con una actitud positiva en la resolución de problemas y solucionando así sus requerimientos de manera óptima, manteniendo el grado de comunicación empresa-cliente, cabe resaltar que se deberá conocer a fondo sus características y necesidades.

En la segunda variable tenemos a la satisfacción del egresado, en tal sentido a lo largo de los años, han aumentado considerablemente el número de investigaciones sobre la satisfacción e insatisfacción, en todas sus ramas. Cabe resaltar que el aspecto cognitivo influye significativamente en el concepto de satisfacción, dado por el cual refiere a una respuesta emocional. (Gavilán, 2018)

De acuerdo con Anderson y Fornell (2000), el nivel de satisfacción del consumidor es el medio por el cual se mide la calidad sobre un bien o servicio adquirido y depende mucho sobre como se sienten al momento de utilizarlo, en donde también influye la experiencia de compra.

Respecto a lo indicado por Alves y Raposo (2003), sostienen que en la actualidad la satisfacción del estudiante es un punto importante en instituciones del rubro educativo de nivel superior, en donde en la actualidad estas instituciones consideran imprescindible para la supervivencia en el mercado educativo.

En base a las teorías de la satisfacción, en donde nos amplia el conocimiento respecto a la satisfacción y el ser humano, en el cual se detalla cuatro de ellas en los párrafos continuos.

- *Teoría de la Equidad:* Basándose en esta teoría, Brooks (1995), indica que la satisfacción se lleva a cabo siempre y cuando los resultados obtenidos respecto a los costos, el tiempo y el esfuerzo estén en equilibrio con los procesos.
- *Teoría de la Atribución Causal:* Se refiere al éxito o fracaso de la compra dependiendo a factores internos o externos. (Brooks,1995)
- *Teoría del Resultado:* Esta teoría se basa en la percepción del cliente respecto a las características del producto. (Brooks,1995)

- *Teoría de las expectativas*: Según Liljander & Strandvik (1995), esta teoría indica que son las expectativas antes de realizar la compra y el cliente compara esas expectativas una vez realizada esa compra, con el fin de catalogar si es bueno o malo, si está conforme o no. Por lo que se espera que la satisfacción del cliente aumente cuando los puntos de disconformidades fueran menor a las conformidades.

En tal sentido la satisfacción del egresado de una institución de educación superior radica en la evaluación de la experiencia del servicio que ha brindado la universidad durante los cinco años de su carrera universitaria.

Según Mejías y Martínez (2009), la institución educativa superior tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los estudiantes, respecto a sus expectativas e intereses, cabe resaltar que el nivel de estado de ánimo del estudiante genera percepciones respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas del servicio adquirido.

Por lo tanto, las dimensiones de Satisfacción del egresado, de acuerdo con la adaptación del estudio que realizaron Mejías y Martínez (2009), la satisfacción de los clientes respecto al rubro de educación superior tiene cuatro dimensiones conceptuales en las cuales se puede evaluar:

- *Enseñanza*: Esta dimensión hace mención a la metodología de enseñanza que aplican los docentes en su salón de clase, teniendo en cuenta que cada docente tiene la responsabilidad de estar a la vanguardia, ello refiere a la modernización de conceptos y aplicación de herramientas tecnológicas por medios digitales, el uso de estas herramientas o su aplicación, va de acuerdo con cada una de las experiencias curriculares que el docente planea enseñar, cabe resaltar que hoy en día es un requisito indispensable su aplicación para el desarrollo de una clase, en cualquier nivel de enseñanza, ya sea educación básica regular o educación superior.
- *Organización Académica*: Se refiere a los conocimientos impartidos por el docente y la atención que recibe el estudiante por parte del personal

administrativo, con la finalidad de crear un vínculo de confianza y credibilidad con el mismo.

- *Vida Universitaria*: Respecto a esta dimensión, el autor indica que la participación del estudiante en las actividades recreativas y culturales forma parte del proceso de su preparación universitaria, cabe resaltar que respecto a los egresados también se organizan actividades, pero en lo que refiere al tema de actualización profesional cumpliendo las exigencias del mercado laboral actual.
- *Infraestructura y servicios universitarios*: De acuerdo con esta dimensión se evalúa aspectos que en un primer momento percibe el estudiante, por ejemplo, la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación. Cabe resaltar que los servicios universitarios en las distintas áreas también están involucrados en este punto.

Teniendo en cuenta ambas definiciones, los teóricos llegan a la conclusión de que estas dos variables se relacionan entre sí, pero no llegan a ser iguales, en otras palabras, la calidad es la percepción del cliente sobre el producto, en cambio la Satisfacción es la experiencia que ha tenido el cliente.

III. METODOLOGÍA

En este capítulo, se buscó mediante fundamentos teóricos la relación que existe entre las variables estudiadas, aplicando métodos y técnicas de acuerdo con el tipo y diseño de la investigación.

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo descriptiva, correlacional y transversal.

- Fue descriptiva, ya que se describió los niveles tanto de la variable 1 como de la variable 2, calidad de servicio educativo y satisfacción del egresado respectivamente.
- Fue correlacional, porque buscaba la relación que existe entre las dimensiones de la variable 1 con la variable 2.
- Fue transversal, porque solo se ha aplicado el instrumento en un solo momento y se ha realizado un corte en el tiempo.

Diseño de investigación

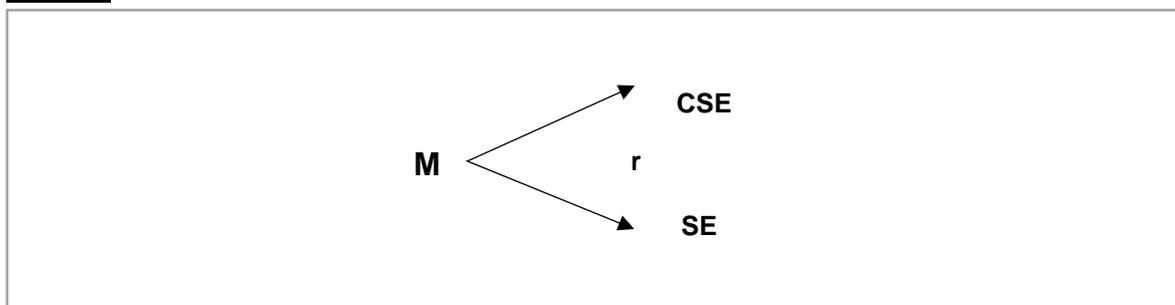
El diseño de la investigación fue no experimental cuantitativa, según Hernández et al., (2014), indica que en este diseño no se puede manipular las variables independientes sobre otras, solo observar el comportamiento de las variables en su ambiente natural para que puedan ser analizados.

En la Figura. 1, se puede observar las variables que se han presentado en la investigación y cómo fue su interacción entre ellas.

Figura 1

Relación entre variables

Dónde:



M: Muestra

CSE: Calidad de Servicio Educativo

SE: Satisfacción de Egresados

r: Correlación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variables:

Por la naturaleza de la investigación fue de tipo cuantitativa.

Variable 1: Calidad de Servicio Educativo

Definición conceptual

Según Parasuraman et al., (1985; 1988), la calidad de servicio se basa entre las percepciones y expectativas del consumidor.

Definición operacional

Las dimensiones de calidad de servicio educativo, que fueron valorados según la escala de Likert fue de Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1).

Variable 2: Satisfacción de egresados

Definición conceptual

Según Mejías y Martínez (2009), la institución educativa superior tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los estudiantes, respecto a sus expectativas e intereses, cabe resaltar que el nivel de estado de ánimo del estudiante genera percepciones respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas del servicio adquirido.

Definición operacional

Fue la operación cuantitativa de la variable satisfacción del egresado, valorados según la escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1).

(Ver Anexo 31. Matriz de Operacionalización de Variables)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Parra (2003), la población se podría definir a los elementos que conforman un universo, estos pueden ser bienes tangibles, intangibles o seres, que poseen características que pueden ser investigadas. Por lo tanto, la población de acuerdo

con este autor puede ser finitas o infinitas. (a) Finitas, tiene un número determinado para la población, (b) Infinitas, número no conocido o superior a lo esperado. En tal sentido, la población de la investigación fue finita y suma un total de 1210 participantes.

Los criterios para la inclusión de la investigación fueron todos aquellos que pertenecían a pregrado con matrícula regular de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho y que hayan gozado de los beneficios como estudiantes.

Los criterios para la exclusión de la investigación fueron todos aquellos egresados del Programa de Formación para Adultos de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho y todos los Egresados de otras escuelas profesionales de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho.

Muestra

Según Hernández et al. (2014), enunció que la muestra es el subgrupo de la población, en otras palabras, la muestra es parte de ella, en donde puede categorizarse como muestras probabilísticas (1) y no probabilísticas (2), en tal sentido respecto al punto 1, podemos decir que cada uno de los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. En caso contrario en el punto 2, va de acuerdo con la toma de decisiones del investigador que son seleccionadas en base a criterios específicos que correspondan con el estudio que se realice.

Por lo tanto, la muestra de esta investigación fue de 63 egresados de la modalidad de pregrado con matrícula regular de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho.

Muestreo

La técnica estadística para obtener la muestra fue no probabilística, es decir muestreo por conveniencia, ya que el investigador así lo determinó. (Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Respecto a este ítem, se ha utilizado en esta investigación la técnica de la encuesta.

Instrumento de recolección de datos

En esta investigación se ha utilizado dos instrumentos, para la primera variable “Calidad de Servicio Educativo” se utilizó la encuesta adaptada del Modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, en donde el instrumento utilizado consta de 24 preguntas dividido en 5 dimensiones sobre la percepción de los estudiantes y egresados respecto a la calidad de servicio que brinda la universidad.

Para la medición de la satisfacción de los egresados, la segunda variable, se utilizó otro instrumento el cual se realizó la adaptación de acuerdo con lo propuesto por sus autores Mejías y Martínez, teniendo 19 preguntas dividido en 4 dimensiones, en la cual ayudó a determinar el nivel de satisfacción tanto de alumnos como de egresados el cual ayudará a fomentar el vínculo universidad-egresado.

Tabla 1

Ficha técnica del cuestionario calidad de servicio educativo

Ficha Técnica
Autor: Allison Judisse Aldazabal Cusqui
Nombre del Instrumento: Calidad de servicio educativo (CSE)
Forma de empleo: Individual
Encuestados: 63 egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de SJL
Duración de la encuesta: 01 hora
Objetivo del Instrumento empleado: Medir la Calidad de Servicio Educativo entre los egresados del programa de estudio de Administración de una universidad particular del distrito de SJL
Utilidad Diagnóstica: Conocimiento de la relación entre universidad-egresado de acuerdo con la calidad de servicio educativo
Cantidad de Ítems: 24 ítems
Puntuación: Se definió escala de tipo ordinal con los siguientes niveles: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.
Método de Aplicación: Se programaron encuesta de 24 ítems utilizando un Formulario de Google para tomar la encuesta vía online. Se envía el enlace por la red social whatsapp a los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, para luego ser llenado por cada uno de ellos.

Nota. Elaboración propia

Tabla 2

Ficha técnica del cuestionario satisfacción del egresado

Ficha Técnica
Autor: Allison Judisse Aldazabal Cusqui
Nombre del Instrumento: Satisfacción del egresado (SE)
Forma de empleo: Individual
Encuestados: 63 egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de SJL
Duración de la encuesta: 01 hora
Objetivo del Instrumento empleado: Medir el grado de satisfacción del egresado del programa de estudio de Administración de una universidad particular del distrito de SJL
Utilidad Diagnóstica: Conocimiento de la satisfacción/insatisfacción del egresado para la aplicación de estrategias y mejorar el vínculo universidad-egresado.
Cantidad de Ítems: 19 ítems
Puntuación: Se definió escala de tipo ordinal con los siguientes niveles: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.
Método de Aplicación: Se programaron encuesta de 19 ítems utilizando un Formulario de Google para tomar la encuesta vía online. Se envía el enlace por la red social whatsapp a los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, para luego ser llenado por cada uno de ellos.

Nota. Elaboración propia

Validez y confiabilidad

Chávez (2001) enunció que la validez es el nivel de eficacia que tiene el instrumento para evaluar la variable que se desea medir. El cual permite que el instrumento óptimas condiciones para que sea aplicado, se evalúa los indicadores del instrumento y sus ítems de este para otorgar la validez.

Para esta investigación se utilizó la validez de contenido por juicio de expertos y la validez de constructo.

Validez de contenido

Para la validación del contenido de cada uno de los instrumentos utilizados, se presentó a cinco expertos, los cuales estos los revisaron y brindaron sus observaciones, tomando en cuenta los comentarios de los expertos para los instrumentos finales dirigidos a los egresados. En el Anexo 32 y Anexo 33, se muestra la validez de contenido de las dos variables, en el cual se puede observar que la opinión de los expertos que han analizado cada uno de los ítems de ambas variables concuerdan que los instrumentos se encuentran en óptimas condiciones para su uso.

Validez de constructo

La validez de constructo, según McMillan & Schumacher (2005), refiere al nivel de consistencia según teóricos y la medición del instrumento a través de un elemento o acontecimiento. El instrumento está formado por dimensiones e indicadores, el cual son agrupadas en el constructo adecuadamente para definir la variable.

Se requieren convergencia de los indicadores mediante el análisis factorial exploratorio – AFE y su correspondiente evaluación mediante el análisis factorial confirmatorio – AFC.

Análisis Factorial Exploratorio – AFE

Es una técnica estadística en el cual investiga las dimensiones subyacentes, constructos o variables latentes de las variables observadas, mediante reducción y asociación. Se usan para determinar su estructura interna, necesaria para el desarrollo, validación y adaptación de instrumentos de medida.

En la presente investigación, se analizaron 63 unidades muestrales. Teniendo en cuenta las variables, variable 1: “Calidad de Servicio Educativo” y Variable 2: “Satisfacción del egresado”, en donde la totalidad de sus ítems en conjunto fue de 43, por el cual la variable 1 estuvo conformado por 5 dimensiones y la variable 2, por 4 dimensiones.

En ambos, se aplicó como método de extracción, “Mínimos cuadrados no ponderados”, con rotación “Varimax” y “normalización de Kaiser”, carga en el factor de 0.30. Se obtuvo como respuesta en el primero, buen ajuste $KMO=0,897$, $X^2=1691,787$, $gl=276$ y $Sig.= 0,000$ y en el segundo también se obtuvo un buen ajuste $KMO=0,844$, $X^2=1212,811$, $gl=171$ y $Sig.= 0,000$.

Tabla 3

AFE de Calidad de Servicio Educativo

	Factor				
	1	2	3	4	5
CSE22	,789				
CSE23	,771				
CSE16	,762				
CSE20	,741				
CSE18	,674				
CSE21	,673				
CSE15	,614				
CSE24	,520				
CSE5		,684			
CSE4		,618			
CSE6		,606			
CSE2		,589			
CSE3		,579			
CSE1		,550			
CSE19			,680		
CSE11			,680		
CSE10			,583		
CSE17			,576		
CSE13				,650	
CSE12				,620	
CSE8				,574	
CSE7				,552	
CSE9					,736
CSE14					,695

Nota. Elaboración propia

Tabla 4

AFE de Satisfacción del egresado

	Factor			
	1	2	3	4
SE8	,821			
SE12	,785			
SE11	,708			
SE4	,633			
SE10	,625			
SE9	,578			
SE13	,577			
SE14		,766		
SE16		,759		
SE15		,687		
SE7			,852	
SE5			,709	
SE3			,557	
SE2			,552	
SE6			,510	
SE1			,477	
SE19				,666
SE17				,664
SE18				,599

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 3 y Tabla 4, se muestran las saturaciones de los ítems, respecto de los factores manteniendo las cargas en dimensiones similares, pero de estructuras diferentes.

Análisis factorial confirmatorio – AFC

Es una técnica en el cual se determina el número de factores obtenidos en correspondencia con sus cargas y similitud con la teoría previa acerca de datos. Tiene como hipótesis que determinados factores están asociados con un subconjunto de las variables. El AFC genera un nivel de confianza para poder aceptar o rechazar dicha hipótesis.

Como resultado de la evaluación de los modelos de cada variable se consideraron, lo mostrado en la Tabla 5.

Tabla 5

Medidas de ajuste encontradas por aplicación del AFC en las variables CSE, SE

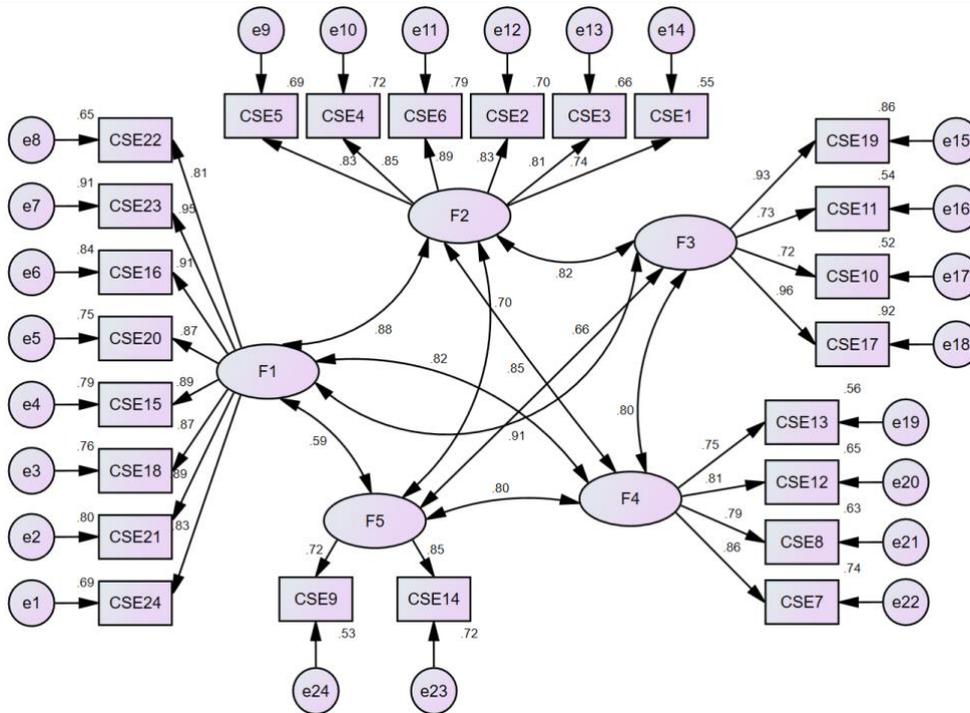
Variables	Ajuste absoluto	Ajuste incremental			Ajuste de Parsimonia	
	RMR	GFI	AGFI	NFI	PRATIO	PNFI
Calidad de Servicio Educativo	.0627	.992	.990	.990	.877	.869
Satisfacción del egresado	.0639	.990	.986	.988	.854	.843

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 5, se muestran los índices obtenidos mediante correlaciones policóricas y los diferentes tipos de ajuste que evidencian un buen ajuste de los modelos con la teoría de soporte que definieron variables y constructos, mostrados en la Figura 2 y la Figura 3.

Figura 2

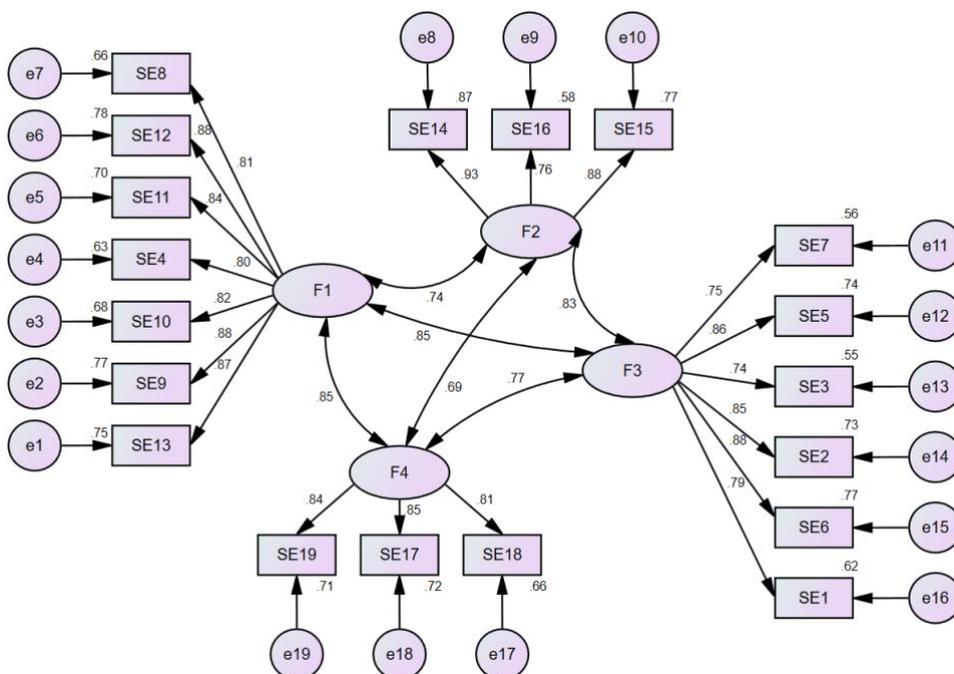
Análisis de ruta de calidad de servicio educativo



Nota. Elaboración propia

Figura 3

Análisis de ruta de satisfacción del egresado



Nota. Elaboración propia

Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad es netamente el nivel de confianza del instrumento, el procedimiento de medición refiere a la capacidad de aplicar el mismo resultado dos veces o más al mismo grupo de objetos en las mismas condiciones. Se utilizó la confiabilidad “Alfa de Cronbach” a variables y constructos.

Tabla 6

Resultados de la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Variable/ Dimensión	Número de elementos	Coefficiente de confiabilidad
Calidad de Servicio Educativo	24	.974
F1: Confiabilidad	4	.963
F2: Seguridad	4	.929
F3: Elementos Tangibles	6	.906
F4: Capacidad de respuesta	5	.876
F5: Empatía	5	.760
Satisfacción del Egresado	19	.964
F1: Enseñanza	6	.943
F2: Organización Académica	6	.891
F3: Vida Universitaria	4	.922
F4: Infraestructura y servicios universitarios	3	.871

Nota. Elaboración propia

3.5. Procedimiento

Se realizó la elaboración de los instrumentos teniendo en cuenta la teoría y validando el contenido por juicio de expertos.

Una vez ya aprobados los instrumentos, por este grupo de expertos se determinó realizar una prueba con 10 unidades muestrales, con el objetivo de verificar la comprensión exacta de los instrumentos de los egresados.

Teniendo en cuenta que se realizó una matriz de los datos recolectados en una hoja de cálculo, en donde se registrarían los datos que corresponden a cada una de las preguntas en donde se evalúa los indicadores de cada dimensión de las variables que se está estudiando, debido a la coyuntura actual por el confinamiento social por el COVID-19, se tuvo que realizar un Formulario de Google para recoger los datos.

Definiendo categorías para el análisis de los datos que fueron trasladados al SPSS Versión 26.

Con los datos se obtuvo validez de constructo y confiabilidad a través del coeficiente de relación de Spearman, el cual se deberá considerar parámetros como la media, desviación típica y error estándar.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó técnicas de estadística descriptiva, de las cuales ha ayudado a la descripción de variables, dimensiones, estadística inferencial por consiguiente ha permitido realizar el contraste de hipótesis, aplicando el Rho de Spearman. Se utilizaron los programas de Microsoft Office 365 y estadísticos como SPSS V26 y AMOS V24.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se ha respetado la propiedad intelectual teniendo como soporte teórico libros, artículos científicos, entre otros, en donde se puede verificar mediante la aplicación TURNITIN el porcentaje de similitud con otros proyectos de investigación, haciendo mención a la ética profesional, cumpliendo a cabalidad la inviolabilidad de datos.

IV. RESULTADOS

El estudio empírico de la investigación se realizó considerando descripción de datos y contraste o evidencia de las hipótesis. Este último utilizando dos modelos, ecuación lineal múltiple y ecuaciones estructurales.

Descripción de datos

Variable 1: Calidad de Servicio Educativo

Tabla 7

Estadísticos de la V1: Calidad de Servicio Educativo

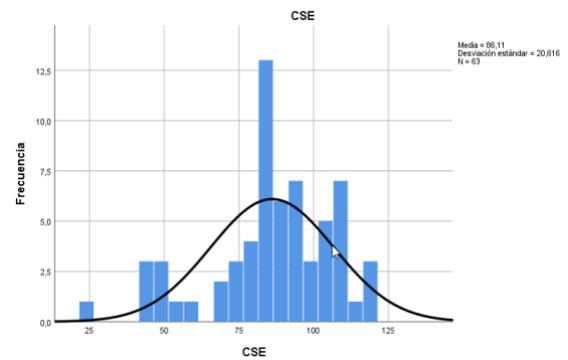
		Estadísticos					
		CSE	CSED1	CSED2	CSED3	CSED4	CSED5
N	Válido	63	63	63	63	63	63
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		86,11	27,06	20,89	15,25	15,43	7,48
Mediana		87,00	27,00	22,00	16,00	16,00	8,00
Moda		84 ^a	32	20	17	15 ^a	8
Desv. Desviación		20,616	8,426	5,626	3,823	3,430	1,480
Asimetría		-,823	-,625	-1,003	-,887	-,730	-,785
Error estándar de asimetría		,302	,302	,302	,302	,302	,302
Curtosis		,555	-,208	,937	,224	,680	2,104
Error estándar de curtosis		,595	,595	,595	,595	,595	,595
Mínimo		24	8	6	4	4	2
Máximo		120	40	30	20	20	10
Percentiles	25	77,00	23,00	19,00	14,00	13,00	6,00
	50	87,00	27,00	22,00	16,00	16,00	8,00
	75	102,00	33,00	25,00	18,00	18,00	8,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Nota. Elaboración propia

Figura 4

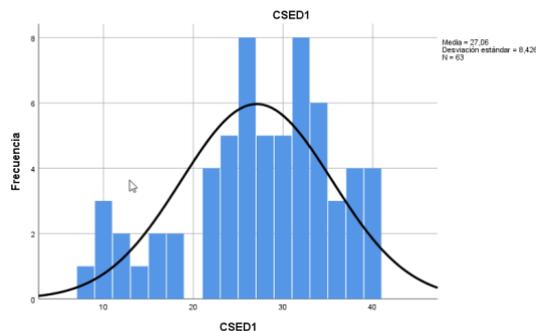
Histograma de la V1: Calidad de Servicio Educativo



Nota. Elaboración propia

Figura 5

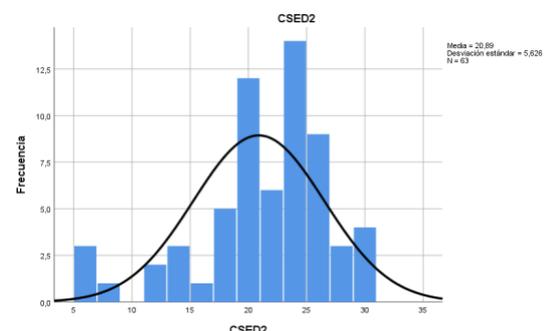
Histograma de la V1F1: Confiabilidad



Nota. Elaboración propia

Figura 6

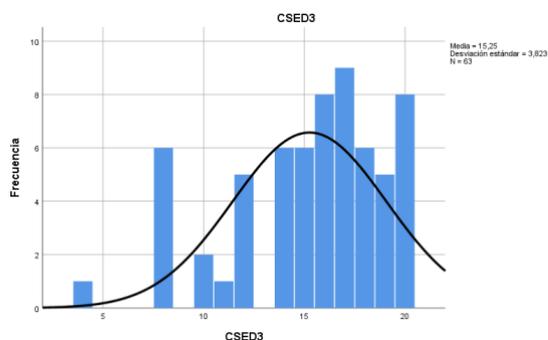
Histograma de la V1F2: Seguridad



Nota. Elaboración propia

Figura 7

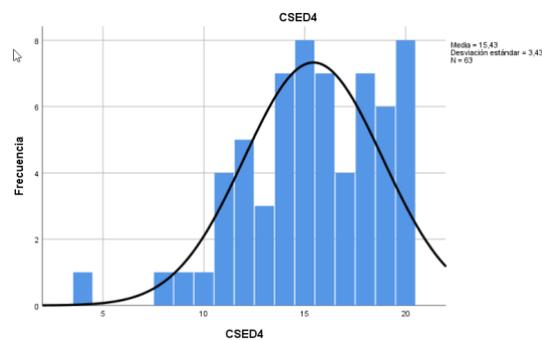
Histograma de la V1F3: Elementos Tangibles



Nota. Elaboración propia

Figura 8

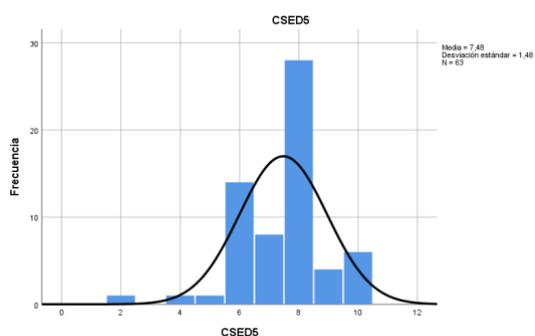
Histograma de la V1F4: Capacidad de respuesta



Nota. Elaboración propia

Figura 9

Histograma de la V1F5: Empatía



Nota. Elaboración propia

En la Tabla 7, se evidencia que los datos de la variable 1 “Calidad de Servicio Educativo”, se encuentran concentradas en el rango de [65,494 – 106,726], con una moda de 84 que representa el 6.3% de la distribución, con asimetría negativa o sesgada a la izquierda y curtosis positiva.

Variable 2: Satisfacción del egresado

Tabla 8

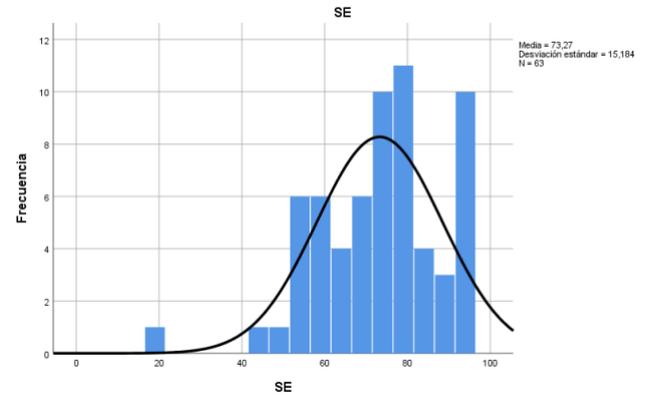
Estadísticos de la V2: Satisfacción del egresado

		Estadísticos				
		SE	SED1	SED2	SED3	SED4
N	Válidos	63	63	63	63	63
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		73,27	25,86	12,00	23,98	11,43
Mediana		76,00	27,00	12,00	24,00	12,00
Moda		76	28	15	24	12
Desv. Desviación		15,184	6,782	2,817	4,438	2,821
Asimetría		-,782	-,637	-,841	-,1088	-,677
Error estándar de asimetría		,302	,302	,302	,302	,302
Curtosis		1,252	,025	,286	2,875	-,024
Error estándar de curtosis		,595	,595	,595	,595	,595
Mínimo		19	7	3	6	3
Máximo		95	35	15	30	15
Percentiles	25	62,00	22,00	10,00	22,00	9,00
	50	76,00	27,00	12,00	24,00	12,00
	75	85,00	31,00	15,00	27,00	14,00

Nota. Elaboración propia

Figura 10

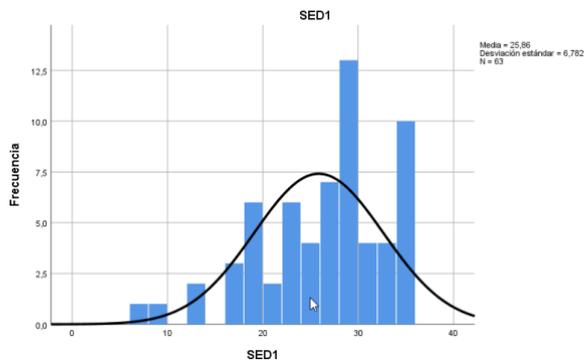
Histograma de la V2: Satisfacción del egresado



Nota. Elaboración propia

Figura 11

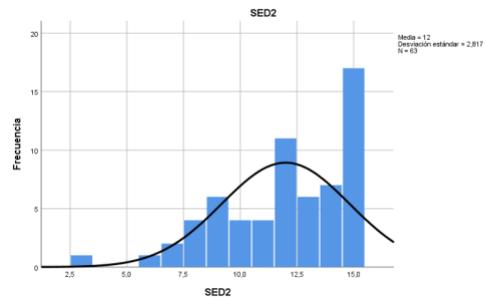
Histograma de la V2F1: Enseñanza



Nota. Elaboración propia

Figura 12

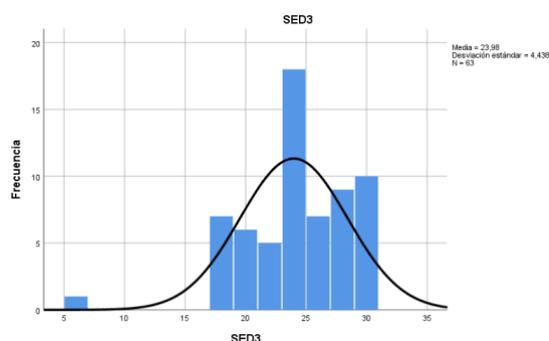
Histograma de la V2F2: Organización Académica



Nota. Elaboración propia

Figura 13

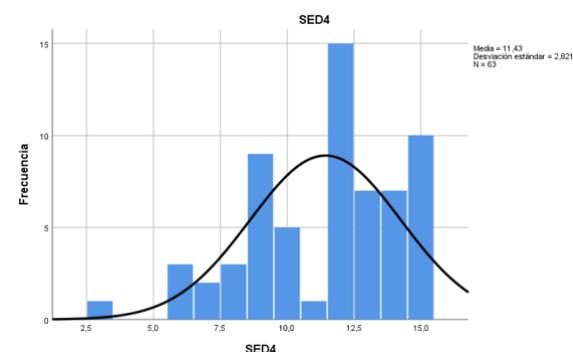
Histograma de la V2F3: Vida Universitaria



Nota. Elaboración propia

Figura 14

Histograma de la V2F4: Infraestructura y servicios universitarios



Nota. Elaboración propia

En la Tabla 8, se evidencia que los datos de la variable 2 “Satisfacción del egresado”, se encuentran concentradas en el rango de [58,0857 – 88,45384], con una moda de 76 que representa el 9.5% de la distribución, con asimetría negativa o sesgada a la izquierda y curtosis positiva.

Asociación de variables

Tabla 9

Asociación de variables V1: CSE - V2: SE

		V2: Satisfacción del Egresado					Total
		MUY MALO (19-34)	MALO (35-49)	REGULAR (50-65)	BUENO (66-80)	MUY BUENO (81-95)	
V1:	MUY MALO (24-43)	1	0	1	0	0	2
Calidad	MALO (44-62)	0	2	4	2	0	8
de	REGULAR (63-82)	0	0	4	4	1	9
Servicio	BUENO (83-101)	0	0	5	17	6	28
Educativo	MUY BUENO (38-44)	0	0	0	5	11	16
Total		1	2	14	28	18	63

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 9, se evidencia que existe una asociación directa y positiva entre la variable 1, “Calidad de Servicio Educativo” y la variable 2, “Satisfacción del

egresado”, es decir, una buena opinión de Calidad de Servicio Educativo genera una buena opinión de Satisfacción del egresado.

Tabla 10

Significación de asociación V1: CSE – V2: SE

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	70,739 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	45,381	16	,000
Asociación lineal por lineal	30,282	1	,000
Casos	63		

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 10, se evidencia el cumplimiento de la hipótesis de la investigación que determina asociación entre ambas variables, mostrada por el valor de significación asintótica en donde se evidencia que es estadísticamente significativa.

Tabla 11

Asociación de variables V1F1 - V2: SE

		V2: Satisfacción del Egresado					Total
		MUY MALO (19-34)	MALO (35-49)	REGULAR (50-65)	BUENO (66-80)	MUY BUENO (81-95)	
V1F1:	MUY MALO (8-14)	1	1	4	1	0	7
Confiabilidad	MALO (15-22)	0	1	3	2	2	8
	REGULAR (23- 29)	0	0	7	12	2	21
	BUENO (30-37)	0	0	0	12	9	21
	MUY BUENO (38-44)	0	0	0	1	5	6
Total		1	2	14	28	18	63

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 11, se evidencia que existe una asociación directa y positiva entre la variable 1 Dimensión 1, “Confiabilidad” y la variable 2, “Satisfacción del egresado”, es decir, una buena opinión de la confiabilidad en la calidad de servicio educativo, genera un buen nivel de satisfacción del egresado.

Tabla 12*Significación de asociación V1F1: Confiabilidad – V2: SE*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,464 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	45,120	16	,000
Asociación lineal por lineal	26,352	1	,000
Casos	63		

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 12, se evidencia el cumplimiento de la hipótesis, entre la variable 1 factor 1 “confiabilidad” y la variable 2 “satisfacción del egresado”, el cual se determina asociación entre ambas variables, de acuerdo con su significación asintótica (bilateral) que evidencia que la relación es estadísticamente significativa.

Tabla 13*Asociación de variables V1F2 - V2: SE*

		V2: Satisfacción del Egresado					Total
		MUY MALO (19-34)	MALO (35-49)	REGULAR (50-65)	BUENO (66-80)	MUY BUENO (81-95)	
V1F2: Seguridad	MUY MALO (6-11)	1	0	3	0	0	4
	MALO (12-17)	0	2	4	3	0	9
	REGULAR (18-22)	0	0	5	11	4	20
	BUENO (23-28)	0	0	2	13	11	26
	MUY BUENO (29-34)	0	0	0	1	3	4
Total	1	2	14	28	18	63	

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 13, se evidencia que existe una asociación directa y positiva entre la variable 1 factor 2, “Seguridad” y la variable 2, “Satisfacción del egresado”, en otras palabras, generando una buena opinión de seguridad produce una buena opinión en la satisfacción del egresado.

Tabla 14*Significación de asociación V1F2: Seguridad – V2: SE*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,206 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	39,522	16	,001
Asociación lineal por lineal	26,073	1	,000
Casos	63		

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 14, se comprueba y se acepta la hipótesis, ya que el puntaje de significación asintótica es menor a 0.005 y no se evidencia error alguno, concluyendo que, si existe relación entre la variable 1 factor 2, “seguridad” y la variable 2, “satisfacción del egresado”.

Tabla 15*Asociación de variables V1F3: Elementos tangibles – V2: SE*

		V2: Satisfacción del Egresado					Total
		MUY MALO (19-34)	MALO (35-49)	REGULAR (50-65)	BUENO (66-80)	MUY BUENO (81-95)	
V1F3: Elementos Tangibles	MUY MALO (4-7)	1	0	0	0	0	1
	MALO (8-11)	0	2	5	1	1	9
	REGULAR (12-16)	0	0	6	18	1	25
	BUENO (17-20)	0	0	3	9	16	28
Total		1	2	14	28	18	63

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 15, se puede observar la variable 1 factor 3, “Elementos Tangibles” y la variable 2, “Satisfacción del egresado”, poseen una relación fuerte, directa y positiva, por consiguiente, una regular opinión del egresado respecto a los elementos tangibles genera una buena opinión respecto a la satisfacción del egresado.

Tabla 16*Significación de asociación V1F3: Elementos tangibles – V2: SE*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	102,874 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	46,901	12	,000
Asociación lineal por lineal	26,952	1	,000
Casos	63		

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 16, el puntaje de significación asintótica es de .000, por lo que se llega a la conclusión de que, si existe relación entre la variable 1 factor 3, “elementos tangibles” y la variable 2, “satisfacción del egresado”.

Tabla 17*Asociación de variables V1F4: Elementos tangibles – V2: SE*

		V2: Satisfacción del Egresado					Total
		MUY MALO (19-34)	MALO (35-49)	REGULAR (50-65)	BUENO (66-80)	MUY BUENO (81-95)	
V1F4:	MUY MALO (4-7)	1	0	0	0	0	1
Capacidad	MALO (8-11)	0	2	4	1	0	7
de	REGULAR (12-16)	0	0	10	16	4	30
respuesta	BUENO (17-20)	0	0	0	11	14	25
Total		1	2	14	28	18	63

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 17, se comprueba y se acepta la hipótesis, en donde se puede observar la variable 1 factor 4, “Capacidad de respuesta” y la variable 2, “Satisfacción del egresado” en donde tiene una relación fuerte, directa y positiva con el nivel de satisfacción del egresado, por consiguiente, una regular opinión del egresado respecto a la capacidad de respuesta de los colaboradores genera una buena satisfacción del egresado.

Tabla 18*Significación de asociación V1F4: Capacidad de respuesta – V2: SE*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	103,004 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	48,829	12	,000
Asociación lineal por lineal	32,871	1	,000
Casos	63		

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 18, se puede observar la variable 1 factor 4, “Capacidad de respuesta” y la variable 2, “Satisfacción del egresado”, el cual se determina asociación entre ambas variables, de acuerdo con su significación asintótica (bilateral) que evidencia que la relación es estadísticamente significativa.

Tabla 19*Asociación de variables V1F5: Empatía - V2: SE*

	V2: Satisfacción del Egresado					Total
	MUY MALO (19-34)	MALO (35-49)	REGULAR (50-65)	BUENO (66-80)	MUY BUENO (81-95)	
MUY MALO (2-4)	1	1	0	0	0	2
V1F5: MALO (5-6)	0	1	5	8	1	15
Empatía REGULAR (7-9)	0	0	8	19	13	40
BUENO (10-11)	0	0	1	1	4	6
Total	1	2	14	28	18	63

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 19, se evidencia que existe una asociación directa y positiva entre la variable 1 factor 5, “Empatía” y la variable 2, “Satisfacción del egresado”, en otras palabras, una regular opinión respecto a la empatía de los colaboradores genera una buena opinión en la Satisfacción del egresado.

Tabla 20*Significación de asociación V1F5: Empatía – V2: SE*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,435 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	26,391	12	,009
Asociación lineal por lineal	16,291	1	,000
Casos	63		

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 20, se comprueba y se acepta la hipótesis, ya que el puntaje de significación asintótica es menor a 0.005, concluyendo que, si existe relación entre la variable 1 factor 5, “empatía” y la variable 2, “satisfacción del egresado”.

Evidencia de las hipótesis

Prueba de normalidad de las variables

Se aplicó la prueba de normalidad a cada una de las variables, con la finalidad de elegir el tipo de estadística que definirá y probará la hipótesis del estudio, en donde reflejará si la distribución de las variables es normal o no, teniendo en cuenta que se considera la prueba de Kolmogorov-Smirnov, que es utilizado para muestras mayores de 50 elementos.

De acuerdo a Artaya (2019), la prueba de K-S se utiliza con el objetivo de contrastar la hipótesis de normalidad de la población; en tal sentido si $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, en caso contrario si $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la Tabla 21, en donde se aplicó la prueba de normalidad a cada una de las variables, teniendo en cuenta la prueba K-S con correcciones de Lilliefors, se obtuvo que la significación estadística es de 0.000 en ambas variables y en cada una de sus dimensiones, donde p es menor que 0.05, ello evidencia que la distribución de ambas variables es no normal.

Tabla 21*Prueba de Normalidad de la V1 y V2: Según Kolmogorov-Smirnov*

Calidad de Servicio Educativo	Estadístico	gl	Sig.	Satisfacción del Egresado	Estadístico	gl	Sig.
KCSE	0.286	63	0.000	KSE	0.252	63	0.000
KCSED1	0.200	63	0.000	KSED1	0.221	63	0.000
KCSED2	0.243	63	0.000	KSED2	0.295	63	0.000
KCSED3	0.274	63	0.000	KSED3	0.295	63	0.000
KCSED4	0.248	63	0.000	KSED4	0.242	63	0.000
KCSED5	0.354	63	0.000				

Nota. Elaboración propia

Según Akoglu (2018), indica que el Rho de Spearman permite observar el grado de relación que existe entre dos variables, en donde la distribución tiene que ser no normal, en otras palabras la data debe contener valores extremos.

En tal sentido, si la significación estadística de ambas variables en esta investigación indica que es una distribución no normal, ya que dos personas pueden coincidir en algunas respuestas, pero no en todas. Por consiguiente, se debe de utilizar Rho de Spearman.

Estadístico de Rho de Spearman

Según Salas (2018), nos indica que el análisis de correlación es la herramienta que nos ayuda a definir el grado de correlación entre dos variables, se detalla a continuación la valoración que impone el autor basado en sus estudios:

- 0.00, no existe correlación,
- 0.25, existe una correlación débil,
- 0.50, existe una correlación moderada,
- 0.75, existe una correlación intensa y
- 1.00, existe una correlación perfecta.

A continuación, se analizará el Rho de Spearman para ambas variables, variable 1 “calidad de servicio educativo” y la variable 2 “satisfacción del egresado” y las correlaciones entre los cinco factores de la variable 1 entre la variable 2.

Tabla 22

Correlación no paramétrica de hipótesis general “V1: Calidad de servicio educativo y V2: Satisfacción del egresado”

			V1: CSE	V2: SE
Rho de Spearman	V1: CSE	Coef. de Correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Casos	63	63
	V2: SE	Coef. de Correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Casos	63	63

Nota. Elaboración propia

Como se puede observar en la Tabla 22, si existe una correlación intensa entre ambas variables que se están evaluando en esta investigación, el cual es de 77,5%, según el estadístico Rho Spearman.

Tabla 23

Correlación no paramétrica de hipótesis específica: “V1F1: Confiabilidad y V2: Satisfacción del egresado”

			V1F1: CONFI	V2: SE
Rho de Spearman	V1F1: CONFI	Coef. de Correlación	1,000	,746**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Casos	63	63
	V2: SE	Coef. de Correlación	,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Casos	63	63

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 23, se puede observar que existe una correlación moderada, según el estadístico Rho Spearman, el cual representa el 74,6% de la relación entre la variable 1 factor 1 “confiabilidad” y la variable 2 “satisfacción del egresado.

Tabla 24

Correlación no paramétrica de hipótesis específica: “V1F2: Seguridad y V2: Satisfacción del egresado”

			V1F2: SEG	V2: SE
Rho de Spearman	V1F2: SEG	Coef. de Correlación	1,000	,689**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Casos	63	63
	V2: SE	Coef. de Correlación	,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Casos	63	63

Nota. Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 24, se afirma que existe una correlación moderada, el cual representa el 68,9% de la relación entre la variable 1 factor 2 “seguridad” y la variable 2 “satisfacción del egresado.

Tabla 25

Correlación no paramétrica de hipótesis específica: “V1F3: Elementos tangibles y V2: Satisfacción del egresado”

			V1F3: ELMTANG	V2_SE
Rho de Spearman	V1F3: ELMTANG	Coef. de Correlación	1,000	,642**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Casos	63	63
	V2_SE	Coef. de Correlación	,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Casos	63	63

Nota. Elaboración propia

Como se puede observar en la Tabla 25, se afirma que existe una correlación moderada, el cual representa el 64,2% de la relación entre la variable 1 factor 3 “elementos tangibles” y la variable 2 “satisfacción del egresado.

Tabla 26

Correlación no paramétrica de hipótesis específica: “V1F4: Capacidad de respuesta y V2: Satisfacción del egresado”

			V1F4: CAPRSP	V2: SE
Rho de Spearman	V1F4: CAPRSP	Coef. de Correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Casos	63	63
	V2: SE	Coef. de Correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Casos	63	63

Nota. Elaboración propia

Se puede observar en la Tabla 26, que el 75,5% representa que existe una correlación intensa, entre la variable 1 factor 4 “capacidad de respuesta” y la variable 2 “satisfacción del egresado.

Tabla 27

Correlación no paramétrica de hipótesis específica: “V1F5: Empatía y V2: Satisfacción del egresado”

			V1F5: EMPA	V2: SE
Rho de Spearman	V1F5: EMPA	Coef. de Correlación	1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Casos	63	63
	V2: SE	Coef. de Correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Casos	63	63

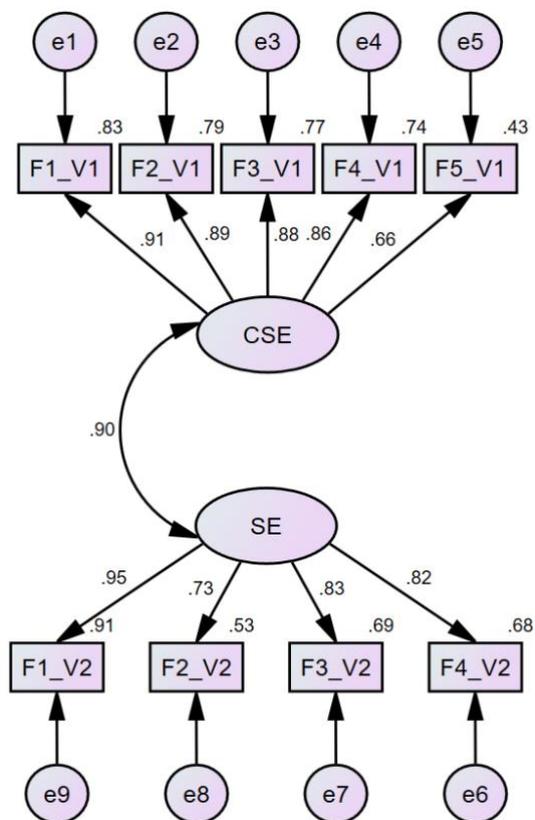
Nota. Elaboración propia

Se puede observar, que el 51,6% representa que existe una correlación moderada, entre la variable 1 factor 5 “empatía” y la variable 2 “satisfacción del egresado.

Modelo de ecuación estructural

Figura 15

Modelo de ecuación estructural



Nota. Elaboración propia

Como se puede observar en la Figura 15, se define la confirmación de la hipótesis general, en otras palabras, existe relación entre la variable 1 “calidad de servicio educativo” y variable 2 “satisfacción del egresado”. El modelo evidencia robustez en sus factores, la variable 1 en promedio 84% y la variable 2 en promedio 70.25%. En donde, se define la relación entre ambas variables dando como resultado 90%. Se utilizó la extracción de mínimos cuadrados no ponderados determinando como ajustes absolutos RMR estandarizado de .0592, ajuste incremental GFI = .785, AGFI = .627, NFI = .882, en promedio de 76.5% y ajuste de parsimonia PRATIO = .722 PNFI = .637, en promedio 67.95% definiendo un modelo robusto que confirma la hipótesis principal encontrada en el modelo de Rho de Spearman.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación, por evidencias encontradas en los resultados, se aceptó la hipótesis general afirmando que existe la relación entre la Calidad de Servicio Educativo y Satisfacción del Egresado.

Por lo tanto, se tuvo como objetivo, determinar la relación de la variable de Calidad de Servicio Educativo (V1) con la variable Satisfacción del Egresado (V2) en el Programa de Estudio de Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, el cual se tuvo una población de 1210 egresados debidamente clasificados de acuerdo a la naturaleza de la investigación, de acuerdo al muestreo no probabilístico se encuestó a 63 egresados.

Con la finalidad de analizar el objetivo de la investigación, se utilizaron las pruebas (a) Rho de Spearman con valoración de los resultados de Salas (2018), (b) Modelo de ecuaciones estructurales, en el cual se detalla en los párrafos continuos.

En la prueba (a), el método estadístico utilizado para ver el grado de relación que existe entre dos variables (V1 y V2) fue Rho de Spearman en donde el resultado de este coeficiente de correlación fue de 77.5%, de acuerdo con el análisis de los resultados y correspondencia con otras investigaciones similares, se confirma que existe una relación entre la V1 y V2, por el cual se acepta la hipótesis general, en donde tiene una correlación intensa. Por las evidencias encontradas en el trabajo de Saleem et al., (2017), en donde se evidenció que la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante fue de 67.1%, teniendo así una relación directa positiva, demostrando que es directamente proporcional la calidad de servicio frente a la satisfacción del estudiante.

Teniendo en cuenta que dentro de esta investigación se ha analizado tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas, en este sentido en los párrafos continuos se detalla cada una de ellas:

Según la hipótesis específica número 1, que es la relación entre V1F1: Confiabilidad y V2: Satisfacción del egresado, el análisis para la determinación del

grado de correlación fue de 74.6% en donde podemos llegar a la conclusión de que es una correlación moderada. Un estudio similar es el de Alanya (2020), donde el grado de relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del cliente de la empresa INSMETAR S.A.C., dio como resultado según la valoración del autor Hernández et al. (2014), una correlación positiva media, siendo el Rho de Spearman = 0.700. En tal sentido ambos estudios llegaron a la conclusión de que la confiabilidad es el punto clave entre la relación que se obtendrá con el cliente, en otras palabras, toda organización debe tener la capacidad de brindar su servicio de manera confiable y segura con la finalidad de que el cliente perciba el profesionalismo de la empresa desde un primer momento.

De acuerdo con la hipótesis específica número 2, que es la relación entre V1F2: Seguridad y V2: Satisfacción del egresado, el análisis para la determinación del grado de correlación fue de 68.9% lo que evidencia que es una correlación moderada. De acuerdo con estudios similares, Montalvo et al., (2020), en donde evidenciaron una correlación moderada, directa y significativa de 0.000 y un coeficiente de correlación, Rho de Spearman = 0.444 entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. En tal sentido, se evidencia que el personal administrativo de ambas instituciones debe tener en cuenta la atención al cliente, brindando información veraz del servicio o procedimiento solicitado, con la finalidad de mantener un buen nivel de satisfacción.

Respecto con la hipótesis específica número 3, que es la relación entre V1F3: Elementos Tangibles y V2: Satisfacción del egresado, en base al análisis de la correlación no paramétrica, el grado de correlación fue de 64.2% observando que es una correlación moderada, en tal sentido en la investigación de Eresia-Eke (2020), indica que la correlación de la dimensión de tangibilidad respecto a la satisfacción del estudiante en su análisis es de 60.9%, en donde esta deducción sostiene que la relación entre estos dos, se determina de acuerdo a un estado óptimo de recursos, instalaciones adecuadas dentro de la universidad, equipos tecnológicos en buen estado y presencia del personal idóneo para puesto de trabajo, éstos factores juegan un papel importante en el resultado de la V2.

En base a la hipótesis específica número 4, que es la relación entre V1F4: Capacidad de respuesta y V2: Satisfacción del egresado, de acuerdo con el análisis para la determinación del grado de correlación fue de 75.5%, siendo una correlación intensa. Por lo tanto, de acuerdo con la investigación de Baniya (2016), indica que la correlación de la dimensión de capacidad de respuesta respecto a la satisfacción del estudiante en su análisis es de 58%, en donde esta deducción sostiene que la relación entre estos dos se asocia significativamente en brindar una respuesta rápida y acertada al momento de la atención al estudiante.

Según la hipótesis específica número 5, que es la relación entre V1F5: Empatía y V2: Satisfacción del egresado, de acuerdo con el análisis para la determinación del grado de correlación fue de 51.6%, observando que es una correlación moderada, en la investigación de De la Cruz y Álvarez (2016), indica que respecto a esta dimensión sus resultados fueron que existe una relación directa, positiva y significativa ($r=0.362$), por consiguiente se tiene que medir la importancia que cada uno de los colaboradores de una organización brinda al cliente, en otras palabras tienen que hacer sentir que el cliente está en un ambiente familiar y que son parte de la institución, demostrando así el interés por cada cliente y mejorando el nivel de satisfacción.

La prueba (b), corroboró el resultado con indicadores robustos de RMR, GFI, AGFI y NFI con un promedio de 58.83% PRATIO y PNFI con promedios de 67.95% asimismo la relación entre V1 y V2 fue de 90%.

La V1 actúa como variable independiente en esta investigación y la V2 es un componente dependiente respecto a la variable anterior, por evidencia en el análisis correlacional se evalúa tanto de los factores de la V1 y V2 en los siguientes párrafos.

En el análisis de V1 y el factor 1 confiabilidad que brindó una institución educativa u organización en general fue confiable y segura ya que el cliente pudo percibir el profesionalismo de la empresa desde un primer momento, teniendo en cuenta que la información brindada por los colaboradores sea confiable y veraz.

Por consiguiente, en el factor 2 seguridad, la organización se preocupó en poner en práctica las normas de convivencia para generar un ambiente armónico en el servicio brinda, dando así la seguridad que necesitó el cliente al momento de la resolución de sus problemas.

De acuerdo con el factor 3 elementos tangibles, los colaboradores se encontraron bien uniformados y su presencia fue pulcra, por esta razón la imagen institucional fue parte fundamental en el marketing empresarial.

En tal sentido en el factor 4 capacidad de respuesta, los colaboradores tuvieron la capacidad de responder de manera eficiente las necesidades de los clientes, motivo por el cual toda organización consideraron que el tiempo de respuesta ante la resolución de problemas fue y es pieza fundamental para satisfacer al cliente.

Cabe resaltar que en el factor 5 empatía, cada miembro de la organización tuvo que ser perspectiveo ante los posibles problemas del cliente y saber comprender las emociones que este transmite, en tal sentido la organización brindó una atención personalizada con una actitud positiva ante la resolución de problemas, mejorando así la comunicación entre empresa-cliente.

Asimismo, en el análisis de la V2, en el factor 1 enseñanza, el docente universitario hizo uso de herramientas tecnológicas en su clase con la finalidad de hacer mucho más didáctica la lección a enseñar, ello depende de lo bien capacitado que se encuentre el docente para la utilización de estas herramientas y la metodología de enseñanza que aplique.

En tal sentido en el factor 2 organización académica, cabe resaltar que dependió mucho de las disposiciones que emanan los directivos respecto a los aspectos académicos, en el cual el docente dentro del salón de clase creó un vínculo de confianza y credibilidad con el estudiante con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida, tanto a nivel académico como a nivel administrativo.

Por lo tanto, en el factor 3 vida universidad, existieron varias actividades que se realizaron dentro de las instalaciones de la universidad, una de ellas es las llamadas actividades de actualización, en donde el área de seguimiento al graduado convocó a especialistas en diversos temas, en el cual se organizaron talleres, congresos y conferencias dirigido a los egresados con la finalidad de mantener actualizado su curriculum vitae y este esté acorde con las exigencias del mercado laboral actual.

Finalmente, en el factor 4 infraestructura, equipos tecnológicos y materiales de comunicación, se tomó en cuenta de que es importante brindar a los estudiantes instalaciones físicas y equipos en óptimas condiciones de uso, para su desarrollo social-profesional, cabe resaltar que los estudiantes evaluaron este aspecto en cada una de las visitas al campus.

La metodología que se ha empleado para el presente estudio tuvo fortalezas y debilidades, ello debido específicamente en lo que refiere en la recolección de datos y tabulación de data.

Al momento de iniciar la investigación se observó como afectaría la coyuntura actual debido al confinamiento, cabe resaltar que este punto fue una fortaleza en ese estudio, motivo por el cual al emplear medios digitales para la recolección de datos se tuvo un rápido acceso a ellos, pero la desconfianza a pesar de la presentación del instrumento estuvo presente, generando así un punto débil en la investigación. Dando solución a lo mencionado líneas atrás, se tuvo que emplear reuniones por plataformas como ZOOM o MEET, para mantener la interacción durante el desarrollo de los cuestionarios y así obtener una data veraz.

La relevancia de la investigación es importante y necesaria, de acuerdo con el contexto que ahora vivimos, el área de seguimiento de egresado en cualquier universidad del mundo es uno de los puntos más relevantes y que se debe evaluar constantemente, ya que las competencias que desarrolla cada egresado contribuyen a la productividad de una organización, en tal sentido las condiciones laborales cada año son de tipo cambiante y más demandantes, cabe resaltar que

un título de universidad reduce el riesgo de desempleo y aumenta la calidad de vida del mismo.

En tal sentido, la economía es quien establece el incremento y disminución del número de vacantes de un puesto de trabajo. Por otro lado, el marketing de boca a boca es un aspecto generado por la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta la percepción y las expectativas de este, de acuerdo con la calidad de servicio brindado por la organización, en este caso lo brindado por una universidad particular.

La contribución que brinda esta investigación a la sociedad va directamente dirigida a todas las instituciones educativas de nivel superior, con finalidad de que puedan evaluar sus procedimientos y plantear un rediseño si es necesario, creando así un vínculo fuerte entre universidad y egresado, en este sentido será posible determinar la satisfacción de los egresados y la confirmación de las autoridades de su empresa después de dos años de culminado su formación profesional.

VI. CONCLUSIONES

Del análisis de los resultados sobre la relación entre calidad de servicio educativo (V1) y la satisfacción del egresado (V2) en la Escuela Profesional de Administración de universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho y describiendo los resultados de la relación que existen entre los factores de la calidad de servicio (V1F_) respecto a la satisfacción del egresado (V2), donde se concluyó lo siguiente expresado en los párrafos continuos:

- Primero.** Se encontró relación entre calidad de servicio y satisfacción del egresado, evidenciado por el estadístico de Rho de Spearman de 78% confirmado por el modelo de ecuaciones estructurales que evidenció correspondencia de 90%.
- Segundo.** En V1F1 “confiabilidad” y V2 se encontró la relación evidenciado por el estadístico Rho de Spearman de 75%, en determinando así que la correlación es intensa, por lo tanto debido a los resultados se aceptó la primera hipótesis específica.
- Tercero.** La seguridad en esta investigación estuvo representado por V1F2, en donde de acuerdo al análisis realizado se llegó a la conclusión de que existe relación con la V2, evidenciado por Rho de Spearman de 69%, teniendo en cuenta que fue una correlación moderada, en tal sentido se aceptó la hipótesis específica 2.
- Cuarto.** Los elementos tangibles demoninado también como V1F3 y V2 en base al estadístico Rho de Spearman de 64%, evidenció que existe relación y fue una correlación moderada, motivo por el cual se aceptó la hipótesis específica 3.
- Quinto.** Se encontró la relación entre la capacidad de respuesta nombrada también como V1F4 y V2, evidenciado por el Rho de Spearman de 76%, siendo una correlación intensa, aceptando la hipótesis específica 4.

Sexto. Se utilizó el estadístico de Rho de Spearman para determinar la relación entre el factor 5 de la variable 1 (V1F5) denominada también empatía y la V2, evidenciado por el 52%, siendo una correlación moderada. Cabe resaltar que es el factor con menor correlación en toda la investigación.

En conclusión, los resultados de esta investigación indicaron que la correlación más alta entre los factores de la V1 y la V2 fue el factor de capacidad de respuesta, seguida respectivamente por el factor confiabilidad, seguridad, elementos tangibles y la empatía.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero.** Teniendo en cuenta los resultados de la investigación, es necesario realizar talleres para los colaboradores con el fin sensibilizar el procedimiento proclamado por vicerectorado. En el cual inculcará a los egresados sobre la manera de trabajo del área, generando así la confianza acerca de la información brindada por los colaboradores de la universidad.
- Segundo.** Se recomienda que la universidad invierta en la contratación de personal en el cual se encuentre comprometido y sea idóneo con esta labor, en donde esté dispuesto a orientar, asesorar y ser empáticos con el egresado, con el fin de mantener una base de datos actualizada y así generar un vínculo más estrecho y la identificación con la institución.
- Tercero.** En base a los hallazgos, se ha determinado que el factor de capacidad de respuesta, es muy importante si se desea mantener un nivel de satisfacción alto, en tal sentido es necesario que se atiendan los requerimientos del egresados inmediatamente cuando es solicitado, realizando un plan de atención mediante redes sociales de acuerdo a una data de preguntas frecuentes.
- Cuarto.** Se recomienda que se evalúe el instrumento el cual se aplica actualmente y se plantee otro método de recolección de datos más eficaz.
- Quinto.** Debido a la necesidad de forjar el vínculo y la identificación con la universidad, se debe realizar reuniones virtuales aplicando actividades lúdicas virtuales con egresados en forma bimestral, ya que esto podría aliviar el sentido de no pertenencia y mejorar la participación de los egresados en las actividades académicas organizadas semestralmente.

REFERENCIAS

- Akoglu H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal Emergency Medicine*, 18(3), 91-93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Alanya, M. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa INSMETAR S.A.C., 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43505>
- Alves, H. y Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidade da Beira Interior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 1(1), 73-88. <https://doi.org/10.1007/BF02896618>
- Anderson, E. y Fornell, C. (2000). Foundations of the American Customer Satisfaction Index. *Total Quality Management*, 11(7), 869-882. <https://doi.org/10.1080/09544120050135425>
- Artaya, I. (2019). Kolmogorov-Smirnov test. *Qualitative Research Analysis Method*, 1(1). <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.31867.36642>
- Asaduzzaman, Moyazzem, H. & Mahabubur, R. (2013). *Service Quality and student satisfaction. A case study on private universities in Bangladesh*. *International journal of economics, finance and management sciences*. 1(3), 128-135. <http://bit.ly/3oXvgQy>
- Baniya, R. (2016). Relationship Between Perception of Service Quality and Students' Satisfaction – A Case Study of a Management School. *Journal of Education and Research*, 6(2), 41-60. <https://doi.org/10.3126/jer.v6i2.22149>
- Barroso, C. y Armario, E. (1999). *Marketing Relacional*. (1ª ed.). ESIC Editorial.

- Brooks, R. (1995) *Internal Service quality: a theoretical development*. Bradford House Publishing.
- Cahuana, J. (2016). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión] Repositorio de tesis Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/844>
- Chávez, N. (2001). *Introducción a la investigación educativa*. Editorial Ars Gráficas S.A.
- Consejo Económico y Social. (2003). Right to education: scope and implementation; General comment 13 on the right to education, Art. 13 of the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights. *Biblioteca Digital UNESDOC*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000133113>
- Consejo Nacional de Educación. (2006). *Proyecto Educativo Nacional al 2021*. <https://bit.ly/2M4yX8k>
- Contreras, R. (2015). *La calidad del servicio como elemento diferenciador*. [Diapositiva de PowerPoint]. Slide Player. <https://slideplayer.es/slide/6388436/>
- Cruzado, J. y Rubio, S. (2015). *Medición del nivel de calidad de servicio mediante el modelo servqual, en la cooperativa de ahorro y crédito san lorenzo, trujillo – 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Digital de la Universidad Privada Antenor Orrego. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1450>
- De la Cruz, A. y Álvarez V. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016. *Revista Muro de la Investigación*, 2(2), 97-108. <https://doi.org/10.17162/rmi.v2i2.754>

- Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. ECOE.
- Eresia-Eke, C., Ngcongo, N., & Ntsoane, T. (2020). The nexus of service quality, student satisfaction and student retention in small private colleges in south africa. *Education Sciences*, 10(7), 179. <https://doi.org/10.3390/educsci10070179>
- Escuela Internacional de Posgrado. (2020). *Los retos que enfrenta el Perú para mejorar la calidad educativa*. <https://eiposgrado.edu.pe/blog/los-retos-que-enfrenta-el-peru-para-mejorar-la-calidad-educativa/>
- Espinoza, J. (2019). *Calidad Del Servicio Administrativo Y Satisfacción Del Cliente Externo En Tres Filiales De Una Universidad Privada De La Región Norte, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31336>
- Figallo, F. (2016). *Reforma Universitaria en el Perú: Un cambio hacia la excelencia*. [Diapositiva de PowerPoint]. Slide Player. <https://slideplayer.es/slide/11670945/>
- Gavilán, D. (2018). Satisfacción: Toda una emoción. El Farmaceutico. <https://bit.ly/3sBpYfK>
- Hanaysha, J., Abdullah, H., & Warokka, A. (2011). Service Quality and Students' Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimensions of Malaysian Universities' Competitiveness. *The Journal of Southeast Asian Research*, 1-10. <https://doi.org/10.5171/2011.855931>
- Harrington, H. (1997). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. McGraw-Hill.

- Hernandez-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.) McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de CV.
- ISO 9001 - Software ISO 9001 de Sistemas de Gestión ISO. (2018). Software ISO. <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- Juran, J. (1996). *Juran y la Calidad por el Diseño*. S.L. Ediciones Díaz de Santos.
- Kader, A. & Salam, A. (2019). Private universities of Bangladesh: a study on service quality, customers' perceptions and satisfaction. *International Review of Business and Economics*, 3(1), 109-125. <https://search.proquest.com/docview/2430680601?accountid=37408>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003) *Fundamentos de marketing*. Pearson Education.
- Lama, E. M. (2012). *Cultura De Calidad De Servicio* (1ª ed.). Trillas.
- Liljander, V. & T. Strandvik (1995). *The Nature of Customer Relationships, in advances in services marketing and management research and practice* (4ª ed.). T.A. Swartz, D.E. Bowen, and S.W. Brown.
- McMillan, J. y Schumacher, R. (2005). *Investigación educativa*. Pearson.
- Mejías, A., y Martínez, D. (2009). *Desarrollo de un Instrumento para medir la satisfacción estudiantil en la educación superior*. SADPRO Universidad Central de Venezuela
- Montalvo, S. y Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista Ciencia*

y Desarrollo. *Universidad Alas Peruanas*, 23 (2), 21-26.
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>

Mori, J., Sempé, L., Colquehuanca, R., Guerrero, L., Andrade, P., Gargurevich, J., & Silva, J. (2018). *Diseño de un sistema de seguimiento de egresados y una estrategia para la implementación de dicho sistema* (1ª ed.). ProCalidad - Educación Superior. <https://bit.ly/2Y2ezrc>

Ntoyakhe, M. & Ngibe, M. (2020). Developing innovative support structures in higher education institutions: A student perspective. *Journal of Educational Research and Practice*, 10, 104-118.
<https://doi.org/10.5590/JERAP.2020.10.1.07>

Rajab, A., Panatik, S. A, Rahman, A., Rahman, H. A., Shaari, R., & Saat, M. (2011). Service Quality in a Research University: A Post-Graduate Perspective. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 29, 1830-1838.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.11.431>

Reinoso, M. (2009). El análisis matemático aplicado al calculo de la muestra el tamaño de la muestra es (in)finito. *Revista Ciencia UNEMI*, (3), 40-45.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5210292>.

Rodriguez, A. (2007). *Estrategias de marketing: un enfoque basado en el proceso de dirección*. ESIC.

Salas, A. (2018). *Métodos estadísticos para la Investigación Científica*. Editorial Grupo Compás.

Saleem, S., Moosa, K., Imam, A. & Khan, R. (2017). Service Quality and Student Satisfaction: The Moderating Role of University Culture, Reputation and Price in Education Sector of Pakistan. *Iranian Journal of Management Studies*. 10, 237-258. <https://doi.org/10.22059/ijms.2017.217335.672304>

- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2017). *Modelo de Acreditación Institucional para Universidades*. SINEACE. <https://bit.ly/3sIHvmm>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (s.f.). *Modelo de Licenciamiento Institucional*. [Diapositiva de PowerPoint]. SUNEDU. <https://bit.ly/2NnXBBI>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multipleitem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 16, 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1994). Escalas Alternativas para el Servicio de Medición de Calidad: Una evaluación Comparativa Basada en Criterios Psicométricos y de Diagnóstico. *Journal of Retailing*, 70(3), 201–230.
- Parra, J. (2015). La educación en valores y su práctica en el aula. *Tendencias Pedagógicas*, 8, 69-88. <http://bit.ly/3bQOgMQ>
- Quispe, G. y Ayaviri, V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Revista Empresarial*, 10(37), 27-35. <http://bit.ly/3irFKW3>
- Uddin, M., Ali, K. & Khan, M. (2018). Impact of service quality (sq) on student satisfaction: empirical evidence in the higher education context of emerging economy. *Journal of Islamic Social Sciences and Humanities*, 16, 31-67. <https://bit.ly/2LItR1K>

Universidad César Vallejo - Red de egresados. (s. f.). *Egresados UCV*.
<https://bit.ly/2N7bLa3>

Yamada, G. y Castro, J. (2013). Calidad y acreditación de la educación superior: retos urgentes para el Perú (1ª ed.) *Repositorio Institucional de la Universidad del Pacífico*. <http://hdl.handle.net/11354/1916>

Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler. (2009). *Marketing de servicios* (5ª ed.) Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Resumen del modelo y coeficientes (con moderador)

Dependent variable		Independent variable	Estimate	SE	Critical ratio	p-values	Result
Student satisfaction	← —	Service quality	0.671	0.143	4.706	0.000	Accept
University reputation as moderator							
Student satisfaction	← —	University reputation	-0.221	0.009	-23.761	0.000	Accept
Price as moderator							
Student satisfaction	← —	Price	-0.258	0.006	-44.169	0.000	Accept
University culture as moderator							
Student satisfaction	← —	University culture	0.400	0.041	9.771	0.000	Accept

Fuente: Saleem et al., (2017)

Anexo 2: Puntajes de confiabilidad de la estructura de apoyo académico para cada dimensión del instrumento SERVQUAL

SERVQUAL dimension	Expectations		Perceptions	
	Items, N	Cronbach's α	Items, N	Cronbach's α
Reliability	6	0.831	6	0.755
Responsiveness	4	0.862	4	0.761
Assurance	8	0.927	8	0.878
Empathy	6	0.912	6	0.816
Tangibles	7	0.913	7	0.807

Fuente: Ntoyakhe & Ngibe (2020)

Anexo 3: Resultados del análisis de correlación para las dimensiones de calidad del servicio, satisfacción del estudiante y estudiante retención (n = 211).

		Student Satisfaction	Student Retention
Tangibles dimension	Correlation Coefficient	0.609 *	0.508 *
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000
Reliability dimension	Correlation Coefficient	0.643 *	0.541 *
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000
Responsiveness dimension	Correlation Coefficient	0.626 *	0.531 *
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000
Assurance dimension	Correlation Coefficient	0.632 *	0.596 *
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000
Empathy dimension	Correlation Coefficient	0.629 *	0.542 *
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000

* Significant at $p < 0.05$.

Fuente: Eresia-Eke et al., (2020)

Anexo 4: Correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes

Va- riabl es	Mean	S.D	Tan	Rel	Res	Ass	Em p	Sat
Tan	4.1036	.563	1					
Rel	4.1291	.551	.722 **	1				
Res	3.9824	.572	.629 **	.655 **	1			
Ass	4.0916	.554	.620 **	.665 **	.679 **	1		
Emp	4.0218	.605	.649 **	.641 **	.716 **	.675 **	1	
Sat	4.1600	.683	.546 **	.514 **	.492 **	.484 **	.543 **	1

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: Asaduzzaman et al., (2013)

Anexo 5: Relación entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante

Scale	Dimension	Probability	β
HEdPERF Dimensions	Academic aspects	0.01*	0.34
	Non-academic aspects	0.03*	0.28
	Reputation	0.04*	0.20
	Access	0.02*	0.21
	Program issues	0.14	0.02

Note: *Significant at 0.05

Fuente: Uddin et al., (2020)

Anexo 6: Media, desviación estándar, matriz de correlación y alfa de Cronbach

	Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7
1 Satisfaction	3.92	1.06	.92						
2 SQ	4.88	0.60	.63**	.91					
3 Tangibility	5.19	0.79	.47**	.85**	.88				
4 Assurance	5.89	1.21	.58**	.91**	.77**	.86			
5 Empathy	5.57	0.83	.57**	.86**	.65**	.68**	.80		
6 Reliability	5.43	0.90	.53**	.86**	.65**	.78**	.62**	.82	
7 Responsiveness	5.00	0.70	.58**	.84**	.60**	.72**	.71**	.63**	.77

Note: ** p < .01

SQ – Service Quality

Cronbach's alpha values are shown in diagonal

Fuente: Baniya (2016)

Anexo 7: La relación entre la tangibilidad y la satisfacción del cliente (Malasia)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.607(a)	.368	.364	.45759	.368	91.574	1	157	.000

Fuente: Hanaysha et al. (2011)

Anexo 8: La relación entre la tangibilidad y la satisfacción del estudiante (Internacional)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.510(a)	.260	.255	.50844	.260	55.898	1	159	.000

Fuente: Hanaysha et al. (2011)

Anexo 9: La relación entre confiabilidad y satisfacción del estudiante (Malasia)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.751(a)	.564	.561	.38035	.564	202.776	1	157	.000

Fuente: Hanaysha et al. (2011)

Anexo 10: La relación entre confiabilidad y satisfacción del cliente (Internacional)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.665(a)	.443	.439	.44134	.443	126.211	1	159	.000

Fuente: Hanaysha et al. (2011)

Anexo 11: La relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente (Malasia)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.811(a)	.658	.656	.33682	.658	301.776	1	157	.000

Fuente: Hanaysha et al. (2011)

Anexo 12: La relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente (Internacional)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.677(a)	.459	.455	.43491	.459	134.714	1	159	.000

Fuente: Hanaysha et al. (2011)

Anexo 13: La relación entre garantía y satisfacción del cliente (Malasia)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.510(a)	.260	.256	.49514	.260	55.296	1	157	.000

Fuente: Hanaysha et al. (2011)

Anexo 14: La relación entre garantía y satisfacción del cliente (internacional)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.683(a)	.467	.463	.43170	.467	139.096	1	159	.000

Fuente: Hanaysha et al. (2011)

Anexo 15: La relación entre la empatía y la satisfacción del cliente (Malasia)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.612(a)	.374	.370	.45544	.374	93.920	1	157	.000

Fuente: Hanaysha et al. (2011)

Anexo 16: La relación entre la empatía y la satisfacción del cliente (internacional)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.761(a)	.579	.576	.38370	.579	218.341	1	159	.000

Fuente: Hanaysha et al. (2011)

Anexo 17: Nivel de correlación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de	Calidad de servicio	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	152
Spearman	Satisfacción del usuario	,590**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	152

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Montalvo et al., (2020)

Anexo 18: Tabla de Coeficiente de correlación área académica vs satisfacción de los alumnos

		Calidad del servicio Área académica	Satisfacción de los estudiantes
Calidad del Servicio del Área académica	Correlación de Pearson	1	,607
	Sig. (bilateral)		,000
	N	288	288
Satisfacción de los estudiantes	Correlación de Pearson	,607	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	288	288

Fuente: Cahuana (2016)

Anexo 19: Nivel de correlación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del cliente

Variable y dimensiones	Satisfacción	
	r de Pearson	p valor
Calidad	,434**	.000
Fiabilidad	,338**	.000
Seguridad	,220**	.000
Tangibles	,416**	.000
Empatía	,362**	.000

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

Fuente: De la Cruz y Álvarez (2017)

Anexo 20: Nivel de correlación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del cliente

Variables		Calidad de servicio	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Calidad de servicio	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65
Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65

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

Fuente: Alanya (2020)

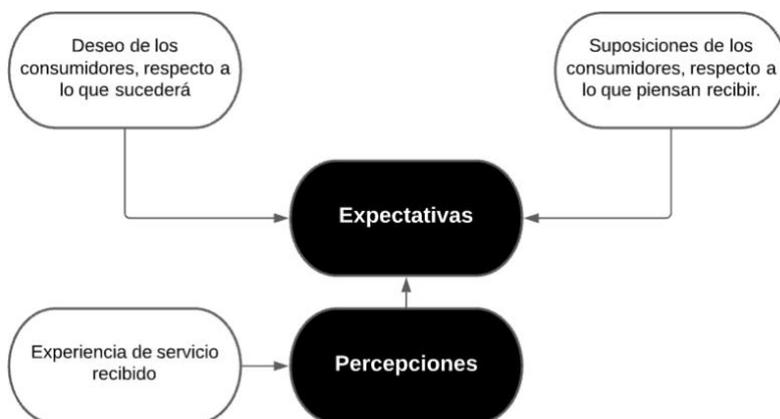
Anexo 21: Relación entre calidad de servicio administrativo y satisfacción del cliente externo (N=560)

Variables		rho	IC 95%	
			LI	LS
Calidad de Servicio administrativo	Satisfacción del cliente externo	,791**	.751	.829

Nota: rho=Coficiente de correlación de Spearman; IC=Intervalo de confianza; LI=Límite inferior; LS=Límite superior; p<.05*; p<.01**

Fuente: Espinoza (2019)

Anexo 22: Perspectivas vs Expectativas de un consumidor de servicios



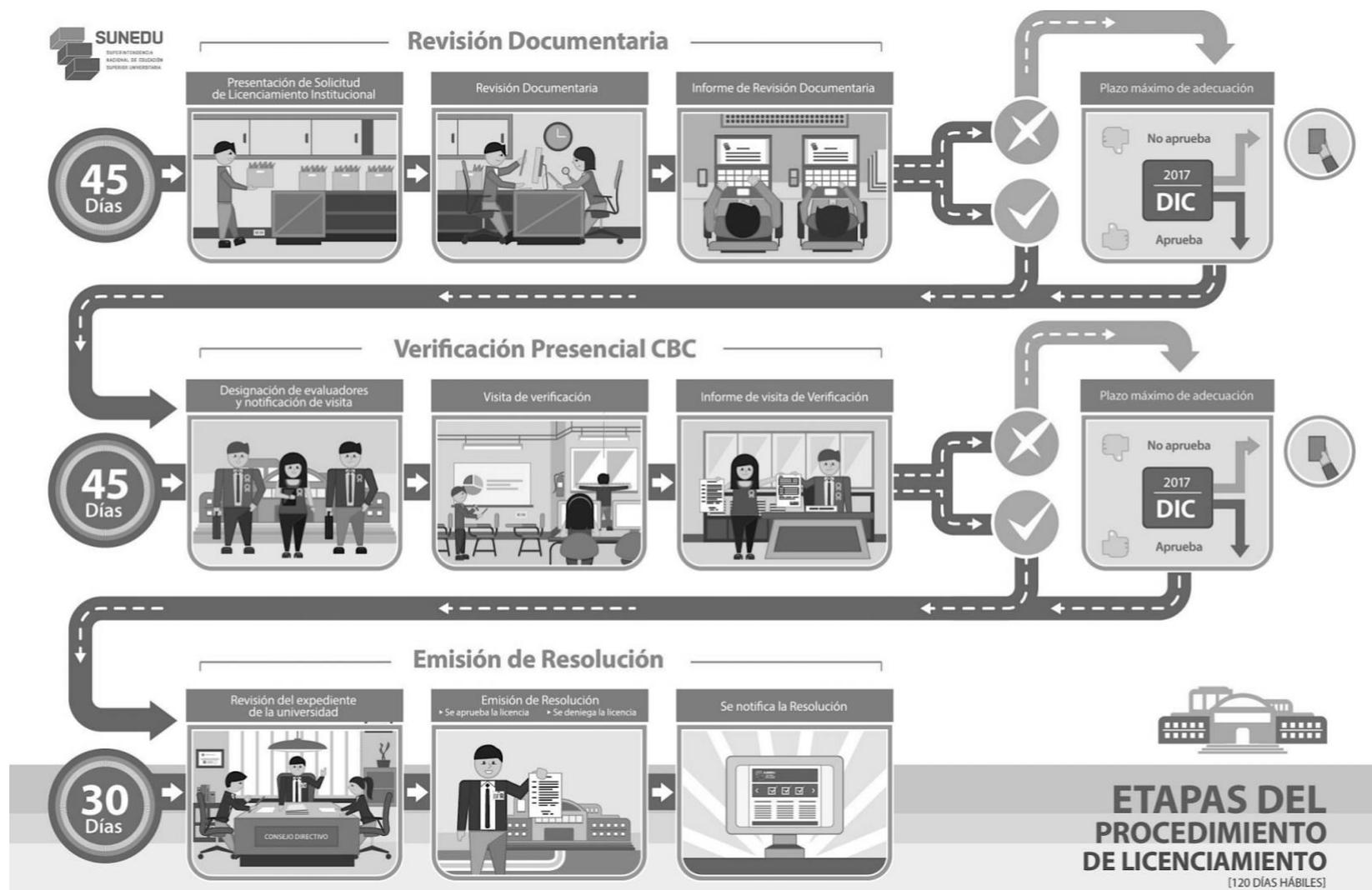
Nota: Adaptador de Contreras (2015)

Anexo 23: Licenciamiento vs Acreditación

Licenciamiento	Acreditación
Otorgado por SUNEDU	Otorgado por SINEACE
Verifica condiciones básicas de calidad	Verifica estándares especializados de calidad
Obligatorio para prestar el servicio universitario	Opcional para ciertos programas de estudios que buscan la diferenciación
Busca el reordenamiento del Sistema Universitario	Impulsa la mejora continua
Tiempo de acción: 120 días	Tiempo de acción: 265 días

Nota: Elaboración Propia Fuente: SINEACE (2017)

Anexo 24: Etapas del Licenciamiento según SUNEDU



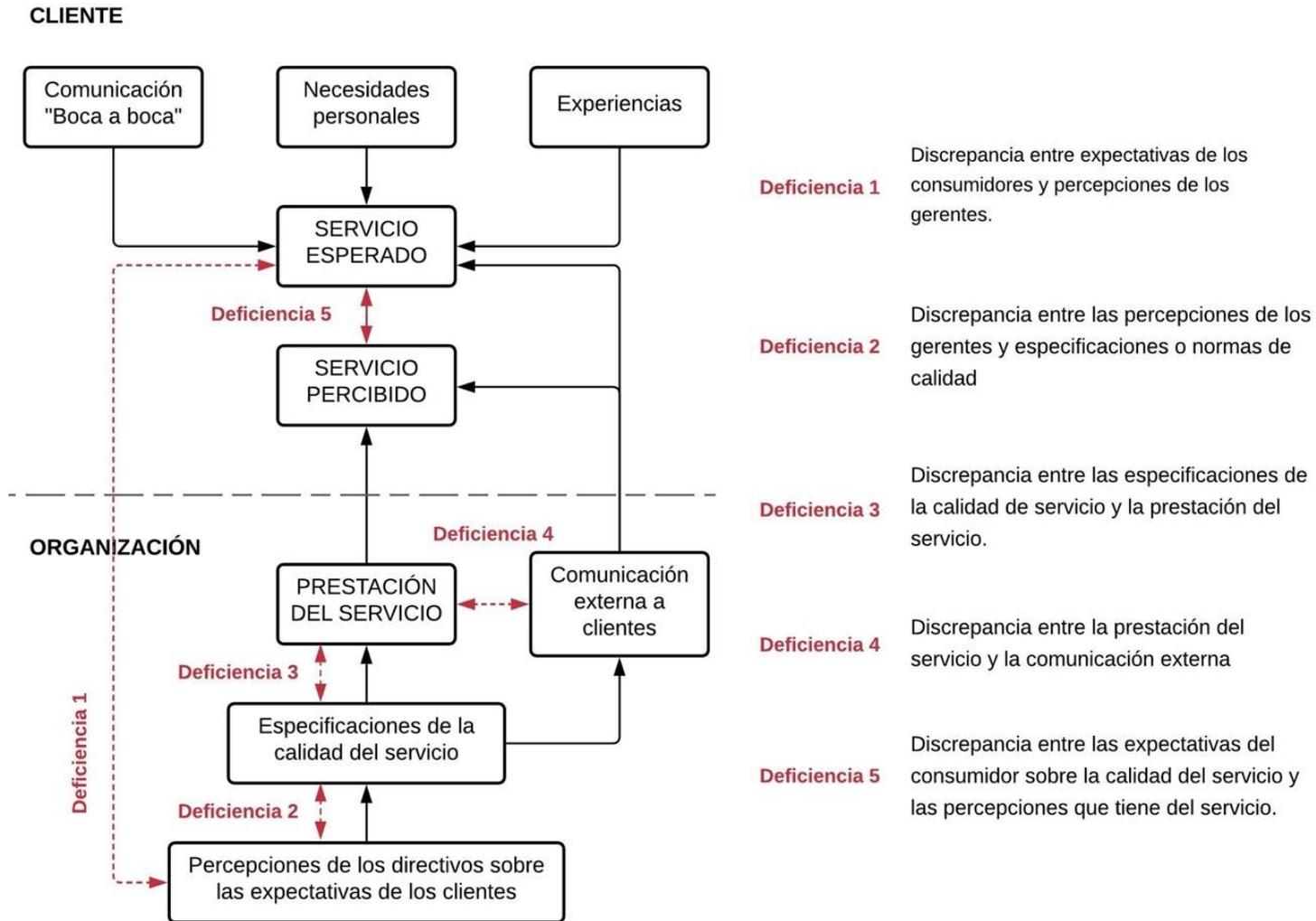
Nota: Elaboración y fuente SUNEDU, s.f., diapositiva 13

Anexo 25: Etapas de la Acreditación según SINEACE



Nota: Elaboración y fuente SINEACE, 2017.

Anexo 26: Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio



Nota: Elaboración Propia Fuente: Parasuraman (1985)

Anexo 27: Pilares para la construcción de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad



Nota: Figallo, 2016, diapositiva 11

Anexo 28: Instrumento de recolección de datos

Escala:

Siempre (5) - Casi siempre (4) - A veces (3) - Casi nunca (2) - Nunca (1)

VARIABLE 1: Calidad de Servicio Educativo						
Dimensión 01: Confiabilidad		Escala				
PROFESIONALIDAD		1	2	3	4	5
1	Cuando la universidad promete realizar un procedimiento en cierto periodo de tiempo, lo cumple					
2	Considera usted que cuando tiene algún problema académico o administrativo, el personal demuestra interés en resolverlo					
3	La universidad dispone de registros exentos de errores					
CONFIANZA		1	2	3	4	5
4	Considera usted que el personal administrativo brinda información confiable sobre el servicio brindado					
Dimensión 02: Seguridad		Escala				
CREDIBILIDAD		1	2	3	4	5
5	Los colaboradores del área administrativa y plana docente demuestra dominio de los procedimientos					
6	El comportamiento de los colaboradores de la universidad genera confianza al momento de solicitar información o realizar algún trámite					
INTEGRIDAD		1	2	3	4	5
7	El personal tanto administrativo como docente pone en práctica las normas de convivencia para generar un ambiente armónico dentro de la universidad					
8	La universidad brinda la seguridad necesaria para que el estudiante pueda realizar transacciones de manera rápida dentro de la sede y fuera de ella de manera virtual					
Dimensión 03: Elementos Tangibles		Escala				
ASPECTOS FÍSICOS		1	2	3	4	5
9	Considera usted que los elementos materiales como los afiches y el merchandising son visualmente atractivos					
10	Las condiciones ambientales como la limpieza, iluminación, ventilación en cada aula es el adecuado					
11	La universidad tiene una apropiada señalización de rutas de evacuación en el caso si hubiera un desastre natural					
12	Los equipos electrónicos que emplea la universidad para cumplir con los requerimientos del alumnado son de apariencia moderna					
PERSONAL		1	2	3	4	5
13	Considera usted que la imagen del personal es importante para la imagen institucional de la universidad					
14	Los colaboradores se encuentran bien uniformados y con apariencia pulcra					
Dimensión 04: Capacidad de respuesta		Escala				
TIEMPO DE ESPERA		1	2	3	4	5
15	Considera usted que el personal tanto administrativo como docente tiene disponibilidad inmediata para atender los requerimientos que quisiera solicitar					
16	El personal comunica el plazo en el cual culminará el procedimiento a realizar					
17	Considera que los colaboradores de la universidad tienen la capacidad para responder de manera eficiente sus necesidades					
IMPORTANCIA A LAS QUEJAS		1	2	3	4	5
18	Considera usted que la universidad toma interés en los problemas que pudiera ocasionar algún procedimiento de la escuela					
19	Los colaboradores son comunicativos y asertivos al momento de la resolución del problema					

Dimensión 05: Empatía		Escala				
GRADO DE COMUNICACIÓN EMPRESA-CLIENTE		1	2	3	4	5
20	El personal de la universidad presta atención si usted se siente cómodo y contento sobre el servicio que brindan					
21	La universidad brinda atención personalizada a cualquier persona que lo requiera					
22	La universidad tiene horarios de atención personalizados para el egresado					
ACTITUD POSITIVA EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS		1	2	3	4	5
23	La universidad presta atención a sus problemas y lo resuelve con el mejor ánimo					
24	Los colaboradores muestran cortesía y amabilidad al momento de la atención					

VARIABLE 2: Satisfacción del egresado						
Dimensión 01: Enseñanza		Escala				
METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA		1	2	3	4	5
1	Se encuentra satisfecho por el nivel académico que se brinda en la universidad					
2	Está satisfecho con la metodología que emplean los docentes al momento de enseñar un tema en particular					
ACTUALIZACIÓN DE LOS DOCENTE Y TICS		1	2	3	4	5
3	Está satisfecho con el nivel académico de los docentes					
4	Se encuentra satisfecho con la virtualidad de los procedimientos administrativos y en clases impartidas					
5	Se encuentra satisfecho con el sistema de evaluación empleado a lo largo de su carrera universitaria					
6	Se encuentra satisfecho con las herramientas tecnológicas que utiliza el docente para realizar su clase más didáctica					
Dimensión 02: Organización Académica		Escala				
VÍNCULO DOCENTE – ADMINISTRATIVO Y ESTUDIANTE		1	2	3	4	5
7	Se encuentra satisfecho con las experiencias curriculares recibidas a la largo de carrera					
8	Está satisfecho con las formas de comunicación que se disponen actualmente en la universidad					
9	Se encuentra satisfecho con la formación profesional y la vinculación con la bolsa de trabajo que brinda la universidad					
10	Se encuentra satisfecho con la facilidad de comunicación con los docentes					
CONFIANZA Y CREDIBILIDAD		1	2	3	4	5
11	Se encuentra satisfecho con la atención que brindan los guías académicos					
12	Está satisfecho con las disposiciones que emanan los directivos respecto a los aspectos académicos					
Dimensión 03: Vida Universitaria		Escala				
ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES		1	2	3	4	5
13	Se encuentra satisfecho con los programas de emprendimiento que brinda la universidad para complementar su nivel profesional					
14	Está satisfecho con las actividades de actualización que realiza el área de seguimiento del graduado					
15	Se encuentra satisfecho con los talleres brindados por la carrera profesional de administración exclusivamente para egresados					
16	Está satisfecho con el evento de reencuentro de egresados que se realiza todos los años, con el fin de celebrar el "Día del egresado"					

Dimensión 04: Infraestructura y servicios universitarios		Escala				
APARIENCIA DE LA INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS TECNOLÓGICOS Y MATERIALES DE COMUNICACIÓN		1	2	3	4	5
17	Se encuentra satisfecho con la infraestructura que cuenta la universidad					
18	Está satisfecho con el servicio de internet, wifi y equipos tecnológicos que se encuentran en la zona de la biblioteca para uso exclusivo de la comunidad universitaria					
19	Se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la biblioteca tanto presencial como virtual					

Anexo 29: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Operación de Variables							
Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis principal	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición	Rango
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020?	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020	La Calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	Según Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985; 1988), la calidad de servicio se basa entre las percepciones y expectativas del consumidor.	La V1: Calidad de Servicio Educativo, se utiliza el modelo SERVQUAL para poder realizar la medición.	Dimensión 01: Confiabilidad	Profesionalidad Información confiable	01 – 04	(5)Siempre (4)Casi siempre (3)A veces (2)Casi nunca (1)Nunca	Muy malo (24-43) Malo (44-62) Regular (63-82) Bueno (83-101) Muy bueno (102-120)
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				Dimensión 02: Seguridad	Credibilidad Integridad	05 - 08		
PE1: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020?	OE1: Determinar el grado de relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020.	HE1: La confiabilidad se relaciona sustancialmente con la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020				Dimensión 03: Elementos Tangibles	Aspectos físicos Personal	09 – 14		
PE2: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020?	OE2: Determinar el grado de relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020.	HE2: La seguridad se relaciona positivamente con la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020.				Dimensión 04: Capacidad de Respuesta	Tiempo de espera Importancia a las quejas	15 – 19		
PE3: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020?	OE3: Determinar el grado de relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020.	HE3: Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020.				Dimensión 05: Empatía	Grado de comunicación empresa-cliente Actitud positiva en la resolución de problemas del cliente	20 – 24		
PE4: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020?	OE4: Determinar el grado de relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020.	HE4: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020.	NIVEL DE SATISFACCIÓN	Según Mejías y Martínez (2009), la institución educativa superior tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los estudiantes, respecto a sus expectativas e intereses, cabe resaltar que el nivel de estado de ánimo del estudiante genera percepciones respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas del servicio adquirido.	La V2: Satisfacción de Servicio Educativo, utiliza un instrumento para realizar la medición, el cual es el cuestionario adaptado de Mejías y Martínez.	Dimensión 01: Enseñanza	Metodología de enseñanza Actualización de los docentes e incorporación de TICS.	01 – 06	Muy malo (19-34) Malo (35-49) Regular (50-65) Bueno (66-80) Muy bueno (81-95)	
PE5: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020?	OE5: Determinar el grado de relación que existe entre la empatía y la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020.	HE5: La empatía se relaciona positivamente con la satisfacción de los egresados de la EP Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho, 2020.				Dimensión 02: Organización Académica	Vínculo docente – administrativo y estudiante. Confianza y credibilidad	07 – 12		
						Dimensión 03: Vida Universitaria	Actividades extracurriculares	13 – 16		
						Dimensión 04: Infraestructura y servicios universitarios	Apariencia de la infraestructura, equipos tecnológicos y materiales de comunicación.	17 – 19		

Anexo 30: Resumen - Metodología

SOBRE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		HERRAMIENTAS UTILIZADAS
Enfoque: Cuantitativo	Población: 1210 egresados	Variable 1	Calidad de Servicio Educativo	Validación de instrumentos: Validez de contenido (V-aiken): Juicio de expertos Validez de constructo: AFE-AFC
		Técnica: Encuesta		
Tipo: Correlacional – Descriptiva		Instrumento: Cuestionario (24Q)	Confiability de instrumentos: Alfa de Cronbach	
		Escala de Medición: Ordinal		I1: .974
	Tipo: Escala Likert		I2: .964	
Diseño y Nivel: No experimental	Muestra: 63 egresados	Variable 2	Satisfacción del egresado	Contrastación de hipótesis: Rho de Spearman
Técnica: Encuesta				
Corte: Transversal	Muestreo: No probabilístico	Instrumento: Cuestionario (19Q)		Programas: SPSS versión 26, AMOS versión 24 y Microsoft Office 365
		Escala de Medición: Ordinal		
		Tipo: Escala Likert		

Anexo 31: Matriz de Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	Según Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985; 1988), la calidad de servicio se basa entre las percepciones y expectativas del consumidor.	La V1: Calidad de Servicio Educativo, se utiliza el modelo SERVQUAL para poder realizar la medición.	Dimensión 01: Confiabilidad	Profesionalidad Información confiable	Muy malo (24-43) Malo (44—62) Regular (63-82) Bueno (83-101) Muy bueno (102-120)
			Dimensión 02: Seguridad	Credibilidad Integridad	
			Dimensión 03: Elementos Tangibles	Aspectos físicos Personal	
			Dimensión 04: Capacidad de Respuesta	Tiempo de espera Importancia a las quejas	
			Dimensión 05: Empatía	Grado de comunicación empresa-cliente Actitud positiva en la resolución de problemas del cliente	
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Según Mejías y Martínez (2009), la institución educativa superior tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los estudiantes, respecto a sus expectativas e intereses, cabe resaltar que el nivel de estado de ánimo del estudiante genera percepciones respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas del servicio adquirido.	La V2: Satisfacción de Servicio Educativo, utiliza un instrumento para realizar la medición, el cual es el cuestionario adaptado de Mejías y Martínez.	Dimensión 01: Enseñanza	Metodología de enseñanza Actualización de los docentes e incorporación de TICS.	Muy malo (19-34) Malo (35—49) Regular (50-65) Bueno (66-80) Muy bueno (81-95)
			Dimensión 02: Organización Académica	Vínculo docente – administrativo y estudiante. Confianza y credibilidad	
			Dimensión 03: Vida Universitaria	Actividades extracurriculares	
			Dimensión 04: Infraestructura y servicios universitarios	Apariencia de la infraestructura, equipos tecnológicos y materiales de comunicación.	

Anexo 32: Validez de contenido por juicios de expertos V1 Calidad de Servicio Educativo

N° Items		\bar{X}	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 13	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 14	Relevancia	4	0.00	1.00

	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 15	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 16	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 17	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 18	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 19	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 20	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 21	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 22	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 23	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 24	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Anexo 33: Validez de contenido por juicios de expertos V2 Satisfacción del egresado

N° Items		\bar{X}	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 13	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 14	Relevancia	4	0.00	1.00

	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 15	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 16	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 17	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 18	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 19	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Anexo 34: Validez del instrumento

Experto: José Luis Merino Garcés

Variable: Calidad de Servicio Educativo

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Ficha de Evaluación de Calidad de Servicio Educativo”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento de Calidad de Servicio Educativo

VARIABLE QUE EVALÚA:

Calidad de Servicio Educativo

DIRIGIDO A:

Los egresados de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular en el distrito de San Juan de Lurigancho, unidades muestrales.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

MERINO GARCÉS, JOSE LUIS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN CIENCIAS EMPRESARIALES

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



JOSE LUIS MERINO GARCÉS
MAGISTER EN CIENCIAS
EMPRESARIALES
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 40590566

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD																
1	Cuando la universidad promete realizar un procedimiento en cierto periodo de tiempo, lo cumple				X				X				X	X		
2	Considera usted que cuando tiene algún problema académico o administrativo, el personal demuestra interés en resolverlo				X				X				X	X		
3	La universidad dispone de registros exentos de errores				X				X				X	X		
4	Considera usted que el personal administrativo brinda información confiable sobre el servicio brindado				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD																
1	Los colaboradores del área administrativa y plana docente demuestran dominio de los procedimientos				X				X				X	X		
2	El comportamiento de los colaboradores de la universidad genera confianza al momento de solicitar información o realizar algún trámite				X				X				X	X		
3	El personal tanto administrativo como docente pone en práctica las normas de convivencia para generar un ambiente armónico dentro de la universidad				X				X				X	X		
4	La universidad brinda la seguridad necesaria para que el estudiante pueda realizar transacciones de manera rápida dentro de la sede y fuera de ella de manera virtual				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES																
1	Considera usted que los elementos materiales como los afiches y el merchandising son visualmente atractivos				X				X				X	X		
2	Las condiciones ambientales como la limpieza, iluminación, ventilación en cada aula es el adecuado				X				X				X	X		
3	La universidad tiene una apropiada señalización de rutas de evacuación en el caso si hubiera un desastre natural				X				X				X	X		
4	Los equipos electrónicos que emplea la universidad para cumplir con los requerimientos del alumnado son de apariencia moderna				X				X				X	X		
5	Considera usted que la imagen del personal es importante para la imagen institucional de la universidad				X				X				X	X		
6	Los colaboradores se encuentran bien uniformados y con apariencia pulcra				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA																
1	Considera usted que el personal tanto administrativo como docente tiene disponibilidad inmediata para atender los requerimientos que quisiera solicitar				X				X				X	X		
2	El personal comunica el plazo en el cual culminará el procedimiento a realizar				X				X				X	X		
3	Considera que los colaboradores de la universidad tienen la capacidad para responder de manera eficiente sus necesidades				X				X				X	X		
4	Considera usted que la universidad toma interés en los problemas que pudiera ocasionar algún procedimiento de la escuela				X				X				X	X		
5	Los colaboradores son comunicativos y asertivos al momento de la resolución del problema				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA																
1	El personal de la universidad presta atención si usted se siente cómodo y contento sobre el servicio que brindan				X				X				X	X		
2	La universidad brinda atención personalizada a cualquier persona que lo requiera				X				X				X	X		
3	La universidad tiene horarios de atención personalizados para el egresado				X				X				X	X		
4	La universidad presta atención a sus problemas y lo resuelve con el mejor ánimo				X				X				X	X		
5	Los colaboradores muestran cortesía y amabilidad al momento de la atención				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

Apellidos, Nombres
Validador

MERINO GARCÉS, JOSE LUIS

Grado
Especialidad

CIENCIAS EMPRESARIALES

DNI 40590566



JOSE LUIS MERINO GARCÉS
MAESTRO EN CIENCIAS
EMPRESARIALES

SJL, 18 de noviembre del 2020

Experto: José Luis Merino Garcés

Variable: Satisfacción del Egresado

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Ficha de Evaluación de Satisfacción del egresado”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento de Satisfacción del egresado

VARIABLE QUE EVALÚA:

Satisfacción del egresado

DIRIGIDO A:

Los egresados de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular en el distrito de San Juan de Lurigancho, unidades muestrales.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

MERINO GARCES, JOSE LUIS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN CIENCIAS EMPRESARIALES

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



JOSE LUIS MERINO GARCÉS
MAGISTER EN CIENCIAS
EMPRESARIALES
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 40590566

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL EGRESADO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: ENSEÑANZA																
1	Se encuentra satisfecho por el nivel académico que se brinda en la universidad				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con la metodología que emplean los docentes al momento de enseñar un tema en particular				X				X				X	X		
3	Está satisfecho con el nivel académico de los docentes				X				X				X	X		
4	Se encuentra satisfecho con la virtualidad de los procedimientos administrativos y en clases impartidas				X				X				X	X		
5	Se encuentra satisfecho con el sistema de evaluación empleado a lo largo de su carrera universitaria				X				X				X	X		
6	Se encuentra satisfecho con las herramientas tecnológicas que utiliza el docente para realizar su clase más didáctica				X				X				X	X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD																
1	Se encuentra satisfecho con las experiencias curriculares recibidas a la largo de carrera				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con las formas de comunicación que se disponen actualmente en la universidad				X				X				X	X		
3	Se encuentra satisfecho con la formación profesional y la vinculación con la bolsa de trabajo que brinda la universidad				X				X				X	X		
4	Se encuentra satisfecho con la facilidad de comunicación con los docentes				X				X				X	X		
5	Se encuentra satisfecho con la atención que brindan los guías académicos				X				X				X	X		
6	Está satisfecho con las disposiciones que emanan los directivos respecto a los aspectos académicos				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: VIDA UNIVERSITARIA																
1	Se encuentra satisfecho con los programas de emprendimiento que brinda la universidad para complementar su nivel profesional				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con las actividades de actualización que realiza el área de seguimiento del graduado				X				X				X	X		
3	Se encuentra satisfecho con los talleres brindados por la carrera profesional de administración exclusivamente para egresados				X				X				X	X		
4	Está satisfecho con el evento de reencuentro de egresados que se realiza todos los años, con el fin de celebrar el "Día del egresado"				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS																
1	Se encuentra satisfecho con la infraestructura que cuenta la universidad				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con el servicio de internet, wifi y equipos tecnológicos que se encuentran en la zona de la biblioteca para uso exclusivo de la comunidad universitaria				X				X				X	X		
3	Se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la biblioteca tanto presencial como virtual				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

Apellidos. Nombres
Validador

MERINO GARCÉS, JOSE LUIS

Grado
Especialidad

CIENCIAS EMPRESARIALES

DNI 40590566



JOSE LUIS MERINO GARCÉS
MAESTRO EN CIENCIAS
EMPRESARIALES

SJL, 18 de noviembre del 2020

Experto: Johnny Félix Farfán Pimentel

Variable: Calidad de Servicio Educativo

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Ficha de Evaluación de Calidad de Servicio Educativo”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento de Calidad de Servicio Educativo

VARIABLE QUE EVALÚA:

Calidad de Servicio Educativo

DIRIGIDO A:

Los egresados de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular en el distrito de San Juan de Lurigancho, unidades muestrales.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

FARFÁN PIMENTEL, JOHNNY FÈLIX

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto (x)	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 06269132

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD																
1	Cuando la universidad promete realizar un procedimiento en cierto periodo de tiempo, lo cumple				X				X				X	X		
2	Considera usted que cuando tiene algún problema académico o administrativo, el personal demuestra interés en resolverlo				X				X				X	X		
3	La universidad dispone de registros exentos de errores				X				X				X	X		
4	Considera usted que el personal administrativo brinda información confiable sobre el servicio brindado				x				x				x	x		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD																
1	Los colaboradores del área administrativa y plana docente demuestran dominio de los procedimientos				X				X				X	X		
2	El comportamiento de los colaboradores de la universidad genera confianza al momento de solicitar información o realizar algún trámite				X				X				X	X		
3	El personal tanto administrativo como docente pone en práctica las normas de convivencia para generar un ambiente armónico dentro de la universidad				X				X				X	X		
4	La universidad brinda la seguridad necesaria para que el estudiante pueda realizar transacciones de manera rápida dentro de la sede y fuera de ella de manera virtual				x				x				x	x		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES																
1	Considera usted que los elementos materiales como los afiches y el merchandising son visualmente atractivos				X				X				X	X		
2	Las condiciones ambientales como la limpieza, iluminación, ventilación en cada aula es el adecuado				X				X				X	X		
3	La universidad tiene una apropiada señalización de rutas de evacuación en el caso si hubiera un desastre natural				X				X				X	X		
4	Los equipos electrónicos que emplea la universidad para cumplir con los requerimientos del alumnado son de apariencia moderna				X				X				X	X		
5	Considera usted que la imagen del personal es importante para la imagen institucional de la universidad				X				X				X	X		
6	Los colaboradores se encuentran bien uniformados y con apariencia pulcra				x				x				x	x		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA																
1	Considera usted que el personal tanto administrativo como docente tiene disponibilidad inmediata para atender los requerimientos que quisiera solicitar				X				X				X	X		
2	El personal comunica el plazo en el cual culminará el procedimiento a realizar				X				X				X	X		
3	Considera que los colaboradores de la universidad tienen la capacidad para responder de manera eficiente sus necesidades				X				X				X	X		
4	Considera usted que la universidad toma interés en los problemas que pudiera ocasionar algún procedimiento de la escuela				X				X				X	X		
5	Los colaboradores son comunicativos y asertivos al momento de la resolución del problema				x				x				X	x		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA																
1	El personal de la universidad presta atención si usted se siente cómodo y contento sobre el servicio que brindan				X				X				X	X		
2	La universidad brinda atención personalizada a cualquier persona que lo requiera				X				X				X	X		
3	La universidad tiene horarios de atención personalizados para el egresado				X				X				X	X		
4	La universidad presta atención a sus problemas y lo resuelve con el mejor ánimo				X				X				X	X		
5	Los colaboradores muestran cortesía y amabilidad al momento de la atención				x				x				x	x		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

Apellidos. Nombres FARFÁN PIMENTEL, JOHNNY FÉLIX
Validador

Grado DOCTOR / METODÓLOGO
Especialidad

DNI 06269132

San Juan de Lurigancho, 18 de noviembre de 2020

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

Experto: Johnny Félix Farfán Pimentel

Variable: Satisfacción del Egresado

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Ficha de Evaluación de Satisfacción del egresado”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento de Satisfacción del egresado

VARIABLE QUE EVALÚA:

Satisfacción del egresado

DIRIGIDO A:

Los egresados de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular en el distrito de San Juan de Lurigancho, unidades muestrales.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

FARFÁN PIMENTEL, JOHNNY FÈLIX

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DORTOR EN EDUCACIÒN

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto (X)	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 06269132

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL EGRESADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: ENSEÑANZA																
1	Se encuentra satisfecho por el nivel académico que se brinda en la universidad				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con la metodología que emplean los docentes al momento de enseñar un tema en particular				X				X				X	X		
3	Está satisfecho con el nivel académico de los docentes				X				X				X	X		
4	Se encuentra satisfecho con la virtualidad de los procedimientos administrativos y en clases impartidas				X				X				X	X		
5	Se encuentra satisfecho con el sistema de evaluación empleado a lo largo de su carrera universitaria				X				X				X	X		
6	Se encuentra satisfecho con las herramientas tecnológicas que utiliza el docente para realizar su clase más didáctica				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD																
1	Se encuentra satisfecho con las experiencias curriculares recibidas a la largo de carrera				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con las formas de comunicación que se disponen actualmente en la universidad				X				X				X	X		
3	Se encuentra satisfecho con la formación profesional y la vinculación con la bolsa de trabajo que brinda la universidad				X				X				X	X		
4	Se encuentra satisfecho con la facilidad de comunicación con los docentes				X				X				X	X		
5	Se encuentra satisfecho con la atención que brindan los guías académicos				X				X				X	X		
6	Está satisfecho con las disposiciones que emanan los directivos respecto a los aspectos académicos				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: VIDA UNIVERSITARIA																
1	Se encuentra satisfecho con los programas de emprendimiento que brinda la universidad para complementar su nivel profesional				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con las actividades de actualización que realiza el área de seguimiento del graduado				X				X				X	X		
3	Se encuentra satisfecho con los talleres brindados por la carrera profesional de administración exclusivamente para egresados				X				X				X	X		
4	Está satisfecho con el evento de reencuentro de egresados que se realiza todos los años, con el fin de celebrar el "Día del egresado"				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS																
1	Se encuentra satisfecho con la infraestructura que cuenta la universidad				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con el servicio de internet, wifi y equipos tecnológicos que se encuentran en la zona de la biblioteca para uso exclusivo de la comunidad universitaria				X				X				X	X		
3	Se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la biblioteca tanto presencial como virtual				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

Apellidos. Nombres FARFÁN PIMENTEL, JOHNNY FÉLIX
Validador

Grado DOCTOR / METODÓLOGO
Especialidad

DNI 06269132

San Juan de Lurigancho, 18 de noviembre de 2020

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

Experto: Carol Georgina Infantes Aldazábal

Variable: Calidad de Servicio Educativo

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de Calidad de Servicio Educativo"

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento de Calidad de Servicio Educativo

VARIABLE QUE EVALÚA:

Calidad de Servicio Educativo

DIRIGIDO A:

Los egresados de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular en el distrito de San Juan de Lurigancho, unidades muestrales.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

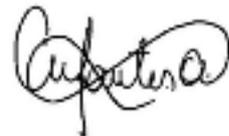
Infantes Aldazabal, Carol Georgina

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestra en administración de negocios – MBA

VALORACIÓN:

Muy alto (X)	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
--------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 70005022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD																
1	Cuando la universidad promete realizar un procedimiento en cierto periodo de tiempo, lo cumple				X				X				X	X		
2	Considera usted que cuando tiene algún problema académico o administrativo, el personal demuestra interés en resolverlo				X				X				X	X		
3	La universidad dispone de registros exentos de errores				X				X				X	X		
4	Considera usted que el personal administrativo brinda información confiable sobre el servicio brindado				x				x				x	x		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD																
1	Los colaboradores del área administrativa y plana docente demuestran dominio de los procedimientos				X				X				X	X		
2	El comportamiento de los colaboradores de la universidad genera confianza al momento de solicitar información o realizar algún trámite				X				X				X	X		
3	El personal tanto administrativo como docente pone en práctica las normas de convivencia para generar un ambiente armónico dentro de la universidad				X				X				X	X		
4	La universidad brinda la seguridad necesaria para que el estudiante pueda realizar transacciones de manera rápida dentro de la sede y fuera de ella de manera virtual				x				x				x	x		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES																
1	Considera usted que los elementos materiales como los afiches y el merchandising son visualmente atractivos				X				X				X	X		
2	Las condiciones ambientales como la limpieza, iluminación, ventilación en cada aula es el adecuado				X				X				X	X		
3	La universidad tiene una apropiada señalización de rutas de evacuación en el caso si hubiera un desastre natural				X				X				X	X		
4	Los equipos electrónicos que emplea la universidad para cumplir con los requerimientos del alumnado son de apariencia moderna				X				X				X	X		
5	Considera usted que la imagen del personal es importante para la imagen institucional de la universidad				X				X				X	X		
6	Los colaboradores se encuentran bien uniformados y con apariencia pulcra				x				x				x	x		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA					X				X				X	X		
1	Considera usted que el personal tanto administrativo como docente tiene disponibilidad inmediata para atender los requerimientos que quisiera solicitar				X				X				X	X		
2	El personal comunica el plazo en el cual culminará el procedimiento a realizar				X				X				X	X		
3	Considera que los colaboradores de la universidad tienen la capacidad para responder de manera eficiente sus necesidades				X				X				X	X		
4	Considera usted que la universidad toma interés en los problemas que pudiera ocasionar algún procedimiento de la escuela				X				X				X	X		
5	Los colaboradores son comunicativos y asertivos al momento de la resolución del problema				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA					X				X				X	X		
1	El personal de la universidad presta atención si usted se siente cómodo y contento sobre el servicio que brindan				X				X				X	X		
2	La universidad brinda atención personalizada a cualquier persona que lo requiera				X				X				X	X		
3	La universidad tiene horarios de atención personalizados para el egresado				X				X				X	X		
4	La universidad presta atención a sus problemas y lo resuelve con el mejor ánimo				X				X				X	X		
5	Los colaboradores muestran cortesía y amabilidad al momento de la atención				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

Apellidos. Nombres INFANTES ALDAZABAL CAROL GEORGINA
Validador

Grado MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA /
Especialidad TEMÁTICO

DNI 70005022



SJL, 17 de noviembre de 2020

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 70005022

Experto: Carol Georgina Infantes Aldazábal

Variable: Satisfacción del egresado

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de Satisfacción del egresado"

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento de Satisfacción del egresado

VARIABLE QUE EVALÚA:

Satisfacción del egresado

DIRIGIDO A:

Los egresados de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular en el distrito de San Juan de Lurigancho, unidades muestrales.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

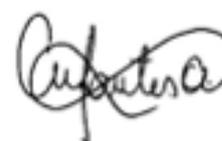
Infantes Aldazabal, Carol Georgina

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestra en administración de negocios – MBA

VALORACIÓN:

Muy alto (X)	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
--------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 70005022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL EGRESADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: ENSEÑANZA																
1	Se encuentra satisfecho por el nivel académico que se brinda en la universidad				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con la metodología que emplean los docentes al momento de enseñar un tema en particular				X				X				X	X		
3	Está satisfecho con el nivel académico de los docentes				X				X				X	X		
4	Se encuentra satisfecho con la virtualidad de los procedimientos administrativos y en clases impartidas				X				X				X	X		
5	Se encuentra satisfecho con el sistema de evaluación empleado a lo largo de su carrera universitaria				X				X				X	X		
6	Se encuentra satisfecho con las herramientas tecnológicas que utiliza el docente para realizar su clase más didáctica				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD																
1	Se encuentra satisfecho con las experiencias curriculares recibidas a la largo de carrera				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con las formas de comunicación que se disponen actualmente en la universidad				X				X				X	X		
3	Se encuentra satisfecho con la formación profesional y la vinculación con la bolsa de trabajo que brinda la universidad				X				X				X	X		
4	Se encuentra satisfecho con la facilidad de comunicación con los docentes				X				X				X	X		
5	Se encuentra satisfecho con la atención que brindan los guías académicos				X				X				X	X		
6	Está satisfecho con las disposiciones que emanan los directivos respecto a los aspectos académicos				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: VIDA UNIVERSITARIA																
1	Se encuentra satisfecho con los programas de emprendimiento que brinda la universidad para complementar su nivel profesional				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con las actividades de actualización que realiza el área de seguimiento del graduado				X				X				X	X		
3	Se encuentra satisfecho con los talleres brindados por la carrera profesional de administración exclusivamente para egresados				X				X				X	X		
4	Está satisfecho con el evento de reencuentro de egresados que se realiza todos los años, con el fin de celebrar el "Día del egresado"				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS																
1	Se encuentra satisfecho con la infraestructura que cuenta la universidad				X				X				x	X		
2	Está satisfecho con el servicio de internet, wifi y equipos tecnológicos que se encuentran en la zona de la biblioteca para uso exclusivo de la comunidad universitaria				X				X				X	X		
3	Se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la biblioteca tanto presencial como virtual				x				x				X	X		

MD: Muy en desacuerdo **D:** Desacuerdo **A:** De acuerdo **MA:** Muy de acuerdo

Apellidos. Nombres
Validador

INFANTES ALDAZABAL CAROL GEORGINA

Grado
Especialidad

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA /
TEMÁTICO

DNI 70005022



SJL, 17 de noviembre de 2020

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 70005022

Experto: Alberto Samuel Monzón Troncoso

Variable: Calidad de Servicio Educativo

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de Calidad de Servicio Educativo"

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento de Calidad de Servicio Educativo

VARIABLE QUE EVALÚA:

Calidad de Servicio Educativo

DIRIGIDO A:

Los egresados de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular en el distrito de San Juan de Lurigancho, unidades muestrales.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

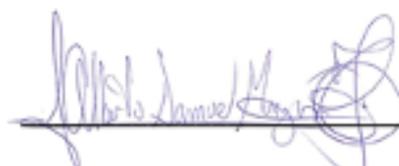
MONZÓN TRONCOSO, ALBERTO SAMUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
-------------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 07482223

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD																
1	Cuando la universidad promete realizar un procedimiento en cierto periodo de tiempo, lo cumple				X				X				X	X		
2	Considera usted que cuando tiene algún problema académico o administrativo, el personal demuestra interés en resolverlo				X				X				X	X		
3	La universidad dispone de registros exentos de errores				X				X				X	X		
4	Considera usted que el personal administrativo brinda información confiable sobre el servicio brindado				x				x				x	x		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD																
1	Los colaboradores del área administrativa y plana docente demuestran dominio de los procedimientos				X				X				X	X		
2	El comportamiento de los colaboradores de la universidad genera confianza al momento de solicitar información o realizar algún trámite				X				X				X	X		
3	El personal tanto administrativo como docente pone en práctica las normas de convivencia para generar un ambiente armónico dentro de la universidad				X				X				X	X		
4	La universidad brinda la seguridad necesaria para que el estudiante pueda realizar transacciones de manera rápida dentro de la sede y fuera de ella de manera virtual				x				x				x	x		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES																
1	Considera usted que los elementos materiales como los afiches y el merchandising son visualmente atractivos				X				X				X	X		
2	Las condiciones ambientales como la limpieza, iluminación, ventilación en cada aula es el adecuado				X				X				X	X		
3	La universidad tiene una apropiada señalización de rutas de evacuación en el caso si hubiera un desastre natural				X				X				X	X		
4	Los equipos electrónicos que emplea la universidad para cumplir con los requerimientos del alumnado son de apariencia moderna				X				X				X	X		
5	Considera usted que la imagen del personal es importante para la imagen institucional de la universidad				X				X				X	X		
6	Los colaboradores se encuentran bien uniformados y con apariencia pulcra				x				x				x	x		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA																
1	Considera usted que el personal tanto administrativo como docente tiene disponibilidad inmediata para atender los requerimientos que quisiera solicitar				X				X				X	X		
2	El personal comunica el plazo en el cual culminará el procedimiento a realizar				X				X				X	X		
3	Considera que los colaboradores de la universidad tienen la capacidad para responder de manera eficiente sus necesidades				X				X				X	X		
4	Considera usted que la universidad toma interés en los problemas que pudiera ocasionar algún procedimiento de la escuela				X				X				X	X		
5	Los colaboradores son comunicativos y asertivos al momento de la resolución del problema				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA																
1	El personal de la universidad presta atención si usted se siente cómodo y contento sobre el servicio que brindan				X				X				X	X		
2	La universidad brinda atención personalizada a cualquier persona que lo requiera				X				X				X	X		
3	La universidad tiene horarios de atención personalizados para el egresado				X				X				X	X		
4	La universidad presta atención a sus problemas y lo resuelve con el mejor ánimo				X				X				X	X		
5	Los colaboradores muestran cortesía y amabilidad al momento de la atención				X				X				X	X		

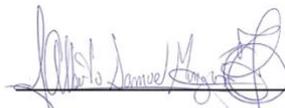
MD: Muy en desacuerdo **D:** Desacuerdo **A:** De acuerdo **MA:** Muy de acuerdo

Apellidos. MONZÓN TRONCOSO, ALBERTO SAMUEL
Nombres

Grado DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

DNI: 07482223

Validador



FIRMA DEL EVALUADOR

Especialidad: ADMINISTRADOR

DNI 07482223

SJL, 18 de Noviembre del 2020

Experto: Alberto Samuel Monzón Troncoso

Variable: Satisfacción del Egresado

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Ficha de Evaluación de Satisfacción del egresado”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento de Satisfacción del egresado

VARIABLE QUE EVALÚA:

Satisfacción del egresado

DIRIGIDO A:

Los egresados de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular en el distrito de San Juan de Lurigancho, unidades muestrales.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

MONZÓN TRONCOSO, ALERTO SAMUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
-------------------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 07482223

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL EGRESADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: ENSEÑANZA																
1	Se encuentra satisfecho por el nivel académico que se brinda en la universidad				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con la metodología que emplean los docentes al momento de enseñar un tema en particular				X				X				X	X		
3	Está satisfecho con el nivel académico de los docentes				X				X				X	X		
4	Se encuentra satisfecho con la virtualidad de los procedimientos administrativos y en clases impartidas				X				X				X	X		
5	Se encuentra satisfecho con el sistema de evaluación empleado a lo largo de su carrera universitaria				X				X				X	X		
6	Se encuentra satisfecho con las herramientas tecnológicas que utiliza el docente para realizar su clase más didáctica				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD																
1	Se encuentra satisfecho con las experiencias curriculares recibidas a la largo de carrera				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con las formas de comunicación que se disponen actualmente en la universidad				X				X				X	X		
3	Se encuentra satisfecho con la formación profesional y la vinculación con la bolsa de trabajo que brinda la universidad				X				X				X	X		
4	Se encuentra satisfecho con la facilidad de comunicación con los docentes				X				X				X	X		
5	Se encuentra satisfecho con la atención que brindan los guías académicos				X				X				X	X		
6	Está satisfecho con las disposiciones que emanan los directivos respecto a los aspectos académicos				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: VIDA UNIVERSITARIA																
1	Se encuentra satisfecho con los programas de emprendimiento que brinda la universidad para complementar su nivel profesional				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con las actividades de actualización que realiza el área de seguimiento del graduado				X				X				X	X		
3	Se encuentra satisfecho con los talleres brindados por la carrera profesional de administración exclusivamente para egresados				X				X				X	X		
4	Está satisfecho con el evento de reencuentro de egresados que se realiza todos los años, con el fin de celebrar el "Día del egresado"				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / items	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS																
1	Se encuentra satisfecho con la infraestructura que cuenta la universidad				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con el servicio de internet, wifi y equipos tecnológicos que se encuentran en la zona de la biblioteca para uso exclusivo de la comunidad universitaria				X				X				X	X		
3	Se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la biblioteca tanto presencial como virtual				X				X				X	X		

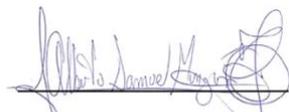
MD: Muy en desacuerdo **D:** Desacuerdo **A:** De acuerdo **MA:** Muy de acuerdo

Apellidos. MONZÓN TRONCOSO, ALBERTO SAMUEL
Nombres

Grado DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

DNI: 07482223

Validador



FIRMA DEL EVALUADOR

Especialidad: ADMINISTRADOR

DNI 07482223

SJL, 18 de Noviembre del 2020

Experto: Federico Alfredo Suasnabar Ugarte

Variable: Calidad de Servicio Educativo

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de Calidad de Servicio Educativo"

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento de Calidad de Servicio Educativo

VARIABLE QUE EVALÚA:

Calidad de Servicio Educativo

DIRIGIDO A:

Los egresados de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular en el distrito de San Juan de Lurigancho, unidades muestrales.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

SUASNABAR UGARTE FEDERICO ALFREDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN ADMINISTRACION

VALORACIÓN:

Muy alto (X)	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
--------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09078477

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD																
1	Cuando la universidad promete realizar un procedimiento en cierto periodo de tiempo, lo cumple				X				X				X	X		
2	Considera usted que cuando tiene algún problema académico o administrativo, el personal demuestra interés en resolverlo				X				X				X	X		
3	La universidad dispone de registros exentos de errores				X				X				X	X		
4	Considera usted que el personal administrativo brinda información confiable sobre el servicio brindado				x				x				x	x		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD																
1	Los colaboradores del área administrativa y plana docente demuestran dominio de los procedimientos				X				X				X	X		
2	El comportamiento de los colaboradores de la universidad genera confianza al momento de solicitar información o realizar algún trámite				X				X				X	X		
3	El personal tanto administrativo como docente pone en práctica las normas de convivencia para generar un ambiente armónico dentro de la universidad				X				X				X	X		
4	La universidad brinda la seguridad necesaria para que el estudiante pueda realizar transacciones de manera rápida dentro de la sede y fuera de ella de manera virtual				x				x				x	x		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES																
1	Considera usted que los elementos materiales como los afiches y el merchandising son visualmente atractivos				X				X				X	X		
2	Las condiciones ambientales como la limpieza, iluminación, ventilación en cada aula es el adecuado				X				X				X	X		
3	La universidad tiene una apropiada señalización de rutas de evacuación en el caso si hubiera un desastre natural				X				X				X	X		
4	Los equipos electrónicos que emplea la universidad para cumplir con los requerimientos del alumnado son de apariencia moderna				X				X				X	X		
5	Considera usted que la imagen del personal es importante para la imagen institucional de la universidad				X				X				X	X		
6	Los colaboradores se encuentran bien uniformados y con apariencia pulcra				x				x				x	x		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA																
1	Considera usted que el personal tanto administrativo como docente tiene disponibilidad inmediata para atender los requerimientos que quisiera solicitar				X				x				X	X		
2	El personal comunica el plazo en el cual culminará el procedimiento a realizar				X				X				X	X		
3	Considera que los colaboradores de la universidad tienen la capacidad para responder de manera eficiente sus necesidades				X				X				X	X		
4	Considera usted que la universidad toma interés en los problemas que pudiera ocasionar algún procedimiento de la escuela				X				X				X	X		
5	Los colaboradores son comunicativos y asertivos al momento de la resolución del problema				x				X				x	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA																
1	El personal de la universidad presta atención si usted se siente cómodo y contento sobre el servicio que brindan				X				X				X	X		
2	La universidad brinda atención personalizada a cualquier persona que lo requiera				X				X				X	X		
3	La universidad tiene horarios de atención personalizados para el egresado				X				X				X	X		
4	La universidad presta atención a sus problemas y lo resuelve con el mejor ánimo				X				X				X	X		
5	Los colaboradores muestran cortesía y amabilidad al momento de la atención				X				x				X	x		

MD: Muy en desacuerdo **D:** Desacuerdo **A:** De acuerdo **MA:** Muy de acuerdo

Apellidos. Nombres
Validador

SUASNABAR UGARTE FEDERICO ALFREDO

Grado DOCTOR EN ADMINISTRACION
Especialidad

DNI 09078477



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09078477

SJL, 18 de NOVIEMBRE de 2020

Experto: Federico Alfredo Suasnabar Ugarte

Variable: Satisfacción del Egresado

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Ficha de Evaluación de Satisfacción del egresado"

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento de Satisfacción del egresado

VARIABLE QUE EVALÚA:

Satisfacción del egresado

DIRIGIDO A:

Los egresados de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular en el distrito de San Juan de Lurigancho, unidades muestrales.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

SUASNABAR UGARTE FEDERICO ALFREDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto (X)	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
--------------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09078477

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL EGRESADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: ENSEÑANZA																
1	Se encuentra satisfecho por el nivel académico que se brinda en la universidad				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con la metodología que emplean los docentes al momento de enseñar un tema en particular				X				X				X	X		
3	Está satisfecho con el nivel académico de los docentes				X				X				X	X		
4	Se encuentra satisfecho con la virtualidad de los procedimientos administrativos y en clases impartidas				X				X				X	X		
5	Se encuentra satisfecho con el sistema de evaluación empleado a lo largo de su carrera universitaria				X				X				X	X		
6	Se encuentra satisfecho con las herramientas tecnológicas que utiliza el docente para realizar su clase más didáctica				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD																
1	Se encuentra satisfecho con las experiencias curriculares recibidas a la largo de carrera				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con las formas de comunicación que se disponen actualmente en la universidad				X				X				X	X		
3	Se encuentra satisfecho con la formación profesional y la vinculación con la bolsa de trabajo que brinda la universidad				X				X				X	X		
4	Se encuentra satisfecho con la facilidad de comunicación con los docentes				X				X				X	X		
5	Se encuentra satisfecho con la atención que brindan los guías académicos				X				X				X	X		
6	Está satisfecho con las disposiciones que emanan los directivos respecto a los aspectos académicos				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: VIDA UNIVERSITARIA																
1	Se encuentra satisfecho con los programas de emprendimiento que brinda la universidad para complementar su nivel profesional				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con las actividades de actualización que realiza el área de seguimiento del graduado				X				X				X	X		
3	Se encuentra satisfecho con los talleres brindados por la carrera profesional de administración exclusivamente para egresados				X				X				X	X		
4	Está satisfecho con el evento de reencuentro de egresados que se realiza todos los años, con el fin de celebrar el "Día del egresado"				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS																
1	Se encuentra satisfecho con la infraestructura que cuenta la universidad				X				X				X	X		
2	Está satisfecho con el servicio de internet, wifi y equipos tecnológicos que se encuentran en la zona de la biblioteca para uso exclusivo de la comunidad universitaria				X				X				X	X		
3	Se encuentra satisfecho con el servicio que brinda la biblioteca tanto presencial como virtual				X				X				X	X		

MD: Muy en desacuerdo **D:** Desacuerdo **A:** De acuerdo **MA:** Muy de acuerdo

Apellidos. Nombres
Validador

SUASNABAR UGARTE FEDERICO ALFREDO

Grado DOCTOR EN ADMINISTRACION
Especialidad

DNI 09078477



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09078477

SJL, 18 de NOVIEMBRE de 2020



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Allison Judisse Aldazabal Cusqui, egresada de la Escuela de posgrado y del Programa académico Maestría en administración de negocios – MBA de la Universidad César Vallejo Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Tesis titulado:

“CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS DE UNA UNIVERSIDAD PARTICULAR, SAN JUAN DE LURIGANCHO 2020”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Apellidos y Nombres del Autor Aldazabal Cusqui, Allison Judisse	
DNI 71351434	Firma 
ORCID 0000-0003-0729-8674	