



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**Satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de
Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022**

AUTOR:

Prado Huaman, Jose Luis (orcid.org/0000-0002-1926-5477)

ASESORA:

Dra. Neyra Huamani Lidia (orcid.org/0000-0001-6261-2190)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y aprendizaje

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles.

Lima–Perú

2022

Dedicatoria

A Dios, por sobre todas las cosas, por su infinita misericordia y sabiduría a lo largo del desarrollo de esta investigación.

A mis hijas por brindarme ese amor incondicional que desde que nacieron son las estrellas que iluminan mi camino día y noche

Agradecimientos

A mis padres, por su indesmayable apoyo, amor y sacrificio, por darme una buena educación en cada etapa de mi vida.

Al Obsta. Ricardo Valeriano Apaza por su oportuno apoyo en la ejecución de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS	62
ANEXO	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable 1: Calidad de servicio	15
Tabla 2 Operacionalización de variable 2: Satisfacción académica	16
Tabla 3 Confiabilidad del instrumento que mide la calidad de servicio	19
Tabla 4 Validez de contenido del instrumento calidad de servicio	19
Tabla 5 Confiabilidad del instrumento que mide la satisfacción académica	20
Tabla 6 Validez de contenido del instrumento satisfacción académica	20
Tabla 7 Prueba de normalidad	33
Tabla 8 Niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones	35
Tabla 9 Niveles de la variable satisfacción académica y sus dimensiones	36
Tabla 10 Tabla cruzada nivel de calidad de servicio y nivel de satisfacción académica	37
Tabla 11 Tabla cruzada nivel de elementos tangibles y nivel de satisfacción académica	39
Tabla 12 Tabla cruzada nivel de fiabilidad y nivel de satisfacción académica	41
Tabla 13 Tabla cruzada nivel de capacidad de respuesta y nivel de satisfacción académica	43
Tabla 14 Tabla cruzada nivel de seguridad y nivel de satisfacción académica	45
Tabla 15 Tabla cruzada nivel de empatía y nivel de satisfacción académica	47
Tabla 16 Correlación entre calidad de servicio y satisfacción académica	49
Tabla 17 Correlación entre tangibilidad y satisfacción académica	50
Tabla 18 Correlación entre fiabilidad y satisfacción académica	51
Tabla 19 Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción académica	52
Tabla 20 Correlación entre seguridad y satisfacción académica	53
Tabla 21 Correlación entre empatía y satisfacción académica	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Bosquejo de la distribución de las variables de estudio	13
Figura 2. Niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.	35
Figura 3. Niveles de la variable satisfacción académica y sus dimensiones.	36
Figura 4. Nivel de calidad de servicio y nivel de satisfacción académica.	38
Figura 5. Nivel de elementos tangibles y nivel de satisfacción académica.	40
Figura 6. Nivel de fiabilidad y nivel de satisfacción académica.	42
Figura 7. Nivel de capacidad de respuesta y nivel de satisfacción académica.	44
Figura 8. Nivel de nivel de seguridad y Nivel de satisfacción académica.	46
Figura 9. Nivel de nivel de empatía y nivel de satisfacción académica.	48

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la satisfacción académica y la calidad del servicio. Las unidades de análisis fueron los estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

La investigación empleada fue de tipo descriptivo y correlacional, con diseño de investigación no experimental de corte transversal. Se tuvo una población de 125 y la muestra comprende de 95 estudiantes, el instrumento de medición que se aplicó para la variable calidad del servicio fue el modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman et al., (1985) y para la variable satisfacción estudiantil fue el modelo de Satisfacción estudiantil universitaria con la educación (SEUE) propuesto por Gento & Vivas (2003). Para determinar ambos niveles, tanto de calidad y satisfacción, se utilizó la escala de Likert de 5 niveles. Los instrumentos tuvieron una confiabilidad de 0,958 para la calidad y 0,980 para la satisfacción esto según el Alpha de Cronbach y fue revalidado por tres expertos dos metodólogos y un temático. Según el estudio realizado, se afirma que existe una relación significativa ($r=0.729^{**}$, <0.01) entre “calidad del servicio” y “satisfacción académica”, es decir, cuando la calidad mejora la satisfacción. Asimismo, se toma la decisión de aceptar la hipótesis planteada.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción académica, empatía, seguridad

ABSTRACT

The present study aimed to establish the relationship between academic satisfaction and service quality. The units of analysis were the obstetrics students of a university in Apurimac, 2022.

The research used was descriptive and correlational, with a non-experimental cross-sectional research design. The measurement instrument applied for the service quality variable was the SERVQUAL model proposed by Parasuraman et al. (1985) and for the student satisfaction variable was the Student Satisfaction with Education (SEUE) model proposed by Gento & Vivas (2003). To determine both levels, quality and satisfaction, the 5-level Likert scale was used. The instruments had a reliability of 0.958 for quality and 0.980 for satisfaction according to Cronbach's Alpha and was revalidated by three experts, two methodologists and one thematic expert. According to the study conducted, it is affirmed that there is a significant relationship ($r=.729^{**}$, <0.01) between "service quality" and "academic satisfaction", that is, when quality improves satisfaction. Likewise, the decision is made to accept the hypothesis put forward.

Keywords: service quality, academic satisfaction, empathy, safety, security.

I. INTRODUCCIÓN

La educación superior es un rico activo cultural y científico que ofrece desarrollo personal e insta el trastorno económico, tecnológico y social. Fomenta el intercambio de saberes, investigación e innovación y brinda a los estudiantes las destrezas necesarias para enfrentar a los mercados laborales en incesante cambio. Para estudiantes en circunstancias vulnerables, es un pase a la tranquilidad económica y un futuro estable. UNESCO (2022), Además la educación superior ha variado dramáticamente en las últimas décadas con el incremento de la matrícula, la migración de los estudiantes, la variedad de la oferta, la dinámica de la investigación y la tecnología. UNESCO (2022) y el incremento de la conectividad en todo el mundo ha impulsado el crecimiento del aprendizaje combinado y en línea, y ha descubierto la importancia de los servicios digitales, como la inteligencia artificial, los macrodatos y los sistemas de información de gestión de la educación superior para apoyar a las universidades a utilizar los datos para ratificar la planificación, la financiación y la calidad. UNESCO (2022).

Unos 235 millones de estudiantes están matriculados en universidades a través del mundo, pero a pesar de la demanda, las tasas mundiales de inscripciones representan el 40% y existen grandes diferencias entre los países y las regiones, la pandemia de Covid-19 interrumpió aún más la manera en que se ofrecía la educación universitaria superior. UNESCO (2022), desde su inicio hace dos años, la pandemia de COVID-19 ha trastornado los sistemas educativos a nivel global y ha afectado más a los estudiantes más vulnerables. Amplía la desigualdad, exacerba los problemas educativos existentes y la falta de conectividad y los dispositivos impiden que al menos un tercio de los estudiantes continúen el aprendizaje a distancia. UNESCO (2022).

La educación superior, brindada en forma pública o privada, es tomada como un bien y un ejercicio público, con libertad estudiantil y autónoma, y es de menester ratificar su calidad. Esta calidad en educación universitaria se basa en 3 lineamientos esenciales: (1) La formación interna que fundamenta la identidad de la compañía siendo lineamiento clave el compromiso con los estudiantes, (2) La formación externa, conforme con las prerrogativas del ambiente definiendo la pertinencia de sus quehaceres y (3) El reajuste de dimensiones y etapas intrínsecas de la compañía

y su originalidad. UNESCO (2019), en este marco, asegurar la calidad enfrenta a universidades y actores equilibrando la educación universitaria, el aseguramiento de la calidad universitaria mediante el autoanálisis y la evaluación externa es la evidencia de su calidad y presencia en el futuro, generando la aparición de estrategias educacionales, nuevos modelos de enseñanza-aprendizaje, respondiendo a la necesidad de incrementar el grado de integración del capital humano. Montesinos et al., (2019).

La educación virtual se brinda principalmente en la educación de posgrado y de adultos, artículo 47, Ley Universitaria N° 30220 (MINEDU, 2014) en Perú, y tanto las lecciones presenciales como en línea tienen las mismas características de calidad. estandarizar su implementación en un contexto de pandemia, incluyendo todos los recursos que necesita, docentes calificados y una plataforma con un diseño de enseñanza y aprendizaje concreto y fácil de entender. Malpica et al.,(2022) y cerca de 650 mil estudiantes en el área nacional dejaron de estudiar, de los cuales 350,000 estudiantes de universidades privadas. La implementación de importantes inversiones no tomadas en cuenta para implementar la educación en línea, fundamentalmente en equipos, software y servicios de intercomunicación, para dar marcha las acciones de teletrabajo para todos los servidores y catedráticos, ha mermado el presupuesto de las instituciones educativas, además, del apoyo que han debido de dar a estudiantes de bajos recursos para implementarlos de equipo y potenciar su conectividad; se han visto disminuidos exageradamente los ingresos de rentas y servicios a causa a la deserción (se estima entre 13% y 18%); se ha dado un recorte de los presupuestos en los lineamientos académicas y administrativas; siendo de menor afectación el lineamiento de Investigación relacionadas a crear soluciones para luchar contra la pandemia. Figallo et al.,(2020).

Frente de la necesidad de encontrar alguna forma de mensurar la calidad de los servicios, se comienza a plantear estudios sobre el tema, siendo la más resaltante y triunfante, la herramienta SERVQUAL (su nombre procede de Service Quality qué significa calidad de servicio). Campos (2022), la herramienta SERVQUAL es un diseño que tiene varios elementos con elevada confiabilidad y calidad que se pueden usar para comprender mejor las esperanzas y las ideas que tienen los

que reciben el servicio y de esta manera poder mejorar su servicio para lograr su satisfacción. Campos (2022).

Como problema general de esta investigación se planteó la siguiente interrogante. ¿Cuál es la relación entre satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022?

La investigación fue importante porque permitió evaluar el nivel de calidad de servicio educativo de una universidad de Apurímac por medio de la aplicación del cuestionario Servqual en cada una de sus 5 dimensiones y se pudo contar con un diagnóstico de la situación de calidad de servicio educativo.

La investigación sirvió para sentar un precedente en la evaluación de la calidad de servicio educativo de la universidad de Apurímac en vista que no se conocen de investigaciones anteriores que hayan realizado acerca del tema.

Los que se beneficiaron con este estudio de forma directa son el rector, decano de la escuela profesional de Obstetricia, trabajadores administrativos y estudiantes que integran esa gran familia; ya que, gracias a los resultados, el directorio podrá elaborar planes orientados a fortalecer la calidad de servicio educativo, entendiendo que la educación es una arista importante para el progreso del ser humano esta investigación será práctica porque contribuirá en la adecuada impartición y uso de la educación superior en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac y de esta manera hará que la sociedad apurimeña crezca y se afiance su convivencia y se fortalezcan monetariamente, ya que solamente con calidad educativa superior se asegurará profesionales de calidad.

Para este estudio se tomó como modelo referencial el modelo Servqual de Parasuraman et al.,(1985) adaptado por Duque & Chaparro, (2012) en su investigación realizada para conocer el la calidad de servicio en la educación universitaria en la cual cada dimensión contó con un número determinado de indicadores e ítems como a continuación se detalla: Tangibilidad contó con 2 indicadores y 7 ítems, fiabilidad contó con 2 indicadores y 7 ítems, capacidad de respuesta contó con 2 indicadores y 8 ítems, seguridad con 2 indicadores y 14 ítems y por última empatía contó con 2 indicadores y 7 ítem, haciendo un total de 10 indicadores y 43 ítems.

Como objetivos se planteó un objetivo general que a la letra dice, determinar la relación entre satisfacción académica (V-SA) y calidad de servicio (V-CS) en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022. Dentro del planteamiento de los objetivos específicos se plantearon cinco objetivos que a continuación se mencionan. Determinar la relación entre satisfacción académica (V-SA) y tangibilidad (D-T), fiabilidad (D-F), capacidad de respuesta (D-CR), seguridad (D-S) y empatía (D-E) en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022 y como hipótesis se planteó una hipótesis general que a la letra dice. Existe relación entre satisfacción académica (V-SA) y calidad de servicio (V-CS) en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022 y como hipótesis específicas se plantearon cinco las cuales a continuación se mencionan. Existe relación entre satisfacción académica y tangibilidad (D-T), fiabilidad (D-F), capacidad de respuesta (D-CR), seguridad (D-S) y empatía (D-E) en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

II. Marco teórico.

Dentro de la antecedentes nacionales se contó con Castillo (2018) que concluyó que existe un vínculo positivo y significativo entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo, con un coeficiente de correlación de 0.757 mostrando una correlación positiva significativa, además García (2018) concluyó que la satisfacción de los estudiantes universitarios no tiene nada que ver con el grado de calidad de los servicios educativos y Quispe (2019) concluyó que existe un vínculo significativo entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante, determinando que a mayor grado de calidad de servicio (en sus distintas dimensiones), los estudiantes sentirán mayores grados de satisfacción, por otro lado Cárdenas (2019) manifiesta que el grado de valoración de la calidad educativa universitaria a nivel docente y estudiantil es regular, con una proporción de 57.5 docentes y 52.5 estudiantes, respectivamente, muestra que la satisfacción es de un grado regular.

Mini & Lequernaqué (2020) concluyeron que los estudiantes se encontraron satisfechos con la calidad recibida por su casa de estudios superior, viendo realizadas sus expectativas y necesidades, primando las dimensiones de enseñanza aprendizaje e infraestructura como indicadores con alto grado de satisfacción, por otro lado Zelaya & Navarro (2020) concluyeron que el grado de vínculo entre la

calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil, queda determinado como un vínculo directo y altamente significativo y los autores Negron & Huallpamayta (2020) concluyeron que el grado de satisfacción de los estudiantes es de 36% con los servicios educativos que ofrece la universidad en su momento Neyra et al., (2021) concluyeron de vital importancia mensurar constantemente la calidad de servicio educativo y más aún más en época de pandemia, para poder realizar los cambios debidos y velar por el adecuado ambiente de la comunidad universitaria expresada en la virtualidad así mismo Carrasco (2021) concluyó que incrementar la calidad de la educación mejora la satisfacción de los estudiantes, al igual que los esfuerzos para mejorar la satisfacción de los estudiantes conducen a una mejor calidad de la educación.

Chávez (2021) concluyó que existe una diferencia sustancial en las percepciones de los estudiantes sobre la satisfacción educativa al comparar la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos en los estudios de Vergú (2021) concluyó que la universidad, como lugar creador de bien social, debe innovar acciones metodológicas para prosperar las acciones en el ambiente para soporte institucional dentro del marco en la educación y aprovechamiento así mismo Tupia (2021) concluyó que la satisfacción que se genera en el estudiante como sujeto central del proceso enseñanza- aprendizaje dependerá en gran medida que éste se sienta motivado para dicho proceso.

Dentro de los antecedentes internacionales se conto con Vergara (2019) que concluyó que predomina la importancia de los factores motivacionales que contribuyen al desarrollo del bienestar de los estudiantes universitarios por otro lado Hartono et al., (2019) concluyeron que la calidad del servicio es valorada por los estudiantes desde las cualidades académicas y no académicas, la reputación y los resultados de aprendizaje afectan positivamente a la satisfacción del estudiante y por tanto también afectan positivamente a la fidelidad del estudiante por otro lado Kardoyo et al., (2020) concluyeron que la calidad del servicio educativo no influyó en la satisfacción de los estudiantes. En segundo lugar, la calidad del servicio no académico tiene un respaldo positivo y significativo en la satisfacción de los estudiantes. También se encontró que la actitud y el comportamiento en el aspecto académico no fueron significativos para mejorar la satisfacción de los estudiantes y

Sohail (2021) concluyó que cuatro de las cinco dimensiones de la calidad del servicio, a saber, la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la garantía, tienen un efecto sustancial en la satisfacción de los estudiantes. No se encontró que la empatía contribuye a la satisfacción de los estudiantes.

Hassan et al., (2021) concluyeron que los resultados subrayan la importancia de equilibrar la carga de trabajo durante los estudios en línea en la educación superior y la provisión de un apoyo técnico adecuado para reducir las autopercepciones académicas negativas que se asocian con niveles más bajos de satisfacción con el curso y en su momento Quesada (2021) concluyó en que la calidad impacta la satisfacción y compromiso de los estudiantes, y estas dos, en su rendimiento, existen correlaciones entre las escalas de la calidad del servicio y las escalas de la satisfacción del estudiantado a un nivel moderado, mientras que los autores Dinh et al., (2021) concluyeron que los resultados de su investigación muestran que los estudiantes están más satisfechos con el acceso a los servicios educativos y la educación medioambiental, y menos satisfechos con las instalaciones y el equipo de enseñanza y Chávez (2021) concluyó que, al comparar la satisfacción de los estudiantes universitarios con los servicios educativos, existe una diferencia valiosa en la percepción de los estudiantes sobre la satisfacción educativa.

La variable calidad de servicio se define como disconformidad que existe entre los panoramas o anhelos de los clientes y sus conceptualizaciones en actuación de la tangibilidad, confiabilidad, extensión de respuesta, esperanza y empatía. Parasuraman et al., (1985) así mismo La calidad del servicio, hace mención a la satisfacción del usuario. Buscar la primera tiene como objeto primordial la consecuencia de la segunda. Para lograrla se parte de la tarea bien realizada y de la sabiduría del usuario, de semejante forma que lo que reciba colme sus esperanzas. Quilia (2020) por otro lado la calidad del servicio es una apreciación que refleja la contemplación de los clientes sobre la adecuación de respuesta, la empatía, el aval, los prismas terrenales y la verosimilitud. Yildirim (2018) por otro lado se establece que la condición de servicio es un argumento que realiza un beneficiario con respecto al estado de un servicio, la condición de servicio implica la inexistencia de errores en la gracia del empleo. Yoon & Cheon (2020).

El nivel de calidad del servicio viene indicado por la medida en que el servicio prestado es económico y no supone un riesgo o daño para la salud del usuario. Quién determina la calidad del servicio después de la recepción. Benites et al., (2021) es así que, los clientes juegan un rol preponderante en la definición de la calidad del servicio. Balinado et al., (2021) de tal manera que, la calidad del servicio debe ser sinónimo de excelencia de los servicios prestados para lograr la satisfacción del usuario. (Kim, 2021) es decir, un producto es de calidad, si es capaz de cumplir con las demandas de los clientes. Si esto es así, indicaría que el producto es el resultado de un proceso de elaboración, que alcanzó los más altos estándares de calidad. Es la medida, en que un producto o servicio responde a los requerimientos de la persona que lo adquiere o lo usa. Castellano et al., (2021). Así mismo, la variable calidad de servicio comúnmente se relaciona con las variables expectativas y percepción. Sin embargo, también se puede relacionar con la variable satisfacción. Jahmani et al., (2020). Sin embargo, Silva et al., (2021) precisa que, muchas veces se considera sinónimos calidad de servicio con satisfacción, pero esto no es así, son conceptos que transcurren por líneas paralelas y que en ningún momento transcurren una línea en común.

Otro aspecto, de la calidad de servicio, es su condición de variable adaptativa, como bien lo establece Juran en el denominado “Método de Juran” donde plantea la multiplicidad del significado de calidad, con el objetivo de atender las necesidades de los clientes y brindar satisfacción. Es decir, según el contexto y el interés de la institución, se dirá calidad del servicio, según el cumplimiento de la percepción, de la expectativa, de la satisfacción del cliente para consolidar su lealtad. Silva et al., (2021) esto confirma, lo señalado por Stamenkov y Dika, como la calidad del servicio, con la capacidad para prestar servicios de calidad a los clientes y mantener su satisfacción y lealtad. Hussin et al., (2021) además, en la calidad del servicio no puede olvidarse que las expectativas de los usuarios son dinámicas, latente y no solo multiatributo; compuesta por diferentes dimensiones interrelacionadas. Delahoz-Dominguez et al., (2020).

La calidad de servicio en el ámbito de la educación se sustenta en los principios teóricos de Deming, quien consolidó la idea de la sistematización en los procesos, complementado con el monitoreo que permitirá un adecuado diagnóstico de la calidad del servicio brindados. Así mismo, se ha convertido en un punto muy importante para establecer planes de mejoras administrativas de las

instituciones. Zumaque et al., (2019) de tal manera, que se busca fortalecer y aumentar los niveles de satisfacción de los estudiantes. Heredia et al., (2020). Hay que subrayar que, en un mercado tan competitivo como el universitario, la calidad del servicio se convierte en un eje transversal. Alcas et al., (2019).

En la dimensión de fiabilidad se define como la destreza para realizar un servicio prometido de manera confiable y minuciosa. Parasuraman et al.,(1985) además la confiabilidad demuestra la agilidad de administrar servicios con exactitud, a tiempo y de forma admisible Esto necesita congruencia en la constitución de los servicios y honrar los votos, de esta manera como realizar las promesas a los usuarios. Martín et al., (2018) por otro lado la fiabilidad es estimada como aquella presentación de los servicios de una manera específica, la entidad realiza el servicio tal y como se compromete y de una manera adecuada en un primer momento. Vásquez (2022) otro concepto se refiere a las escalas en que se realiza efectivamente los saberes de carácter holístico, a las capacidades y destrezas como producto del aprendizaje, así como el servicio realizado con confianza y precisión. Amaro (2022).

La dimensión de dimensión capacidad de respuesta se define como la predeterminación y voluntad para colaborar con los clientes y brindar un servicio veloz. Parasuraman et al., (1985) además este ítem mensura la capacidad de solucionar el inconveniente de manera rápida tratar la queja de los usuarios del servicio de forma eficaz y permanecer preparado para asistir a los usuarios del servicio, de esta manera cumplir con los requisitos de los usuarios del servicio. Dicho de otra manera, facultad de contestación de las compañías por lo que desean los usuarios del servicio. Martín (2018) por otro lado la capacidad de respuesta es aquella manera en la que se atiende a los usuarios de una manera oportuna brindándole de una manera efectivo servicios o apoyo a los clientes del servicio en tiempos récords. Vásquez (2022) y se refiere a la prontitud de accionar y la voluntad de asistir oportunamente orientando y satisfecho. Amaro (2022).

La dimensión seguridad se define como el Conocimiento y atención demostrado por los empleados y sus capacidades para crear credibilidad y confianza. Parasuraman et al., (1985) es la habilidad del grupo es hacer sentir al beneficiario que se puede dar solución a un trámite sindical, pues confía en que se resolverá efectivamente, incluso para su plena satisfacción. Castillo (2018) y se procede y vincula con el grado de confianza que se le ofrece a cada 1 de los clientes del servicio, por el servicio

brindado. Cortesía y conocimiento por el lado de los trabajadores y el nivel de su capacidad para inspirar tanto seguridad como confianza, de esta manera como asimismo tener buenos conocimientos para que se atiendan a las dudas que los clientes del servicio puedan tener. Vásquez (2022) por otro lado se refiere al nivel de convicción que perciben los clientes para recibir soporte y apoyo en circunstancias críticas o difíciles. Amaro (2022).

La dimensión empatía es definida como la atención individualizada que realizan las empresas a sus usuarios. Parasuraman et al., (1985) por otro lado la empatía es la medida, la referenciación y la mejor preparación para los usuarios del servicio, para que se sientan como “invitados” de la compañía y siempre y en todo momento bienvenidos en cualquier instante y en cualquier sitio. Martín (2018) además es conocida como aquel abordaje adaptado, teniendo presente el estado de los trabajadores. La atención adaptada de cara a los usuarios, tiene como algo de preocupación a los usuarios y comprendiendo los requerimientos específicos de los usuarios. Vásquez (2022) por otro lado esta se refiere al sentimiento del cliente frente a los trabajadores que ofertan un producto o servicio y lo realizan pensando en él. El cliente se siente comprendido y reconfortado. Amaro (2022).

La dimensión de elementos tangibles se define como la forma visual de las instancias físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Parasuraman et al., (1985) y los tangibles materiales son las metáforas de las instalaciones, juegos, maquinarias, actitud del personal, tangibles, manuales y sistemas de explicación de la compañía. Martín (2018) fundamentándose en la parte física de las organizaciones, cooperadores, máquinas, insumos, entre más, de esta manera asimismo se hallan las instalaciones atractivas, equipo de tecnología moderna y la apariencia de los colaboradores. Vásquez (2022) esta se refiere al equipamiento, instalaciones físicas y los diferentes servicios de soporte y apoyo al estudiantado sumado al personal de servicios. Amaro (2022).

La variable satisfacción académica se define como la mensuración conveniente que proponen los estudiantes basándose en sus vivencias e ideas con su aprestamiento, todo ello parte de sus demandas o necesidades. Gento & Vivas (2003) además la satisfacción académica puede comprenderse como el gusto o deleite que siente el pupilo por sus menesteres académicos en una facultad, con la

cual se siente unido y genera sus habilidades, vivenciando bienestar y una sensación de logro con su vida y otros aspectos individuales. Bernal et al.,(2016) por lo tanto la satisfacción académica es un proceso consciente, sensible y gratificante en el que se da la materialización de sus esperanzas desde la noción del ser humano en frente de él. Siendo el lineamiento educativo, donde la satisfacción académica cobra gran relevancia, pues el resultado de que las etapas de enseñanza aprendizaje están correspondiendo a las esperanzas de los estudiantes. Sánchez (2017).

La satisfacción académica es descrita como el bienestar que observa el alumnado demostrando que ha sido satisfecha su noción sobre la educación como resultado de una serie de estrategias que toma la institución educativa para ofrecer atención a su necesidad educativa. Surdez et al.,(2018) en ese sentido la satisfacción académica va profundamente unida a las capacidades pedagógicas del enseñante que serán importantísimas en este quehacer, pues existen diseños educativos que facilitan la adecuación académica del pupilo, moderando su satisfacción y descubrimiento de sus facultades, lo que demuestra que la metodología educativa y también interactiva tomada por el enseñante, pueden inspirar o no esperar la meta de aprendizaje. Hernandez (2018) por otra parte la satisfacción académica se genera cuando hay coincidencia entre las esperanzas del sujeto con la realidad específica y está íntimamente ligada con lo que se desea, se espera, o se quiere. Para el logro de esta satisfacción, debe haber por lo menos una pretensión en otro sujeto de efectuar una acción determinada que suscite un resultado, el cómo será valorado como positivo o no. Paredes (2018) se debe tener en cuenta que la satisfacción académica representa el grado en que el conjunto de aspectos que componen su experiencia integral son lo suficientemente eficientes para satisfacer sus esperanzas, esto es sumamente interesante puesto que se relaciona con el papel de cogobierno que ejercitan exactamente los mismos estudiantes. Sarmiento & Paredes (2019) además se refiere a un factor clave en la mensuración de calidad de la educación universitaria, aparte esto ofrece una noción por el servicio recibido al comparar las esperanzas y la percepción del estudiante como el eje primordial de los servicios educativos. Tupia (2021).

La dimensión infraestructura y servicios universitarios se define como el primer factor de este dato mensura la parte terrenal que tienen las instituciones educativas cuando presten cualquier servicio; estas prestaciones pueden alcanzar desde las

consolidaciones físicas, talleres, laboratorios, etc. Gento & Vivas (2003) además se considera satisfacción con los espacios y equipos para la enseñanza. Surdez et al.,(2018). La infraestructura y los servicios universitarios debe ser ideada como el conjunto de áreas que necesitan ser planeadas, construidas y equipadas de acuerdo con los requisitos específicos del servicio educativo. Astete (2018) por otro lado la infraestructura educativa es una variable que inspira el campo de la educación y está asociada a varios procesos que generan un desempeño académico sobresaliente y a varios factores que pueden disminuir el desenvolvimiento de los estudiantes. Becker et al., (2018) en ese sentido la calidad pedagógica de equipamientos de máquinas, herramientas y la construcción física del establecimiento, habitúa a relacionarse con las convenientes condiciones de los equipos de máquina, medios y recursos que se consideran precisos. Vasquez (2022).

La dimensión de enseñanza y aprendizaje se define como punto donde se verifica el rendimiento de dirección de los docentes, tomando metodologías y normas (de distinción, innovadoras); y el cómo son identificadas por los estudiantes. Gento & Vivas (2003) además que pueden notar los estudiantes de los elementos que interactúan en la adquisición de sus saberes. Surdez et al.,(2018) además los docentes deben promover la capacidad de conectar con los alumnos. Un nexo que afecte a las relaciones personales y a la relación con los contenidos que deben enseñarse y aprenderse. Sanz & López (2022) resulta importante hacer uso de la didáctica como disciplina que propugna una mejor preparación docente que busca el perfeccionamiento del proceso de enseñanza-aprendizaje, abarcando estrategias didácticas específicas para el caso de los entornos virtuales, que poseen singularidades que los distinguen de los ambientes tradicionales. Mila et al., (2022).

La dimensión identidad institucional se define como el punto que demuestra la identificación del estudiante con su institución educativa y no únicamente con sus acompañantes sino también con docentes y la sociedad educativa, puesto que interactuar continuamente con ellos se va identificando con los planes y políticas universitarias. Gento & Vivas (2003) es el tipo de identidad social en la que las personas encuentran una atracción particular por la institución, un conjunto compartido por las instituciones en el que se definen, guían sus acciones y dan sentido a las prácticas cotidianas. Puede conceptualizarse como una meta cultural. Valdez et al., (2019). Otra definición de identidad institucional se manifiesta cuando

el individuo tiene pleno raciocinio de ser parte de la comunidad. Para que esto se dé debe estar vinculado activa y continuamente en las distintas actividades que contribuyan al fortalecimiento de la institución; crear sentimientos de lealtad y compartir los valores institucionales. Pérez et al., (2020) es la derivación ininterrumpida y eventual, individual y grupal, subjetiva y objetiva, histórica y ordenada de los diversos procesos en que las personas se relacionan y que, de forma simultánea, van construyendo los individuos y las sociedades. Fava et al., (2022).

La dimensión de realización personal se define como aquel sentimiento de los estudiantes que se sienten llenos académicamente; todavía, sienten que su participación es importante y contribuye con el interés común de los estudiantes. Gento & Vivas (2003) es la satisfacción que notan los estudiantes de la oportunidad en la universidad para comportarse de modo libre y su progreso individual vinculado con su futuro profesional. Surdez et al.,(2018).

La descripción de la satisfacción está relacionada con la medición de la calidad proporcionada por la prestación del servicio. Entonces, cuando hablamos de la satisfacción de los estudiantes, hablamos de su aprecio por los servicios que ofrece la universidad. Manrique y Sánchez (2019) por otro lado la administración de la calidad en la educación superior se ha transformado en un atributo y una demanda que deben cumplir las instituciones conforme a estándares de acreditación y licenciamiento institucional, por una parte, se ha buscado contribuir a compensar el desarrollo y también incremento de instituciones de educación superior en estos últimos años. Romero et al., (2020) en esta línea hoy en día las instituciones universitarias y particularmente los diferentes programas de estudios de blog post grado se encaran a la competencia de atender la demanda estudiantil, de esta manera como cumplir con estándares de calidad como ISO nueve mil uno que deje una conveniente planificación, control y mejora continua de sus servicios. Fontalvo et al.,(2021).

El constructivismo forma un entramado de aportaciones de diferentes corrientes psicológicas en las que se resaltan las de enfoque psicogenético, la teoría cognitiva; la teoría del aprendizaje significativo, la psicología social y cultural, entre otras muchas. A pesar de que sus fundamentos teóricos difieren unas de otras, comparten el principio de la actividad edificante del sujeto que aprende en la labor de

construcción del conocimiento. De la Cruz et al., (2022) en ese sentido el constructivismo presupone un consenso sobre el carácter activo del aprendizaje, con los aprendices y “otros” sujetos afines (docentes como facilitadores, compañeros, en este caso factores sociales, culturales, económicos y políticos, etc.) son componentes esenciales para la construcción personal. del conocimiento y desarrollo humano desde áreas relacionadas con la cognición y la voluntad. De la Cruz et al., (2022).

III. Metodología

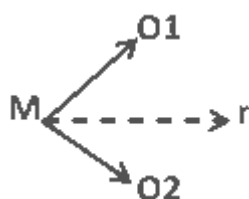
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. El tipo de investigación es básica y cuantitativa.

La investigación fue de tipo básica, ya que se basó en profundizar los conocimientos y teorías de esta forma se pretende aportar información de las dos variables de estudio entre sus principales características y descubrir el vínculo existente entre las variables. Hernandez & Mendoza (2018)

El estudio de tipo correlacional se identifica por la situación de que, en la línea de tiempo, los 2 eventos se darán al mismo tiempo, ninguno antes ni después. Como se detalla en el gráfico siguiente.

Figura 1. Bosquejo de la distribución de las variables de estudio



Donde:

M = Muestra

O1 = Observaciones de la variable 1

O2 = Observaciones de la variable 2

r = Grado de relación existente (Coeficiente de correlación)

Este bosquejo significó que se estudió a una muestra de estudiantes como objeto de estudio, donde la variable calidad del servicio (O1) y la variable satisfacción académica (O2) se aceptan uniones. Por lo tanto, con la información recogida de las 2 variables, se determinará el período (r) y el género del vínculo.

3.1.2. Diseño de investigación: no experimental

El estudio fue de diseño no experimental de corte transversal, de acuerdo a Hernández et al., (2014) las 2 variables de estudios no sufrieron manipulación alguna y se les observará en su entorno natural, igualmente la recolección de datos se dio en un instante dado, con el objetivo de declarar el vínculo de las 2 variables de estudio: calidad del servicio y satisfacción académica.

3.2. Variables y operacionalización

Tabla 1: Variable 1: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Determinar	1,2,3,4,5,6,7.	Ordinal tipo Likert Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Indiferente = 3	Por mejorar (0-15) En proceso (16-24) Aceptable (25-34)
Fiabilidad	Averiguar	8,9,10,11,12,13,14	En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1	Por mejorar (0-17) En proceso (18-25) Aceptable (26-34)
Capacidad de respuesta	Determinar	15,16,17,18,19,20,21,22.		Por mejorar (0-21) En proceso (22-30) Aceptable (31-37)
Seguridad	Conocer	23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36.		Por mejorar (0-41) En proceso (42-56) Aceptable (57-64)
Empatía	Averiguar	37,38,39,40,41,42,43.		Por mejorar (0-17) En proceso (18-26) Aceptable (27-30)

Fuente: (Parasuraman et al.,1985)

Tabla 2: Variable 2: Satisfacción académica

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Infraestructura y Servicios Universitarios	Determinar	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,24,26,27,28,29,30,31.	Ordinal tipo Likert 1= muy insatisfecho, 2=insatisfecho, 3= poco satisfecho, 4= satisfecho y 5= muy satisfecho.	Baja satisfacción (0-71) Media satisfacción (72-105) Alta satisfacción (106-143) Bajo satisfacción (0-53)
Enseñanza y Aprendizaje	Averiguar	32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50.		Media satisfacción (54-73) Alta satisfacción (74-90) Baja satisfacción (0-29)
Identidad Institucional	Conocer	51,52,53,54,55,56,57,58,59,60.		Media satisfacción (30-39) Alta satisfacción (40-50)
Realización personal	Medir	61,62,63,64,65,66,67,68,69,70,71,72,73.		Baja satisfacción (0-41) Media satisfacción (42-52) Alta satisfacción (53-57)

Fuente: (Gento & Vivas 2003)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

La población de estudio estuvo integrada por 125 estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022. La población concuerda con determinadas especificaciones. Hernández & Mendoza (2018)

Criterios de inclusión:

Estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022 desde el primer semestre hasta el duodécimo semestre, estudiantes de ambos géneros, de edades de entre 16 años a más estudiantes que acepten participar del llenado del cuestionario, estudiantes que no vicien el cuestionario, estudiantes que llenen correctamente el cuestionario.

Criterios de exclusión:

Estudiantes que no pertenezcan a la escuela profesional de salud de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022 estudiantes no matriculados en el tiempo de estudio, estudiantes egresados, catedráticos, empleados administrativos y otros individuos, estudiantes que no acepten participar del llenado del cuestionario, estudiantes que vicien el cuestionario, estudiantes que no llenen correctamente el cuestionario.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 95 estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022. Es decir, la muestra representa el estudio de la población. Hernández & Mendoza (2018)

La muestra es un subconjunto representativo de un universo o población. Es representativo, porque pone de manifiesto exactamente las características y peculiaridades de la población en el instante que se utiliza la técnica apropiada de muestreo de la cual procederá. Valderrama (2015).

3.3.3. Muestreo

En el estudio el tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple ya que todos los integrantes participan en la elección de la muestra.

El muestreo es un subconjunto de la población en el que todos los elementos mantienen la misma probabilidad de ser seleccionados de acuerdo a los autores Hernández et al., (2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se utilizó la técnica de la encuesta

Variable 1: Calidad de Servicio

Instrumento: Cuestionario

Se trabajó con el diseño Serval, para identificar el nivel de calidad de servicio, el instrumento estará integrado por 43 ítems, tomando en cuenta preguntas de tipo de Likert, el instrumento fue sometido a motivo de hábiles.

Variable 2: Satisfacción Académica

Instrumento: Cuestionario

Para entender la satisfacción académica, se usó el actual instrumento denominado SEUE (satisfacción estudiantil universitaria con la educación) integrado por 4 dimensiones, integrado por 73 ítems, incluyendo interrogantes de tipo Likert, para la validez de este primer contenido y constructo, el instrumento fue sometido a pensamiento de hábiles.

Descripción del instrumento de calidad de servicio

Para determinar el nivel de calidad del servicio, el instrumento estuvo integrado por 43 ítems. Este cuestionario fue realizado y validado por los magísteres Duque & Chaparro (2012), bajo sus 5 dimensiones integrado por: Tangibilidad contó con 2 indicadores y 7 ítems, fiabilidad contó con 2 indicadores y 7 ítems, capacidad de respuesta contó con 2 indicadores y 8 ítems, seguridad con 2 indicadores y 14 ítems y por última empatía contó con 2 indicadores y 7 ítem, haciendo un total de 10 indicadores y 43 ítems las preguntas fueron de tipo escala de valoración de Likert: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= Ni desacuerdo ni acuerdo, 4=

de acuerdo y 5= totalmente de acuerdo. Goza de buena confiabilidad y validez para su aplicación.

Tabla 3 *Confiabilidad del instrumento que mide la calidad de servicio*

Estadísticas de fiabilidad	
<i>Alfa de Crombach</i> 0,958	<i>N° de elementos</i> 43

Tabla 4 *Validez de contenido del instrumento calidad de servicio*

Expertos validadores			
Nombre y Apellidos	N° de DNI	Especialidad	Opinión
Mg. Karina Yasmin Sulca Carbajo	21578295	Metodóloga	Aplicable
Mg. Evelyn Karla Medina Nolasco	42476697	Metodóloga	Aplicable
Mg. Tula Georgina Sánchez Peña	41586265	Temática	Aplicable

Descripción del instrumento de satisfacción académica

Para determinar la satisfacción estudiantil, se usó un instrumento que estuvo integrado por 73 ítems, incluyendo interrogantes de tipo escala de valoración de Likert. Este instrumento fue diseñado y aplicado en España durante el año 2003 por Gento & Vivas (2003), bajo sus cuatro dimensiones que estuvo integrada por: Infraestructura y servicios universitarios contó con 5 indicadores y 31 ítems, enseñanza y aprendizaje contó con 1 indicador y 19 ítems, identidad institucional contó con 1 indicador y 10 ítems, realización personal con 3 indicadores y 13 ítems, haciendo un total de 10 indicadores y 73 ítems las preguntas serán de tipo escala de valoración de Likert: 1= muy insatisfecho, 2=insatisfecho, 3= poco satisfecho, 4= satisfecho y 5= muy satisfecho. Goza de buena confiabilidad y validez para su aplicación.

TABLA 5 *Confiabilidad del instrumento que mide la satisfacción académica*

Estadísticas de fiabilidad	
<i>Alfa de Crombach</i> 0,980	<i>N° de elementos</i> 73

TABLA 6 *Validez de contenido del instrumento satisfacción académica*

Expertos validadores			
Nombre y Apellidos	N° de DNI	Especialidad	Opinión
Mg. Karina Yasmín Sulca Carbajo	21578295	Metodóloga	Aplicable
Mg. Evelyn Karla Medina Nolasco	42476697	Metodóloga	Aplicable
Mg. Tula Georgina Sánchez Peña	41586265	Temática	Aplicable

3.5. Procedimientos

Para aplicar ambos instrumentos, primero se tuvo que realizar una prueba piloto con un número reducido de participantes en la plataforma Google for, para luego ser evaluados por 2 metodólogos y un temático. Se solicitó el permiso al decano de la facultad de obstetricia de la universidad de Apurímac, mediante un documento formal y a cada estudiante se le brindó el consentimiento informado para acceder al llenado de la encuesta. Se tuvo una base de datos en un formato Excel y estos datos fueron procesados por el programa estadístico SPSS V26 .

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística inferencial no paramétrica y ordinal. La cual incluyó prueba de hipótesis y los coeficientes de correlación de Spearman. La información fue procesada a través del programa estadístico SPSS, versión 26, elaborado para investigaciones estadísticas. En dicho programa se realizaron las pruebas descriptivas y correlacionales.

3.7. Aspectos éticos

El estudio que se realizó es original y de autoría propia, se realizó bajo los protocolos de la universidad y se trabajó con la versión APA 7, para el parafraseo se respetó las ideas propias del autor. Para la aplicación de la encuesta a cada estudiante se le brindó el consentimiento informado, se respetó el anonimato y no se le dio uso inadecuado de las direcciones de los correos electrónicos. Por otra parte, todas las citas de los autores fueron respetadas y consignadas en las referencias bibliográficas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

Prueba de Normalidad

Ho: Los datos de la variable Satisfacción Académica siguen una distribución normal

H1: Los datos de la variable Satisfacción Académica No siguen una distribución normal

Decisión: si el p_ sig de la prueba es mayor que $\alpha=0.05$ entonces se acepta la Hipótesis Nula (Ho) en caso contrario se rechaza y se acepta la Hipótesis Alterna (H1)

Nivel de significancia $\alpha=0.05$

Nivel de confianza =0.95

El estadístico de comprobación es Kolmogorov Smirnov porque la muestra es grande mayor que 50

Tabla 7 Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnova ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,105	95	,011	,964	95	,010
Satisfacción académica	,079	95	,181	,983	95	,238

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: De la tabla prueba de normalidad tenemos para el caso de la variable satisfacción académica que el p_sig =0.181 es mayor que $\alpha= 0.05$ por lo tanto se acepta la Hipótesis Nula (Ho) en consecuencia esta variable se distribuye normalmente En caso de la variable Calidad de Servicio el p_sig es 0.011 es menor que el $\alpha= 0.05$ por lo tanto se Rechaza la Hipótesis Nula (Ho) en consecuencia los datos de esta variable No se distribuyen normalmente.

En consecuencia como una de las variables no se distribuye normalmente entonces la pruebas para ver la correlación de estas variables se utilizaran pruebas no paramétricas. Se utilizará la prueba estadística de Spearman (RhO) que mide el grado

de correlación que existe entre dos variables se justifica más la utilización de esta prueba dado de que estas variables no son numéricas si no variable cualitativas ordinal son variables cuyas respuesta son de tipo Lickert. y directamente se debe utilizar estadísticas no paramétricas

Tabla 8 Niveles de la variable calidad de servicio sus dimensiones.

Nivel	Calidad de Servicio		Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Por mejorar	14	14,7	14	14,7	16	16,8	17	17,9	11	11,6	17	17,9
En proceso	71	74,7	66	69,5	61	64,2	59	62,1	71	74,7	62	65,3
Aceptable	10	10,5	15	15,8	18	18,9	19	20,0	13	13,7	16	16,8
Total	95	100,0	95	100,0	95	100,0	95	100,0	95	100,0	95	100,0

Nota: Elaborado con IBM SPSS V26.

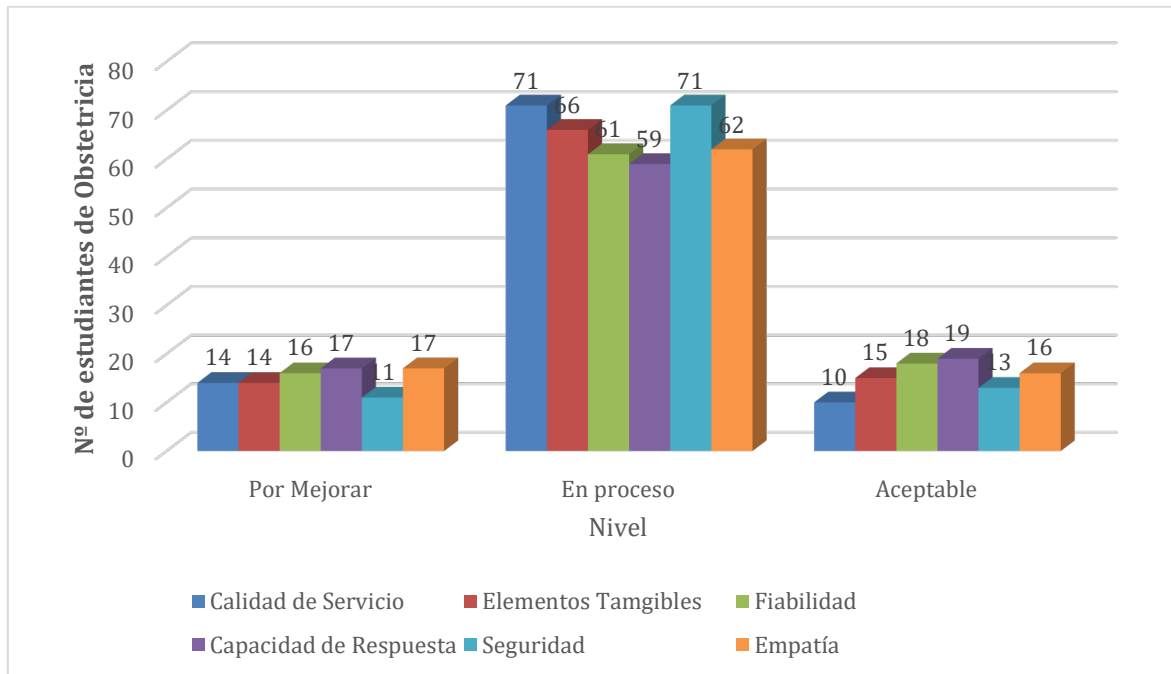


Figura 2 Niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.

Interpretación: De la tabla 8 y la figura 2 se observa que el 71 estudiante que representa el 74,7 % consideraron que la variable calidad de servicio se encuentra en proceso y 66 estudiantes que representa el 69,5% consideraron que la dimensión de elementos tangibles se encuentra en proceso por otra parte 61 estudiantes que representan el 64.2% consideraron que la dimensión fiabilidad se encuentra en proceso además 59 estudiantes que representa el 62.1% consideraron que la dimensión capacidad de respuesta en proceso y 71 estudiantes que representa el 74.7% consideraron que la dimensión seguridad en proceso por ultimo 62 estudiantes que representa el 65.3% consideraron que la dimensión empatía en proceso.

Tabla 9 Niveles de la variable satisfacción académica y sus dimensiones

Nivel	Satisfacción académica		Infraestructura y servicios universitarios		Enseñanza y Aprendizaje		Identidad institucional		Realización personal	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja satisfacción	14	14,7	17	17,9	12	12,6	13	13,7	24	25,3
Media satisfacción	67	70,5	62	65,3	66	69,5	66	69,5	59	62,1
Alta satisfacción	14	14,7	16	16,8	17	17,9	16	16,8	12	12,6
Total	95	100,0	95	100,0	95	100,0	95	100,0	95	100,0

Nota: Elaborado con IBM SPSS V26.

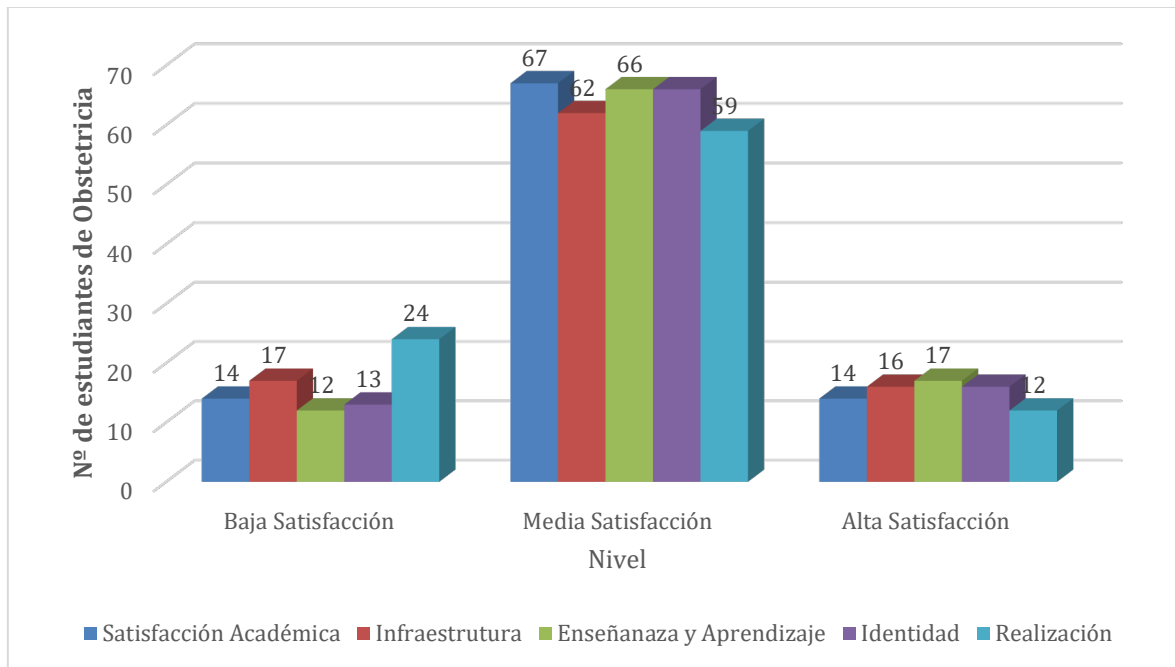


Figura 3 Niveles de la variable satisfacción académica y sus dimensiones.

Interpretación: De la tabla 9 y la figura 3 se observa que el 67 estudiante que representa el 70,5 % consideraron que la variable satisfacción académica con una media satisfacción y 62 estudiantes que representa el 65,3% consideraron a la dimensión de infraestructura y servicios universitarios con una media satisfacción por otra parte 66 estudiantes que representan el 69.5% consideraron que la dimensión de enseñanza y aprendizaje con una media satisfacción además 66 estudiantes que representan el 69.5% consideraron que la dimensión de identidad institucional con una media satisfacción por ultimo 59 estudiantes que representa el 62.1% consideraron que la dimensión realización personal con una media satisfacción.

Tabla 10 Tabla cruzada nivel de calidad de Servicio y nivel de satisfacción académica

		Nivel de satisfacción académica			Total	
		Baja satisfacción	Media satisfacción	Alta satisfacción		
Nivel de calidad de servicio	Por mejorar	Recuento	12	2	0	14
		% dentro de nivel de calidad de servicio	85,7%	14,3%	0,0%	100,0%
		% dentro de nivel de satisfacción académica	85,7%	3,0%	0,0%	14,7%
		% del total	12,6%	2,1%	0,0%	14,7%
	En proceso	Recuento	2	61	8	71
		% dentro de nivel de calidad de servicio	2,8%	85,9%	11,3%	100,0%
		% dentro de nivel de satisfacción académica	14,3%	91,0%	57,1%	74,7%
		% del total	2,1%	64,2%	8,4%	74,7%
	Aceptable	Recuento	0	4	6	10
		% dentro de nivel de calidad de servicio	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%
		% dentro de nivel de satisfacción académica	0,0%	6,0%	42,9%	10,5%
		% del total	0,0%	4,2%	6,3%	10,5%
Total	Recuento	14	67	14	95	
	% dentro de nivel de calidad de servicio	14,7%	70,5%	14,7%	100,0%	
	% dentro de nivel de satisfacción académica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	14,7%	70,5%	14,7%	100,0%	

Nota: Elaborado con IBM SPSS V26.

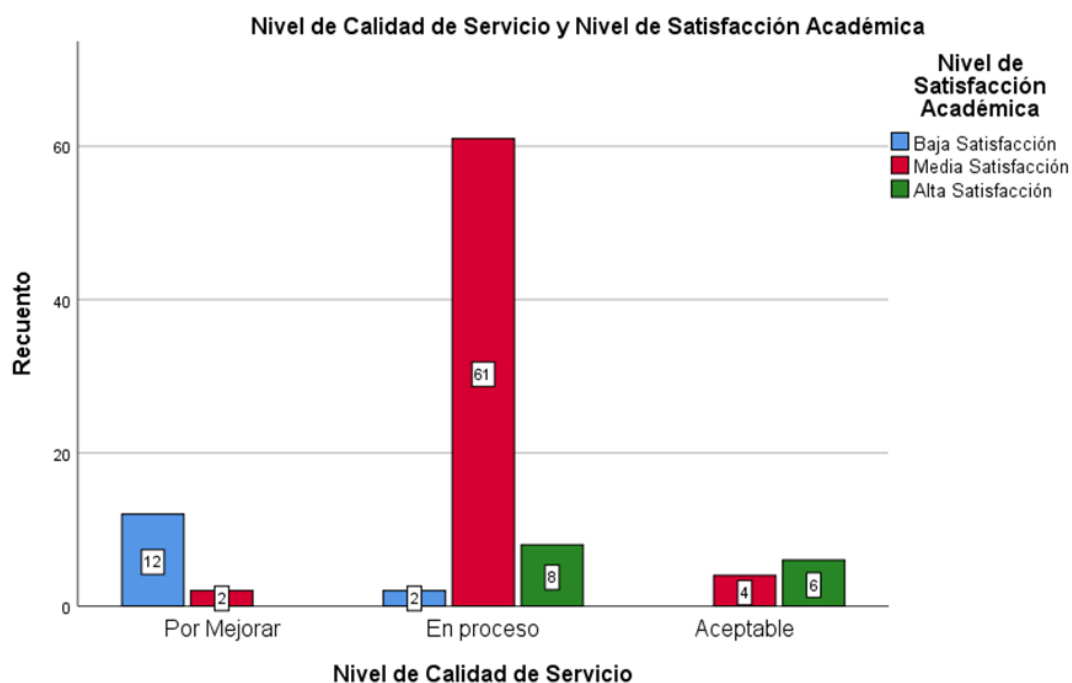


Figura 4 Nivel de calidad de servicio y nivel de satisfacción académica.

Interpretación: En la tabla 10 y figura 4, se observa que 14 estudiantes que representan el 14,7% consideraron que la calidad de servicio se encuentra por mejorar, de los cuales 12 estudiantes que representan el 12,6% se encontraron con una baja satisfacción y 2 estudiantes que representa el 2,1% consideraron tener una media satisfacción. 71 estudiantes que representan el 74,7% consideran que la calidad de servicio se encuentra en proceso, de los cuales 61 estudiantes que representan el 64,2% consideraron tener una media satisfacción, 8 estudiantes que representan el 8,4% se encontraron con una alta satisfacción, 2 estudiantes que representa el 2,1% se encontraron con una baja satisfacción. 10 estudiantes que representa el 10,5% consideran que la calidad de servicio fue aceptable, de los cuales 6 estudiantes que representa el 6,3% consideraron tener una alta satisfacción, 4 estudiantes que representan el 4,2% consideraron tener una media satisfacción.

Tabla 11 Tabla cruzada nivel de elementos tangibles y nivel de satisfacción académica

		Nivel de satisfacción académica			Total	
		Baja satisfacción	Media satisfacción	Alta satisfacción		
Nivel de elementos tangibles	Por mejorar	Recuento	8	6	0	14
		% dentro de nivel de elementos tangibles	57,1%	42,9%	0,0%	100,0%
		% dentro de nivel de satisfacción académica	57,1%	9,0%	0,0%	14,7%
		% del total	8,4%	6,3%	0,0%	14,7%
	En proceso	Recuento	6	53	7	66
		% dentro de nivel de elementos tangibles	9,1%	80,3%	10,6%	100,0%
		% dentro de nivel de satisfacción académica	42,9%	79,1%	50,0%	69,5%
		% del total	6,3%	55,8%	7,4%	69,5%
	Aceptable	Recuento	0	8	7	15
% dentro de nivel de elementos tangibles		0,0%	53,3%	46,7%	100,0%	
% dentro de nivel de satisfacción académica		0,0%	11,9%	50,0%	15,8%	
	% del total	0,0%	8,4%	7,4%	15,8%	
Total	Recuento	14	67	14	95	
	% dentro de nivel de elementos tangibles	14,7%	70,5%	14,7%	100,0%	
	% dentro de nivel de satisfacción académica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	14,7%	70,5%	14,7%	100,0%	

Nota: Elaborado con IBM SPSS V26.

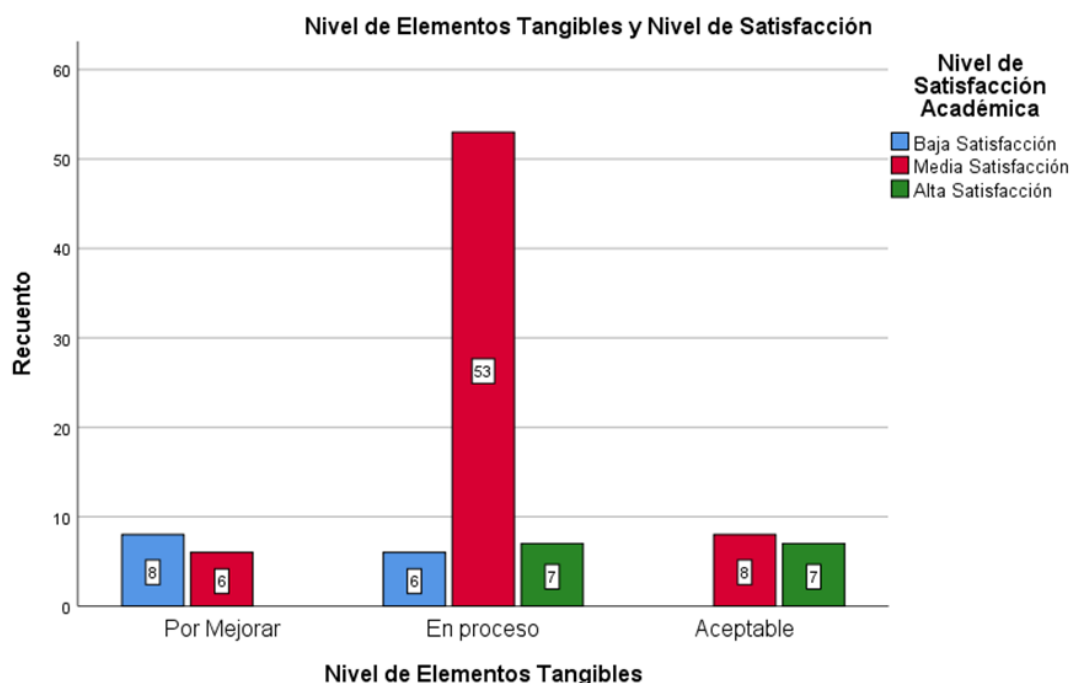


Figura 5 Nivel de elementos tangibles y nivel de satisfacción académica.

Interpretación: En la tabla 11 y figura 5, se observa que 14 estudiantes que representan el 14,7% consideraron que los aspectos de la dimensión tangibles se encuentran por mejorar, de los cuales el 8 estudiante que representan el 8,4% consideraron tener una baja satisfacción y 6 estudiantes que representa el 6,3% consideraron tener una media satisfacción. 66 estudiantes que representan el 69,5% consideran que los aspectos de la dimensión tangibles se encuentran en proceso, de los cuales 53 estudiantes que representan el 55,8% consideraron tener una media satisfacción, 7 estudiantes que representan el 7,4% consideraron tener una alta satisfacción, 6 estudiantes que representa el 6,3% consideraron tener una baja satisfacción. 15 estudiantes que representa el 15,8% consideran que los aspectos de la dimensión tangibles fueron aceptables, de los cuales 7 estudiantes que representa el 7,4% consideraron tener una alta satisfacción, 8 estudiantes que representan el 8,4% consideraron tener una media satisfacción.

Tabla 12 Tabla cruzada nivel de fiabilidad y nivel de satisfacción académica

		Nivel de satisfacción académica			Total	
		Baja satisfacción	Media satisfacción	Alta satisfacción		
Nivel de fiabilidad	Por mejorar	Recuento	10	5	1	16
		% dentro de nivel de fiabilidad	62,5%	31,3%	6,3%	100,0%
		% dentro de nivel de satisfacción académica	71,4%	7,5%	7,1%	16,8%
		% del total	10,5%	5,3%	1,1%	16,8%
	En proceso	Recuento	4	51	6	61
		% dentro de nivel de fiabilidad	6,6%	83,6%	9,8%	100,0%
		% dentro de nivel de satisfacción académica	28,6%	76,1%	42,9%	64,2%
		% del total	4,2%	53,7%	6,3%	64,2%
	Aceptable	Recuento	0	11	7	18
		% dentro de nivel de fiabilidad	0,0%	61,1%	38,9%	100,0%
		% dentro de nivel de satisfacción académica	0,0%	16,4%	50,0%	18,9%
		% del total	0,0%	11,6%	7,4%	18,9%
Total	Recuento	14	67	14	95	
	% dentro de nivel de fiabilidad	14,7%	70,5%	14,7%	100,0%	
	% dentro de nivel de satisfacción académica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	14,7%	70,5%	14,7%	100,0%	

Nota: Elaborado con IBM SPSS V26.

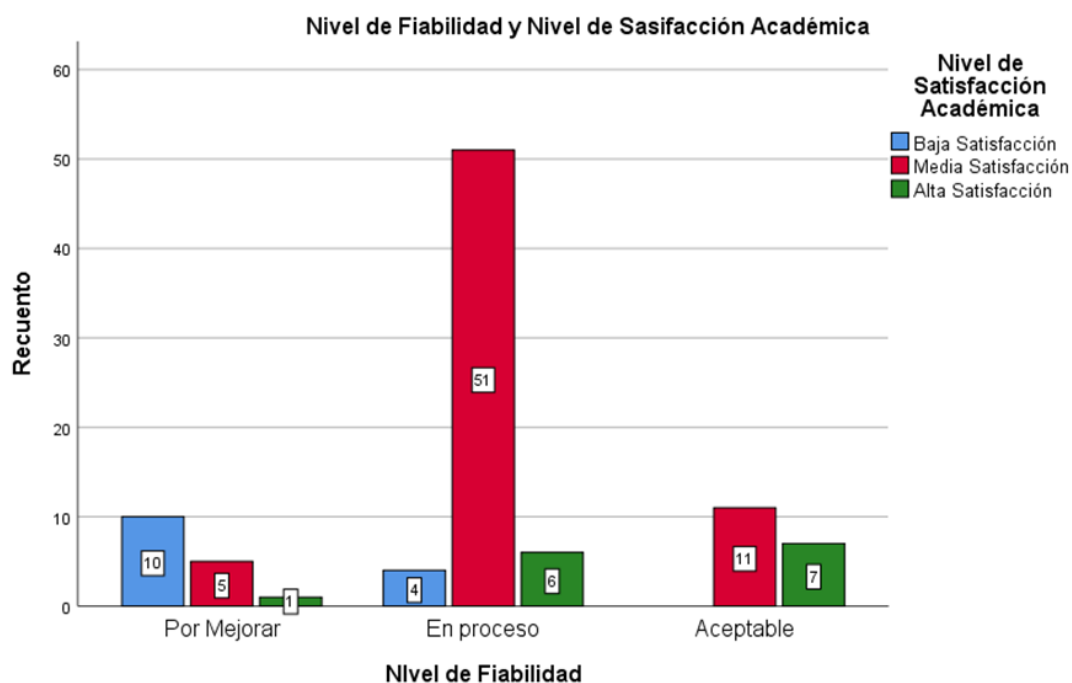


Figura 6 Nivel de fiabilidad y nivel de satisfacción académica.

Interpretación: En la tabla 12 y figura 6, se observa que 16 estudiantes que representan el 16,8% consideraron que los aspectos de la dimensión fiabilidad se encuentra por mejorar, de los cuales el 10 estudiante que representan el 10,5% consideraron tener una baja satisfacción y 5 estudiantes que representa el 5,3% consideraron tener una media satisfacción y 1 estudiante que representa el 1,1% consideraron tener una alta satisfacción. 61 estudiantes que representan el 64,2% consideran que los aspectos de la dimensión fiabilidad se encuentra en proceso, de los cuales 51 estudiantes que representan el 53,7% consideraron tener una media satisfacción, 6 estudiantes que representan el 6,3% consideraron tener una alta satisfacción, 4 estudiantes que representa el 4,2% consideraron tener una baja satisfacción. 18 estudiantes que representa el 18,9% consideran que los aspectos de la dimensión fiabilidad fue aceptable, de los cuales 11 estudiantes que representa el 11,6% consideraron tener una media satisfacción, 7 estudiantes que representan el 7,4% consideraron tener una alta satisfacción.

Tabla 13 Tabla cruzada nivel de capacidad de respuesta y nivel de satisfacción académica

		Nivel de Satisfacción Académica			Total	
		Baja satisfacción	Media satisfacción	Alta satisfacción		
Nivel de capacidad de respuesta	Por mejorar	Recuento	11	6	0	17
		% dentro de nivel de capacidad de respuesta	64,7%	35,3%	0,0%	100,0%
		% dentro de nivel de satisfacción académica	78,6%	9,0%	0,0%	17,9%
		% del total	11,6%	6,3%	0,0%	17,9%
	En proceso	Recuento	3	49	7	59
		% dentro de nivel de capacidad de respuesta	5,1%	83,1%	11,9%	100,0%
		% dentro de nivel de satisfacción académica	21,4%	73,1%	50,0%	62,1%
		% del total	3,2%	51,6%	7,4%	62,1%
	Aceptable	Recuento	0	12	7	19
		% dentro de nivel de capacidad de respuesta	0,0%	63,2%	36,8%	100,0%
		% dentro de nivel de satisfacción académica	0,0%	17,9%	50,0%	20,0%
		% del total	0,0%	12,6%	7,4%	20,0%
Total	Recuento	14	67	14	95	
	% dentro de nivel de capacidad de respuesta	14,7%	70,5%	14,7%	100,0%	
	% dentro de nivel de satisfacción académica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	14,7%	70,5%	14,7%	100,0%	

Nota: Elaborado con IBM SPSS V26.

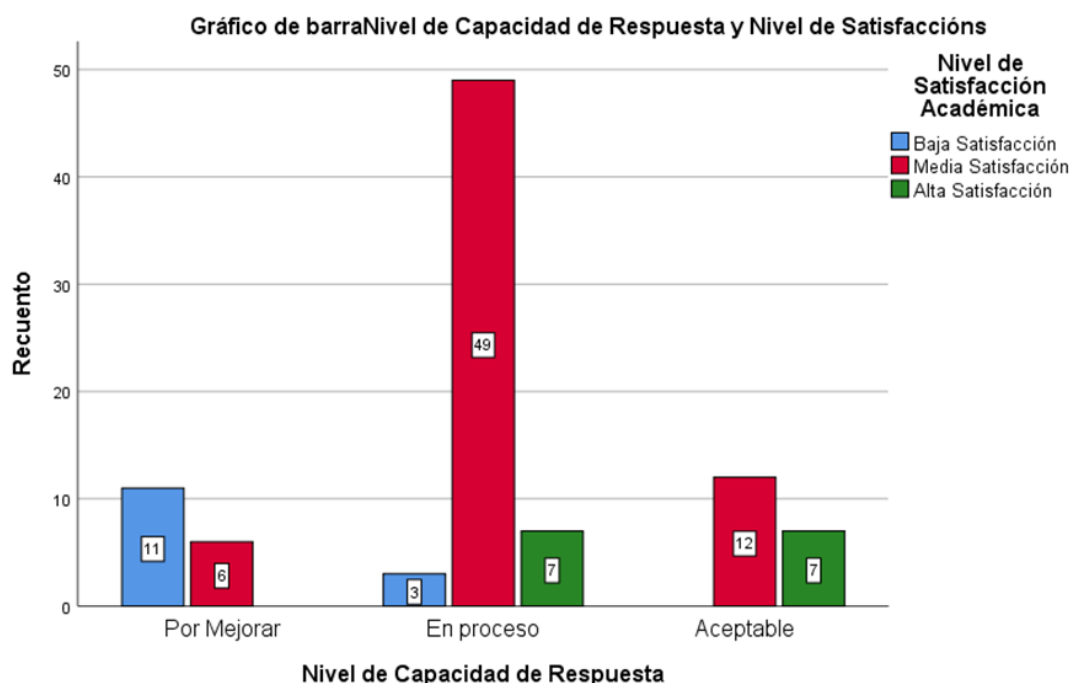


Figura 7 Nivel de capacidad de respuesta y nivel de satisfacción académica.

Interpretación: En la tabla 13 y figura 7, se observa que 17 estudiantes que representan el 17,9% consideraron que los aspectos de la dimensión capacidad de respuesta se encuentra por mejorar, de los cuales 11 estudiantes que representan el 11,6% consideraron tener una baja satisfacción y 6 estudiantes que representa el 6,3% consideraron tener una media satisfacción. 59 estudiantes que representan el 62,1% consideran que los aspectos de la dimensión capacidad de respuesta se encuentra en proceso, de los cuales 49 estudiantes que representan el 51,6% consideraron tener una media satisfacción, 7 estudiantes que representan el 7,4% consideraron tener una alta satisfacción, 3 estudiantes que representa el 3,2% consideraron tener una baja satisfacción. 19 estudiantes que representa el 20,0% consideran que los aspectos de la dimensión capacidad de respuesta fue aceptable, de los cuales 12 estudiantes que representa el 12,6% consideraron tener una media satisfacción, 7 estudiantes que representan el 7,4% consideraron tener una alta satisfacción.

Tabla 14 Tabla cruzada nivel de seguridad y nivel de satisfacción académica

		Nivel de satisfacción académica			Total	
		Baja satisfacción	Media satisfacción	Alta satisfacción		
Nivel de seguridad	Por mejorar	Recuento	7	4	0	11
		% dentro de nivel de seguridad	63,6%	36,4%	0,0%	100,0%
		% dentro de nivel de satisfacción académica	50,0%	6,0%	0,0%	11,6%
		% del total	7,4%	4,2%	0,0%	11,6%
	En proceso	Recuento	7	55	9	71
		% dentro de nivel de Seguridad	9,9%	77,5%	12,7%	100,0%
		% dentro de nivel de satisfacción académica	50,0%	82,1%	64,3%	74,7%
		% del total	7,4%	57,9%	9,5%	74,7%
	Aceptable	Recuento	0	8	5	13
		% dentro de nivel de seguridad	0,0%	61,5%	38,5%	100,0%
		% dentro de nivel de satisfacción académica	0,0%	11,9%	35,7%	13,7%
		% del total	0,0%	8,4%	5,3%	13,7%
Total	Recuento	14	67	14	95	
	% dentro de nivel de seguridad	14,7%	70,5%	14,7%	100,0%	
	% dentro de nivel de satisfacción académica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	14,7%	70,5%	14,7%	100,0%	

Nota: Elaborado con IBM SPSS V26.

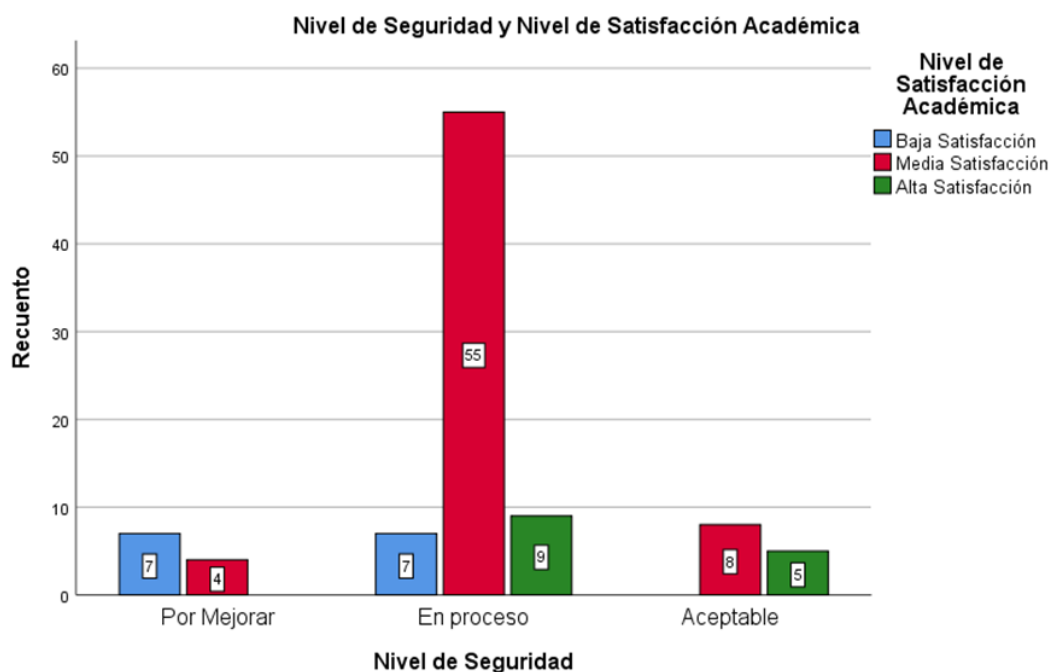


Figura 8 Nivel de seguridad y nivel de satisfacción académica.

Interpretación: En la tabla 14 y figura 8, se observa que 11 estudiantes que representan el 11,6% consideraron que los aspectos de la dimensión seguridad se encuentra por mejorar, de los cuales 7 estudiantes que representan el 7,4% consideraron tener con una baja satisfacción y 4 estudiantes que representa el 4,2% consideraron tener una media satisfacción. 71 estudiantes que representan el 74,7,1% consideran que los aspectos de la dimensión seguridad se encuentra en proceso, de los cuales 55 estudiantes que representan el 57,9% consideraron tener una media satisfacción, 9 estudiantes que representan el 9,5% consideraron tener una alta satisfacción, 7 estudiantes que representa el 7,4% consideraron tener una baja satisfacción. 13 estudiantes que representa el 13,7% consideran que los aspectos de la dimensión seguridad fue aceptable, de los cuales 8 estudiantes que representa el 8,4% consideraron tener una media satisfacción, 5 estudiantes que representan el 5,3% consideraron tener una alta satisfacción.

Tabla 15 Tabla cruzada nivel de empatía y nivel de satisfacción académica

		Nivel de satisfacción académica			Total	
		Baja satisfacción	Media satisfacción	Alta satisfacción		
Nivel de empatía	Por mejorar	Recuento	12	5	0	17
		% dentro de nivel de empatía	70,6%	29,4%	0,0%	100,0%
		% dentro de nivel de satisfacción académica	85,7%	7,5%	0,0%	17,9%
		% del total	12,6%	5,3%	0,0%	17,9%
	En proceso	Recuento	2	54	6	62
		% dentro de nivel de empatía	3,2%	87,1%	9,7%	100,0%
		% dentro de nivel de satisfacción académica	14,3%	80,6%	42,9%	65,3%
		% del total	2,1%	56,8%	6,3%	65,3%
	Aceptable	Recuento	0	8	8	16
% dentro de nivel de empatía		0,0%	50,0%	50,0%	100,0%	
% dentro de nivel de satisfacción académica		0,0%	11,9%	57,1%	16,8%	
	% del total	0,0%	8,4%	8,4%	16,8%	
Total	Recuento	14	67	14	95	
	% dentro de nivel de empatía	14,7%	70,5%	14,7%	100,0%	
	% dentro de nivel de satisfacción académica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	14,7%	70,5%	14,7%	100,0%	

Nota: Elaborado con IBM SPSS V26.

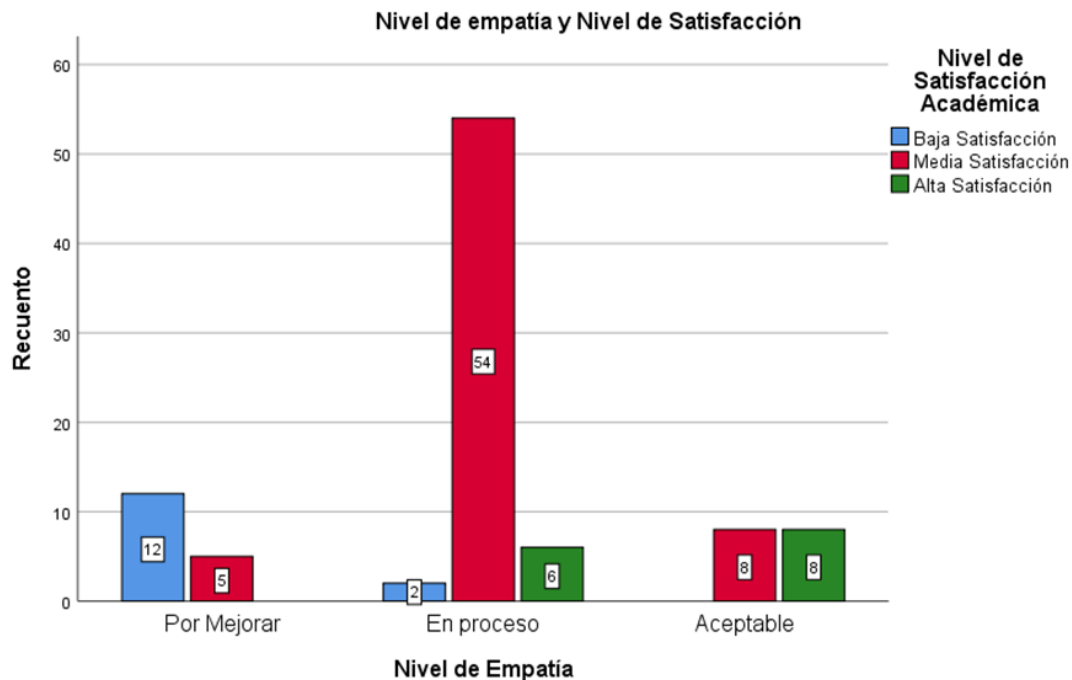


Figura 9 Nivel de empatía y nivel de satisfacción académica.

Interpretación: En la tabla 15 y figura 9, se observa que 17 estudiantes que representan el 17,9% consideraron que los aspectos de la dimensión empatía se encuentra por mejorar, de los cuales 12 estudiantes que representan el 12,6% consideraron tener una baja satisfacción y 5 estudiantes que representa el 5,3% se encontraron con una media satisfacción. 62 estudiantes que representan el 65,3% consideran que los aspectos de la dimensión empatía se encuentra en proceso, de los cuales 54 estudiantes que representan el 56,8% consideraron tener una media satisfacción, 6 estudiantes que representan el 6,3% consideraron tener una alta satisfacción, 2 estudiantes que representa el 2,1% consideraron tener una baja satisfacción. 16 estudiantes que representa el 16,8% consideran que los aspectos de la dimensión empatía fue aceptable, de los cuales 8 estudiantes que representa el 8,4% consideraron tener una media satisfacción, 8 estudiantes que representan el 8,4% consideraron tener una alta satisfacción.

Prueba de hipótesis

Existe relación entre satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Ho: no existe relación entre satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Rho=0

H1: Si Existe relación entre satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Rho≠0

Nivel de significancia $\alpha=0.05$

Tabla 16 Correlación entre calidad de servicio y satisfacción académica

Correlación		Satisfacción académica	
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,729**
		Sig. (bilateral)	0,000
		n	95

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

El Rho de Spearman dado que son variables ordinales Likert en el software SPSS

Interpretación: En la tabla 24, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022 con un coeficiente de correlación de 0.729 lo cual indica una correlación positiva alta entre las variables, donde se demuestra $p = 0.000 < 0.01$.

Hipótesis específica 1

Existe relación entre satisfacción académica y tangibilidad en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Ho: No existe relación entre satisfacción académica y tangibilidad en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Rho=0

H1: Si existe relación entre satisfacción académica y tangibilidad en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Rho≠0

Nivel de significancia $\alpha=0.05$

Tabla 17 Correlación entre tangibilidad y satisfacción académica

Correlación		Satisfacción académica	
		Coefficiente de correlación	0,515**
Rho de Spearman	Tangibilidad	Sig. (bilateral)	,000
		n	95

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

El Rho de Spearman dado que son variables ordinales Likert en el software SPSS

Interpretación: En la tabla 25, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre elementos tangibles y satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac; 2022 con un coeficiente de correlación de 0.515 lo cual indica una correlación positiva media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo

del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre elementos tangibles y satisfacción académica.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre satisfacción académica y fiabilidad en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Ho: No existe relación entre Satisfacción académica y fiabilidad en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Rho=0

H1: Si Existe relación entre Satisfacción académica y fiabilidad en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022

Rho≠0

Nivel de significancia $\alpha=0.05$

Tabla 18 Correlación entre fiabilidad y satisfacción académica

		Correlación	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0,617**
		Sig. (bilateral)	0,000
		n	95

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

El Rho de Spearman dado que son variables ordinales Likert en el software SPSS

Interpretación: En la tabla 26, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico, que existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y satisfacción académica en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac,

2022; con un coeficiente de correlación de 0.617 lo cual indica una correlación positiva media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre satisfacción académica y capacidad de respuesta en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Ho: No existe relación entre satisfacción académica y capacidad de respuesta en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Rho=0

H1: Si Existe relación entre satisfacción académica y capacidad de respuesta en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Rho≠0

Nivel de significancia $\alpha=0.05$

Tabla 19 Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción académica

Correlación		Satisfacción académica	
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	0,660**
		Sig. (bilateral)	0,000
		n	95

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

El Rho de Spearman dado que son variables ordinales Likert en el software SPSS

Interpretación: En la tabla 27, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre el capacidad de respuesta y satisfacción académica en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022; con un coeficiente de correlación de 0.660 lo cual indica una correlación positiva alta entre las variables y $p = 0.011 < 0.05$.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre satisfacción académica y seguridad en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Ho: No existe relación entre satisfacción académica y seguridad en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Rho=0

H1: Si existe relación entre satisfacción académica y seguridad en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Rho≠0

Nivel de significancia $\alpha=0.05$

Tabla 20 Correlación entre seguridad y satisfacción académica

Correlación		Satisfacción académica
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación 0,578**
		Sig. (bilateral) ,000
		n 95

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

El Rho de Spearman dado que son variables ordinales Likert en el software SPSS

Interpretación: En la tabla 28, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre seguridad y satisfacción

académica en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022; con un coeficiente de correlación de 0.578 lo cual indica una correlación positiva media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$.

Hipótesis específica 5

Existe relación entre satisfacción académica y empatía en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Ho: No existe relación entre satisfacción académica y empatía en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Rho=0

H1: Si existe relación entre satisfacción académica y seguridad en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022.

Rho≠0

Nivel de significancia $\alpha=0.05$

Tabla 21 Correlación entre empatía y satisfacción académica

		Correlación	Satisfacción académica
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	0,711**
		Sig. (bilateral)	0,000
		n	95

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

El Rho de Spearman dado que son variables ordinales Likert en el software SPSS

Interpretación: En la tabla 29, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre el empatía y satisfacción

académica en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022; con un coeficiente de correlación de 0.711 lo cual indica una correlación positiva alta entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$.

IV.2 DISCUSIÓN

En la presente investigación, sobre satisfacción académica y calidad de servicio se encontró una relación positiva entre ambas variables de estudio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022. Según el procesamiento de la información recogida por medio de la aplicación de los instrumentos utilizados que encontró en la tabla número 24 de correlación un coeficiente de correlación de 0.729 lo cual indica una correlación positiva alta entre las variables aceptando la hipótesis planteada en la investigación esto significa que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción académica. Este resultado coincide con el estudio realizado por Castillo (2018) en su estudio “Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo” en donde encontró de acuerdo a los resultados del análisis estadístico una relación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario externo; con un coeficiente de correlación de 0.757 lo cual indica una correlación positiva considerable entre las variables. además, coincide con el estudio realizado Quispe (2019) sobre “La calidad del servicio y la satisfacción en los estudiantes” en donde encontró una relación fuerte entre la calidad y la satisfacción, con un coeficiente de correlación de 0,665 la cual indica que cuando la variable calidad sea mayor, la variable satisfacción también será mayor, o inversamente proporcional. A su vez los resultados de la investigación también son coincidentes con el estudio realizado por Zelaya & Navarro (2020) en su investigación sobre “Calidad de servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil” en donde se observó que el coeficiente de correlación de Spearman muestra una relación positiva y altamente significativa entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil, ya que el coeficiente de correlación fue de 0,764 y su nivel de significancia es de 99%.

En cuanto a la variable calidad de servicio se pudo observar que del total de estudiantes encuestados el 74,7% manifestaron que la calidad de servicio se encuentra en proceso y solo el 10,5% del total de estudiantes encuestados manifestaron que la calidad se encuentra aceptable, esto significa que más del 50% de los encuestados consideran que todavía hay mucho que mejorar en la variable calidad de servicio.

En cuanto a las dimensiones de la variable calidad de servicio en los estudiantes encuestados se pudo observar que tanto en la dimensión de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía consideraron que se encuentra en el nivel de proceso con un 69.5% ; 64,2 ; 62.1% ; 74,7% ; 65.3% respectivamente y solo un 15.8% ; 18.9% ; 20.0% ; 13.7% respectivamente consideran que la calidad de servicio se encuentra aceptable con la diferencia en la dimensión empatía que se obtuvo un 17,9% en el nivel de por mejorar la calidad del servicio.

En cuanto a la variable satisfacción académica se pudo observar que del total de estudiantes encuestados el 70.5% presentan una media satisfacción y solo el 14.7% presentó una alta satisfacción, lo que significa que más del 50% de estudiantes consideran que todavía hay trabajo por hacer en la variable de la satisfacción académica.

En cuanto a las dimensiones de la variables satisfacción académica en los estudiantes encuestados se pudo observar que en las dimensiones infraestructura y servicios universitarios, enseñanza y aprendizaje, identidad institucional y realización personal consideraron que se encuentran en el nivel de media satisfacción con un 65.3% , 69.5% , 69.5% y 62.1% respectivamente y sólo un en la dimensión de enseñanza y aprendizaje con un 17.9% e identidad institucional con un 16.8% consideraron tener el nivel de alta satisfacción por otro lado en las dimensión infraestructura y servicios universitarios con un 17.9% y realización personal con un 25.3% consideraron tener un nivel de baja satisfacción.

En cuanto a la tabla cruzada de nivel de calidad de servicio y nivel de satisfacción académica de deduce que el 14.7% del total de estudiantes encuestados consideran a la calidad de servicio en el nivel por mejorar y de los cuales el 12.6% se encuentran baja satisfacción, por otro lado el 74.7% del total de estudiantes encuestados consideran a la calidad de servicio en el nivel en proceso de los cuales el 64.2% se encuentran medianamente satisfechos, por otro lado el 10.5% del total de estudiantes encuestados consideran a la calidad de servicio en un nivel aceptable de los cuales el 6.3% se encuentran con una alta satisfacción con esta dimensión. Esto significa que

más del 50% del total de estudiantes encuestados consideran que la calidad de servicio se encuentra en un nivel de proceso y con una media satisfacción con esta dimensión. En cuanto a la tabla cruzada de nivel de elementos tangibles y nivel de satisfacción académica se deduce que el 14.7% del total de estudiantes encuestados consideran a los elementos tangibles en el nivel por mejorar y de los cuales el 8.4% se encuentran baja satisfacción, por otro lado el 69.5% del total de estudiantes encuestados consideran que los elementos tangibles se encuentran en el nivel en proceso de los cuales el 55.8% se encuentran con una media satisfacción con esta dimensión, por otro lado el 15.8% del total de estudiantes encuestados consideran a los elementos tangibles en un nivel aceptable de los cuales el 8.4% se encuentran con una media satisfacción con esta dimensión. Esto significa que más del 50% del total de estudiantes encuestados consideran que los elementos tangibles se encuentran en un nivel de proceso y con una media satisfacción con esta dimensión.

En cuanto a la tabla cruzada de nivel de fiabilidad y nivel de satisfacción académica se deduce que el 16.8% del total de estudiantes encuestados consideran a la fiabilidad en el nivel por mejorar y de los cuales el 10.5% se encuentran baja satisfacción, por otro lado el 64.2% del total de estudiantes encuestados consideran que la fiabilidad se encuentran en el nivel en proceso de los cuales el 53.7% se encuentran con una media satisfacción con esta dimensión, por otro lado el 18.9% del total de estudiantes encuestados consideran que la fiabilidad se encuentra en un nivel aceptable de los cuales el 11.8% se encuentran con una media satisfacción con esta dimensión. Esto significa que más del 50% del total de estudiantes encuestados consideran que la fiabilidad se encuentra en un nivel de proceso y con una media satisfacción con esta dimensión.

En cuanto a la tabla cruzada de nivel de capacidad de respuesta y nivel de satisfacción académica se deduce que el 17.9% del total de estudiantes encuestados consideran a la capacidad de respuesta en el nivel por mejorar y de los cuales el 11.6% se encuentran con el nivel de baja satisfacción, por otro lado el 62.1% del total de estudiantes encuestados consideran que la capacidad de respuesta se encuentran en el nivel en proceso de los cuales el 51.6% se encuentran con un nivel de media satisfacción con esta dimensión, por otro lado el 20.0% del total de estudiantes encuestados consideran que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel aceptable de los cuales el 12.6% se encuentran con una media satisfacción con esta dimensión. Esto significa que más del 50% del total de estudiantes encuestados

consideran que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel de proceso y con una media satisfacción con esta dimensión.

En cuanto a la tabla cruzada de nivel de seguridad y nivel de satisfacción académica se deduce que el 11.6% del total de estudiantes encuestados consideran a la seguridad en el nivel por mejorar y de los cuales el 7.4% se encuentran con el nivel de baja satisfacción, por otro lado el 74.7.1% del total de estudiantes encuestados consideran que la seguridad se encuentran en el nivel en proceso de los cuales el 57.9% se encuentran con un nivel de media satisfacción con esta dimensión, por otro lado el 13.7.0% del total de estudiantes encuestados consideran que la seguridad se encuentra en un nivel aceptable de los cuales el 8.4% se encuentran con una media satisfacción con esta dimensión. Esto significa que más del 50% del total de estudiantes encuestados consideran que la seguridad se encuentra en un nivel de proceso y con una media satisfacción con esta dimensión.

En cuanto a la tabla cruzada de nivel de empatía y nivel de satisfacción académica se deduce que el 17.9% del total de estudiantes encuestados consideran a la empatía en el nivel por mejorar y de los cuales el 12.6% se encuentran con el nivel de baja satisfacción, por otro lado el 65.3% del total de estudiantes encuestados consideran que la empatía se encuentran en el nivel en proceso de los cuales el 56.8% se encuentran con un nivel de media satisfacción con esta dimensión, por otro lado el 16.8% del total de estudiantes encuestados consideran que la empatía se encuentra en un nivel aceptable de los cuales el 8.4% se encuentran con una media satisfacción con esta dimensión. Esto significa que más del 50% del total de estudiantes encuestados consideran que la empatía se encuentra en un nivel de proceso y con una media satisfacción con esta dimensión.

En cuanto a la comprobación de las hipótesis se tuvieron los siguientes resultados en las tablas correlacionales.

En la tabla 17 de correlación entre la dimensión de elementos tangibles y la variable satisfacción académica se encontró un coeficiente de correlación de 0.515 lo cual indica una correlación positiva media entre la dimensión y la variable lo que significa que a mayor cantidad de elementos tangibles mayor será la satisfacción académica, este resultado se aproxima con el resultado del estudio realizado por Castillo (2018) en

donde encontró que la dimensión elementos tangibles en relación a la satisfacción una tenía un coeficiente de correlación de 0.497

En la tabla 18 de correlación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción académica se encontró un coeficiente de correlación de 0.617 lo cual indica una correlación positiva **alta** entre la dimensión y la variable, lo que significa que a mayor fiabilidad mayor será la satisfacción académica, este resultado se aproxima con el resultado del estudio realizado por Castillo (2018) en donde encontró que la dimensión fiabilidad en relación a la satisfacción una tenía un coeficiente de correlación de 0.563

En la tabla 19 de correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción académica se encontró un coeficiente de correlación de 0.660 lo cual indica una correlación positiva **alta** entre la dimensión y la variable, lo que significa que a mayor elementos de capacidad de respuesta mayor será la satisfacción académica este resultado se aproxima con el resultado del estudio realizado por Castillo (2018) en donde encontró que la dimensión capacidad de respuesta en relación a la satisfacción una tenía un coeficiente de correlación de 0.336.

En la tabla 20 de correlación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción académica se encontró un coeficiente de correlación de 0.578 lo cual indica una correlación positiva **media** entre la dimensión y la variable, esto significa que cuanto mayor sea la seguridad mayor será la satisfacción académica este resultado se aproxima con el resultado del estudio realizado por Castillo (2018) en donde encontró que la dimensión seguridad en relación a la satisfacción una tenía un coeficiente de correlación de 0.525

En la tabla 21 de correlación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción académica se encontró un coeficiente de correlación de 0.711 lo cual indica una correlación positiva **alta** entre la dimensión y la variable, esto significa que cuanto mayor sea la empatía mayor será la satisfacción académica. Este resultado se aproxima con el resultado del estudio realizado por Castillo (2018) en donde encontró que la dimensión empatía en relación a la satisfacción una tenía un coeficiente de correlación de 0.571

V. CONCLUSIONES

Primero: Se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022; con un coeficiente de correlación de 0.729 lo cual indica una correlación positiva considerable.

Segundo: Se determinó que existe una relación positiva y significativa entre elementos tangibles y satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022; con un coeficiente de correlación de 0.515 lo cual indica una correlación positiva media.

Tercero: Se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la fiabilidad y satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022; con un coeficiente de correlación de 0.617 lo cual indica una correlación positiva media.

Cuarto: Se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022; con un coeficiente de correlación de 0.660 lo cual indica una correlación positiva alta.

Quinto: Se determinó que existe una relación positiva y significativa entre seguridad y satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022; con un coeficiente de correlación de 0.578 lo cual indica una correlación positiva media

Sexto: Se determinó que existe una relación positiva y significativa entre la empatía y satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac,

2022; con un coeficiente de correlación de 0.711 lo cual indica una correlación positiva alta.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Seguir fortaleciendo la calidad de servicio universitario en las cinco dimensiones evaluadas y al personal docente y administrativo para que los alumnos se encuentren satisfechos al recibir una educación de calidad.

Segundo: La fiabilidad en la calidad de servicio con que cuenta la universidad con personal docente y administrativo especializada en brindar educación de calidad y seguir mejorando los procesos educativos

Tercero: La capacidad de respuesta en el servicio en la educación debe ser de forma constante brindando a los estudiantes información oportuna para el desarrollo de su educación con calidad de servicio.

Cuarto: El personal docente y administrativo debe posicionar el liderazgo como para ofrecer informes más claros, brindar así seguridad en la orientación a los estudiantes que reciben educación universitaria.

Quinto: Desarrollar la empatía, con estudiantes, docentes y personal administrativo y de limpieza y así mejorar la calidad en el servicio educativo.

Sexto: Los elementos tangibles como es la laboratorios y anfiteatros debe contar con elementos confortables para los estudiantes, con la señalética adecuada para su correcta identificación por los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcas, N., Alarcón, H. H., Venturo, C. O., Alarcón, M. A., Fuentes, J. A., y López, T. I. (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 231. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>
- Amaro, C. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020*.
- Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*. 1–74.
- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., y Perwira, A. A. N. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2). <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Becker, F. G., Cleary, M., Team, R. M., Holtermann, H., The, D., Agenda, N., Science, P., Sk, S. K., Hinnebusch, R., Hinnebusch A, R., Rabinovich, I., Olmert, Y., Uld, D. Q. G. L. Q., Ri, W. K. H. U., Lq, V., Frxqwu, W. K. H., Zklfk, E., Edvhg, L. V, Wkh, R. Q., ... فاطمی, ح. (2018). INFRAESTRUCTURA COMO CONDICIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA EN EL FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO ACADÉMICO ESTUDIANTIL. *Syria Studies*, 7(1), 37–72. https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625
- Benites, A., Castillo, E., Rosales, C., Salas, R., y Reyes, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos Factors associated with the quality of service in Peruvian

public. MediSur, 236–244.

<http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4886>

Bernal et al. (2016). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios ~ de un modelo teórico públicos de salud : dise no.*

Carrasco, H. (2021). Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del primer semestre de una universidad privada de Piura, Peru. *Psikologi Perkembangan, October 2013*, 1–126.

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/Silva>

Acosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046

Campos, L. (2022). *Evaluación de la calidad de la educación virtual en el Programa Académico de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad de Piura a través de la herramienta SERVQUAL.*

Castillo, R. (2018). *calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gerencia regional de transportes y comunicaciones La Libertad 2018.*

Castillo, L. (2018). *Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán , Lima - 2018.*

Castellano, M. I., Bittar, O., y Caridad, M. (2021). Strengthening the Quality of Service Oriented to Medical Tourists: A Strategy for The Sustainability of The Hotel Sector in Barraquilla. *IBIMA Business Review*, 2021, 1–15. <https://doi.org/10.5171/2021.422393>

De la cruz et al. (2022). *CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA Nivel 3ro A CONSTRUCTIVISTA* Colectivo de autores.

Delahoz-Dominguez, E. J., Fontalvo, T. J., y Fontalvo, O. M. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university. *Formacion Universitaria*, 13(2), 93–102. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>

Dinh, H.-V. T. (2021). Factors Influencing the Students' Perceptions of the Quality of Education Services at Hue University in Vietnam. *International Journal of Educational Sciences*, 32(1–3), 1–11.

<https://doi.org/10.31901/24566322.2021/32.1-3.1157>

Duque & Chaparro. (2012). *Medición De La Percepción De La Calidad Del Servicio De Educación Por Parte De Los Estudiantes De La Uptc Duitama. Criterio Libre*, 10(16), 159. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.16.1168>

- Chavez, J. (2021). Escuela de Posgrado BIOMETRÍA. *Psikologi Perkembangan*, October 2013, 1–126.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Fava P, Velarde M, & Salgado, L. (2022). Identidad universitaria en la comunidad estudiantil de Ciencias Económico Administrativas. *Trascender, Contabilidad Y Gestión*, 7(19), 68–87. <https://doi.org/10.36791/tcg.v7i19.134>
- Figallo F., González, M. y Diestra, V. (2020). Perú: Educación superior en el contexto de la pandemia covid 19. *Revista de Educación Superior de América Latina*.
<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/esal/article/view/13404/214421444832>
- Garcia, O. (2018). *NACIONAL DE TRUJILLO , 2017 PRESENTADO POR : BACHILLER : OCTAVIO GARCÍA MARIÑOS*.
- Gento & Vivas. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16–27. file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-EI SEUE-2972060.pdf
- Hartono, N. Laurence & Tjahjadi, B. F. (2019). Measurement of student satisfaction and loyalty using service quality model for higher education (HedQual) at industrial engineering department University of Pelita Harapan. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 703(1).
<https://doi.org/10.1088/1757-899X/703/1/012027>
- Hassan, S. U. N., Algahtani, F. D., Zrieq, R., Aldhmadi, B. K., Atta, A., Obeidat, R. M., & Kadri, A. (2021). Academic self-perception and course satisfaction among university students taking virtual classes during the covid-19 pandemic in the kingdom of saudi-arabia (Ksa). *Education Sciences*, 11(3).
<https://doi.org/10.3390/educsci11030134>
- Heredia, F. D., Ramos, E. V., Ordinola, A. P., y Chuquicusma, D. M. (2020). Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad en una institución educativa en la ciudad de Piura. *Conrado*, 16(76), 245–253.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442020000500245&lng=pt&nrm=iso
- Hernandez, S. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *المنهل*, 9(18), 92–95.

- Hussin, Z. I., MOHD, J., PADLEE, S. F., SULAIMAN, A., MOHAMED, M., y ZULKIFFLI, S. N. 'ATIKAH. (2021). Student Characteristics and Perceived Service Quality Towards Sustainability of Higher Educational Institutions. *Journal of Sustainability Science and Management*, 16(3), 210–235. <https://doi.org/10.46754/jssm.2021.04.016>
- Jahmani, A., Bourini, I., y Jawabreh, O. A. (2020). The relationship between service quality, client satisfaction, perceived value and client loyalty: A case study of fly emirates. *Cuadernos de Turismo*, 45, 219–238. <https://doi.org/10.6018/turismo.426101>
- Kardoyo, Pitaloka, L. K., Rozman, & Hapsoro, B. B. (2020). Analyzing universities service quality to student satisfaction; academic and non-academic analyses. *International Journal of Higher Education*, 19(1), 126–132. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p126>
- Kim, H. K. (2021). The effect of communication ability of care workers in charge of visiting care in elderly at-home welfare centers on quality of service: with empathy as mediator. *Indian Journal of Forensic Medicine and Toxicology*, 15(1), 1948–1953. <https://doi.org/10.37506/ijfmt.v15i1.13695>
- Malpica, L. Cruz, T & Gálvez, E. (2022). Calidad educativa en educación superior en tiempo de pandemia por el COVID –19. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 6(22), 101–107. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i22.318>
- Martin et al, . (2018). *Rendimiento académico en educación superior y su asociación con la participación activa en la plataforma Moodle*. 34, 177–198. <https://doi.org/10.15581/004.34.177-198>
- Mini & Lequernaque. (2020). *satisfacción de estudiantes del octavo ciclo de ingeniería industrial respecto a la calidad educativa en una universidad privada, Lima 2019 - II*. 2507(February), 1–9.
- Mila, F. L., Yáñez, K. A., & Maldonado, X. E. (2022). Estrategias para la enseñanza andragógica del derecho en contextos virtuales. *Formación Universitaria*, 15(2), 61–70. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062022000200061>
- Mejías et al ., 2013. (2013). La calidad de los servicios universitarios: reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto latinoamericano. *Industrial Data*, 16(2), 13. <https://doi.org/10.15381/idata.v16i2.11869>

- Negron, G & Huallpamayta, Y. (2020). Nivel de satisfacción con los servicios educativos que ofrece la universidad nacional de san antonio abad del cusco en estudiantes del 2 a 9 semestre de la escuela profesional de enfermería. *Universidad Nacional de San Antonio Abad Del Cusco*, 93. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/5264>
- Neyra, L. Flores, J, & Pacheco, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5 Edición Especial), 108–122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Numpaque, A., Bultrago, L., y Pardo, D. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Acta Médica Grupo Ángeles*, 15(2), 92–98. <https://doi.org/10.35366/72339>
- Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithalm, A., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*.
- Paredes, M. (2018). Efecto del desempeño docente en la satisfacción académica de los estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca. *Revista Perspectiva*, 20(2), 143–151. <https://doi.org/10.33198/rp.v20i2.00028>
- Pérez, J. Tarango, J & González, F. (2020). Caracterización de la identidad universitaria y su importancia en el desarrollo institucional. *RECIE. Revista Electrónica Científica de Investigación Educativa*, 5(1), 329–341. <https://doi.org/10.33010/recie.v5i1.956>.
- Poquioma et al. (2021). Marina Angélica POQUIOMA WOO 1 Hilda Gisella BARRENECHEA MORENO 3 Katia de Jesús del Carmen SALDAÑA POQUIOMA 2 Pedro PRADO LOZANO 4. 4, 334–356.
- Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Revista Universidad y Empresa*, 23(41), 1–42. <https://doi.org/10.12804/revistas.uosario.edu.co/empresa/a.10352>
- Quispe,L. (2019). La calidad del servicio y la satisfacción en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión sede Lima, gestión 2015 II. *Repositorio Universidad Peruana Unión*, 99. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2062/Luz_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quilia, V. (2020). Desafíos en la gestión empresarial de las mypes en tiempos de COVID-19, Perú. *Repositorio Institucional*, 53. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48291>

- Yildirim, S. (2018). The Effect of Educational Videos Used in History Education on Academic Success. *Journal of Education and e-Learning Research*, 5(3), 193-207
- Yoon & Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073; <https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Sarmiento & Paredes. (2019). *Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública*. 22(1), 95–112.
- Sánchez, C. (2017). Most relevant competencies in audiovisual communication studies. perceptions of professionals, teachers and students. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, 1536–1554. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1233>
- Sohail, M. S., & Hasan, M. (2021). Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*, 17(1), 54–66. <https://doi.org/10.1108/LTHE-08-2020-0016>
- Surdez P, et al. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of. *Ciencia UAT*, 15(2), 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Tupia, J. (2021). Enrique Guzmán y Valle Alma Mater del Magisterio Nacional. *La Dirección Institucional y La Calidad Del Desempeño Docente de Las Instituciones Educativas de Educación Primaria de La RED N° 08 Del Distrito de San Juan de Lurigancho, Año 2012*, 1, 1–98.
- Valderrama, M. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.
- Valdez A, Huerta D, & Flores M. (2019). La Construcción de identidad universitaria: propuesta de una metodología para las Instituciones de Educación Superior. *Espiraes Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(31), 74–92. <https://doi.org/10.31876/er.v3i31.694>
- Vasquez, E. (2022). *Autor : Asesor : Línea de Investigación : Gestión Empresarial y Emprendimiento*.

- Vergara, J. Del Valle, M. Díaz, A. Matos L, Pérez, M. (2019). Perfiles motivacionales relacionados con la satisfacción académica de estudiantes universitarios. *An. Psicol*, 35(3), 464–471.
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-190034>
- Vergíu, J. (2022). Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL. *Búsqueda*, 8(1), e536.
<https://doi.org/10.21892/01239813.536>
- Sanz, R & López, E. (2022). Educational learning as a consequence of the COVID-19 pandemic. What role should the school play in the new world stage? *Revista Complutense de Educacion*, 33(2), 215–223.
<https://doi.org/10.5209/rced.73928>
- Zelaya, C & Navarro, A. (2020). Calidad de servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017. *Universidad Peruana Unión*, 1–159.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3530>
- UNESCO. 2020. Educación: De La Interrupción A La Recuperación. Available at:
<https://es.unesco.org/covid19/educationresponse>

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se desea conocer su opinión. Marque (X).

Escala				
TOTALMENTE EN DESACUERDO=1	EN DESACUERDO=2	NI DESACUERDO NI ACUERDO=3	DE ACUERDO=4	TOTALMENTE DE ACUERDO=5

N°	Dimensiones/Items	1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
1	La facultad posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, sala de talleres, laboratorios de cómputo, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños, etc).					
2	Las instalaciones físicas de la facultad son cómodas y limpias.					
3	Las aulas donde se imparten las clases son atractivas y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
4	El campus de la facultad le es atractivo y ayuda a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
5	La forma de las instalaciones físicas de la facultad está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
6	La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar vestidos adecuadamente y una apariencia pulcra.					

7	El personal administrativo viste adecuadamente y refleja una apariencia pulcra.						
Fiabilidad							
8	El contenido programático de las asignaturas propuesto en los sílabos se cumple en su totalidad						
9	Cuando usted tiene problemas de tipo académico, la facultad muestra interés por solucionárselo.						
10	Cree que el servicio de educación que brinda la facultad es adecuado para el proceso de su formación profesional.						
11	Los horarios de tutorías, foros, evaluaciones, trabajos, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los docentes en el tiempo que se ha programado.						
12	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes según lo previamente establecido.						
13	Los horarios y servicios complementarios (biblioteca, cafetería, sala de cómputo, bazar, tesorería, etc.) se brindan según el tiempo prometido.						
14	La facultad brinda respuesta a las solicitudes de cartas de presentación, certificaciones, cartas para proyección social, horarios, y otros requerimientos académicos, en cierto tiempo prometido y sin errores.						
Capacidad de respuesta							
15	Los docentes brindan una programación (sílabos) que dice cuándo se llevará a cabo exactamente las diversas actividades (evaluación y exámenes, entrega de notas, etc.)						
16	Las solicitudes hechas al personal administrativo (cartas de presentación, materiales para proyección social, carnet universitario, solicitudes diferentes, etc.) son contestadas diligente y prontamente.						
17	Los docentes realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud.						

18	El personal administrativo de la facultad está dispuesto a ayudar a los estudiantes en sus dudas y requerimientos académicos.					
19	El personal administrativo responde con prontitud las solicitudes y/o requerimientos varios de los estudiantes.					
20	La facultad le da a conocer los servicios y horarios que presta (biblioteca, sala de computo, cafetería, piscina, instituto de idiomas, comedor, etc.) con exactitud y prontitud.					
21	El personal administrativo de la facultad te ofrece un servicio puntual y te comunica cuando concluirá el servicio prestado.					
22	El personal docente posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes					
Seguridad						
23	Los docentes poseen un nivel actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.					
24	Existe una comunicación fluida y de confianza entre docentes y estudiantes.					
25	Los docentes aclaran las dudas académicas de los estudiantes					
26	Los docentes transmiten los conceptos con claridad suficiente					
27	Los docentes usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.					
28	Ante una equivocación de nota, evaluación, trato, etc. el docente reconoce y corrige su error.					
29	Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.					
30	Las notas son asignadas por los docentes siguiendo más el criterio objetivo que subjetivo					

31	El personal administrativo te inspira confianza en la información que brinda.					
32	El personal administrativo atiende con veracidad en la información que brinda.					
33	El personal administrativo es atento y amable en el trato con los estudiantes.					
34	El personal administrativo transmite confianza al realizar su trabajo					
35	Los docentes dan atención individualizada al estudiante.					
36	Los docentes se preocupan por el aprendizaje, motivan por la asignatura y fomentan la participación de los estudiantes.					
Empatía						
37	Los horarios de clases de los docentes son convenientes a las necesidades de los estudiantes.					
38	El personal docente muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.					
39	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.					
40	El personal administrativo muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, etc.					
41	El personal administrativo muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.					
42	La oficina administrativa de la facultad tiene horarios de trabajo convenientes con los estudiantes.					
43	Los horarios de las oficinas administrativas son adecuados					

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN ACADÉMICA

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se desea conocer su opinión. Marque (X).

Escala				
MUY INSATISFECHO=1	INSATISFECHO=2	POCO SATISFECHO=3	SATISFECHO=4	MUY SATISFECHO=5

N°	Dimensiones/Items	1	2	3	4	5
Infraestructura y servicios universitarios						
1	Limpieza de las instalaciones					
2	Ventilación de los ambientes donde se imparten las tutorías					
3	Aislamiento de los ruidos					
4	Comodidad del mobiliario					
5	Laboratorios de cómputo implementados					
6	Equipos modernos de alta tecnología					
7	Espacios para el descanso y recreación					
8	Instalaciones de servicios alimentarios					
9	Acceso al servicio de biblioteca Física/Virtual					
10	Dotación de bibliografía en la biblioteca Física/Virtual (cantidad y vigencia de los libros y revistas)					
11	Plataforma de atención al estudiante					

12	Proceso de admisión y matrícula virtual						
13	Acceso a sala de computo						
14	Instalaciones de servicio de impresiones, fotocopias, etc.						
15	Laboratorios de cómputo implementados						
16	Orientación espiritual y psicológica						
17	Los pabellones cuentan con señalizaciones y materiales de seguridad adecuados (zonas seguras, salidas de emergencia, extintores, etc.)						
18	Los equipos y mobiliarios de laboratorios cuentan con la seguridad adecuada (sin aristas puntiagudas, materiales rompibles, inflamables, o peligrosas, etc.)						
19	Las instalaciones deportivas brindan confianza y seguridad						
20	Las zonas de esparcimiento (patios, parques y jardines, caminos, pasadizos, etc.)						
21	El personal de vigilancia contratado por la universidad brinda confianza y seguridad a los estudiantes, dentro del campus.						
22	Las actividades académicas						
23	La escala de pagos asignada						
24	El costo de las actividades extracurriculares (Seminarios, talleres, congresos, encuentros deportivos)						
25	El costo del servicio de alimentación (cafetín, comedor, etc.)						
26	La adquisición de materiales de estudio						
27	Si el pago a la universidad corresponde a la formación recibida						
28	Tus docentes						

29	Tus compañeros de grupo						
30	El personal administrativo						
31	Las autoridades de la universidad						
Enseñanza y Aprendizaje							
32	El plan de estudios en función de las demandas profesionales actuales						
33	El contenido de las asignaturas						
34	El cumplimiento con el desarrollo del contenido de las asignaturas						
35	El régimen de estudios (anual/semestral)						
36	Proceso de admisión e inscripción						
37	Los materiales impresos y audiovisuales disponibles en la plataforma virtual						
38	Dominio de los contenidos y actualización de los docentes						
39	El nivel de exigencia académica						
40	El sistema de evaluación						
41	La orientación y apoyo de los docentes por la plataforma virtual						
42	La metodología de enseñanza (presencial-virtual)						
43	La comunicación con los profesores en el aula						
44	La vinculación con los futuros centros de trabajo						
45	La vinculación con el contexto nacional y regional						
46	La asistencia a clase de los docentes en los cursos presenciales						

47	La participación a diversas actividades religiosas y sociales						
48	Las actividades extracurriculares para optimizar mi formación (Seminarios, jornadas académicas científicas)						
49	Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza						
50	El servicio de consejería espiritual y asesoramiento psicológico						
Identidad Institucional							
51	Los directivos de la institución						
52	Los Jefes de las unidades (académica, investigación, financiera)						
53	Los docentes de práctica						
54	El personal administrativo						
55	El personal de servicios						
56	La relación con mis compañeros de tutorías						
57	El contexto social por ser estudiante de la institución						
58	Consideración y respeto a mis ideas y propuestas en el aula						
59	Representación en las diversas instancias de la institución						
60	Participación en las políticas y proyectos institucionales						
Realización Personal							
61	Con los resultados o calificaciones obtenidas						
62	Con los conocimientos adquiridos						
63	Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas						

64	Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)						
65	Con las habilidades y destrezas por el trabajo docente desarrollado						
66	El desarrollo integral de mi persona						
67	El personal de la Institución y sus autoridades						
68	Los docentes de teoría						
69	Los compañeros						
70	Calificaciones o resultados obtenidos						
71	Mayores conocimientos y habilidades adquiridas en la institución						
72	La autonomía que goza en la realización de sus trabajos						
73	Valores adquiridos						

Matriz

Variable 1 Calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: calidad del servicio	La función de favor es la distancia de la disconformidad o diferencia que existe entre los panoramas o anhelos de los clientes y sus conceptualizaciones en actuación de la tangibilidad, confiabilidad, extensión de respuesta, esperanza y empatía. (Parasuraman et al., 1985).	la calidad de servicio comprende las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y se medirá por intermedio de las 43 preguntas con la escala de likert en Totalmente de acuerdo =5 De acuerdo = 4 Indiferente =3 en desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo =1	Dimensión 1: Tangibilidad Dimensión 2: Fiabilidad Dimensión 3: Capacidad de respuesta Dimensión 4: Seguridad Dimensión 5: Empatía	Entorno e infraestructura El personal Servicios académicos confiables Servicios complementarios confiables Disposición y voluntad del personal docente Disposición y voluntad del personal administrativo Profesionalidad y competencia del personal docente Profesionalidad y competencia del personal administrativo Atención personalizada del personal docente Atención personalizada del personal administrativo	Escala de likert Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Indiferente = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1

Variable 2 Satisfacción académica

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción académica	La satisfacción académica es la mensuración conveniente que proponen los estudiantes basándose en sus vivencias e ideas con su aprestamiento, todo ello parte de sus demandas o necesidades. (Gento y Vivas 2003).	la satisfacción académica comprende las dimensiones infraestructura y servicios universitarios, enseñanza y aprendizaje, identidad institucional y realización personal se medirá por intermedio de las 73 preguntas con la escala de likert en 1= muy insatisfecho, 2=insatisfecho, 3= poco satisfecho, 4= satisfecho y 5= muy satisfecho	Dimensión 1:Infraestructura y servicios universitarios Dimensión 2:Enseñanza y aprendizaje Dimensión 3: Identidad institucional Dimensión 4: Realización personal	Infraestructura y equipamiento Servicios básicos Condiciones de seguridad Consideración a su situación económica Trato respetuoso Proceso de enseñanza y aprendizaje Identificación con la institución y al grupo de tutorías Logros personales Reconocimiento del éxito personal autorrealización	Escala de likert 1= muy insatisfecho, 2=insatisfecho, 3= poco satisfecho, 4= satisfecho y 5= muy satisfecho

Instrumento 1: Calidad de Servicio

Ficha técnica

Nombre del instrumento: SERVQUAL (calidad de servicio).

Autor: Parasuraman, Zeithaml y Berry.

Adaptado por: José Luis Prado Huamán

Año:1985.

Confiabilidad: Alfa de Cronbach de 0,960, esto demuestra una elevada fiabilidad

Validez: Aceptable

Escala:Likert modificado

Valores:Totalmente de acuerdo = 5, De acuerdo = 4, Indiferente = 3,En desacuerdo = 2,Totalmente en desacuerdo = 1

Dimensiones: Tangibilidad,fiabilidad,capacidad de respuesta, seguridad y empatía

Ítems:Tangibilidad del 1 al 7 ,fiabilidad del 8 al 14, capacidad de respuesta del 15 al 22, seguridad del 23 al 36 y empatía del 37 al 43.

Instrumento 2: Satisfacción Académica

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario de Satisfacción Estudiantil Universitaria con la Educación (SEUE)

Autor: Gento & Vivas

Adaptado por: José Luis Prado Huamán

Año:2003

Confiabilidad:Alpha de Cronbach de 0,985 esto demuestra una elevada fiabilidad

Validez: Aceptable

Escala:Likert modificado

Valores: Totalmente de acuerdo = 5, De acuerdo = 4, Indiferente = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo = 1

Dimensiones: Infraestructura y servicios universitarios, enseñanza y aprendizaje, Identidad institucional y realización personal

Items: Infraestructura y servicios universitarios del 1 al 31, enseñanza y aprendizaje del 32 al 50, identidad institucional del 51 al 60 y realización personal del 62 al 73.

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	La facultad posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, sala de talleres, laboratorios de cómputo, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños, etc).	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas de la facultad son cómodas y limpias.	✓		✓		✓		
3	Las aulas donde se imparten las clases son atractivas y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
4	El campus de la facultad le es atractivo y ayuda a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	✓		✓		✓		
5	La forma de las instalaciones físicas de la facultad está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	✓		✓		✓		
6	La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar vestidos adecuadamente y una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
7	El personal administrativo viste adecuadamente y refleja una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	✓		✓		✓		
8	El contenido programático de las asignaturas propuesto en los silabos se cumple en su totalidad	✓		✓		✓		
9	Cuando usted tiene problemas de tipo académico, la facultad muestra interés por solucionarlo.	✓		✓		✓		

10	Cree que el servicio de educación que brinda la facultad es adecuado para el proceso de su formación profesional.	✓	✓	✓		
11	Los horarios de tutorías, foros, evaluaciones, trabajos, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los docentes en el tiempo que se ha programado.	✓	✓	✓		
12	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes según lo previamente establecido.	✓	✓	✓		
13	Los horarios y servicios complementarios (biblioteca, cafetería, sala de cómputo, bazar, tesorería, etc.) se brindan según el tiempo prometido.	✓	✓	✓		
14	La facultad brinda respuesta a las solicitudes de cartas de presentación, certificaciones, cartas para proyección social, horarios, y otros requerimientos académicos, en cierto tiempo prometido y sin errores.	✓	✓	✓		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	✓	✓	✓		
15	Los docentes brindan una programación (sílabos) que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades (evaluación y exámenes, entrega de notas, etc.)	✓	✓	✓		
16	Las solicitudes hechas al personal administrativo (cartas de presentación, materiales para proyección social, carnet universitario, solicitudes diferentes, etc.) son contestadas diligente y prontamente.	✓	✓	✓		
17	Los docentes realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud.	✓	✓	✓		
18	El personal administrativo de la facultad está dispuesto a ayudar a los estudiantes en sus dudas y requerimientos académicos.	✓	✓	✓		
19	El personal administrativo responde con prontitud las solicitudes y/o requerimientos varios de los estudiantes.	✓	✓	✓		
20	La facultad le da a conocer los servicios y horarios que presta (biblioteca, sala de computo, cafetería, piscina, instituto de idiomas, comedor, etc.) con exactitud y prontitud.	✓	✓	✓		

21	El personal administrativo de la facultad te ofrece un servicio puntual y te comunica cuando concluirá el servicio prestado.	✓	✓	✓		
22	El personal docente posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes	✓	✓	✓		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	✓	✓	✓		
23	Los docentes poseen un nivel actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	✓	✓	✓		
24	Existe una comunicación fluida y de confianza entre docentes y estudiantes.	✓	✓	✓		
25	Los docentes aclaran las dudas académicas de los estudiantes	✓	✓	✓		
26	Los docentes transmiten los conceptos con claridad suficiente	✓	✓	✓		
27	Los docentes usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.	✓	✓	✓		
28	Ante una equivocación de nota, evaluación, trato, etc. el docente reconoce y corrige su error.	✓	✓	✓		
29	Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	✓	✓	✓		
30	Las notas son asignadas por los docentes siguiendo más el criterio objetivo que subjetivo	✓	✓	✓		
31	El personal administrativo te inspira confianza en la información que brinda.	✓	✓	✓		
32	El personal administrativo atiende con veracidad en la información que brinda.	✓	✓	✓		

33	El personal administrativo es atento y amable en el trato con los estudiantes.	✓	✓	✓		
34	El personal administrativo transmite confianza al realizar su trabajo	✓	✓	✓		
35	Los docentes dan atención individualizada al estudiante.	✓	✓	✓		
36	Los docentes se preocupan por el aprendizaje, motivan por la asignatura y fomentan la participación de los estudiantes.	✓	✓	✓		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	✓	✓	✓		
37	Los horarios de clases de los docentes son convenientes a las necesidades de los estudiantes.	✓	✓	✓		
38	El personal docente muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	✓	✓	✓		
39	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	✓	✓	✓		
40	El personal administrativo muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, etc.	✓	✓	✓		
41	El personal administrativo muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	✓	✓	✓		
42	La oficina administrativa de la facultad tiene horarios de trabajo convenientes con los estudiantes.	✓	✓	✓		
43	Los horarios de las oficinas administrativas son adecuados	✓	✓	✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): S. hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: (/) Aplicable después de corregir: () No aplicable: ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Karina Yasmin Sulca Carballo N° de DNI: 21578247

Especialidad de validador: METODOLOGO (X)

TEMÁTICO ()

...06...del mes de...07...del 2022

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítem planteados son suficientes para medir la dimensión



Karina Y. Sulca Carballo
MAGISTER EN SALUD PÚBLICA Y
COMUNIDAD CON MENCIÓN EN
GESTIÓN EN SALUD
REDAPIA - COP: 169 N° 426 - 2018

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: (X) Aplicable después de corregir: () No aplicable: ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Medina Nolasco Evelyn Karla N° de DNI: 42476697

Especialidad de validador: METODOLOGO (X)

TEMÁTICO ()

12.....del mes de 07...del 2022

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, Se dice suficiencia cuando los ítem planteados son suficientes para medir la dimensión


Obst. Evelyn Karla Medina Nolasco
REGISTRO EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA
COP: 27554 RENOMA - COP: 115

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: Aplicable después de corregir: () No aplicable: ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: TULA GEORGINA SANCHEZ PEÑA N° de DNI: 41586265

Especialidad de validador: METODOLOGO ()

TEMÁTICO (X)

.....06...del mes de Julio del 2022

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, Se dice suficiencia cuando los ítem planteados son suficientes para medir la dimensión


RED DE SALUD
JOSE MARIA ARGUEDAS
DIRECCIÓN DE SALUD AFIRMATIVA
Mg. Tula G. Sánchez Peña
COP-27001
DIRECTORA

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 2: SATISFACCION ACADEMICA

N°	Dimensiones/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Infraestructura y servicios universitarios								
1	Limpieza de las instalaciones	✓		✓		✓		
2	Ventilación de los ambientes donde se imparten las tutorías	✓		✓		✓		
3	Aislamiento de los ruidos	✓		✓		✓		
4	Comodidad del mobiliario	✓		✓		✓		
5	Laboratorios de cómputo implementados	✓		✓		✓		
6	Equipos modernos de alta tecnología	✓		✓		✓		
7	Espacios para el descanso y recreación	✓		✓		✓		
8	Instalaciones de servicios alimentarios	✓		✓		✓		
9	Acceso al servicio de biblioteca Física/Virtual	✓		✓		✓		
10	Dotación de bibliografía en la biblioteca Física/Virtual (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	✓		✓		✓		
11	Plataforma de atención al estudiante	✓		✓		✓		
12	Proceso de admisión y matrícula virtual	✓		✓		✓		
13	Acceso a sala de computo	✓		✓		✓		

14	Instalaciones de servicio de impresiones, fotocopios, etc.	✓		✓	✓		
15	Laboratorios de cómputo implementados	✓		✓	✓		
16	Orientación espiritual y psicológica	✓		✓	✓		
17	Los pabellones cuentan con señalizaciones y materiales de seguridad adecuados (zonas seguras, salidas de emergencia, extintores, etc.)	✓		✓	✓		
18	Los equipos y mobiliarios de laboratorios cuentan con la seguridad adecuada (sin aristas puntiagudas, materiales rompibles, inflamables, o peligrosas, etc.)	✓		✓	✓		
19	Las instalaciones deportivas brindan confianza y seguridad	✓		✓	✓		
20	Las zonas de esparcimiento (patios, parques y jardines, caminos, pasadizos, etc.)	✓		✓	✓		
21	El personal de vigilancia contratado por la universidad brinda confianza y seguridad a los estudiantes, dentro del campus.	✓		✓	✓		
22	Las actividades académicas	✓		✓	✓		
23	La escala de pagos asignada	✓		✓	✓		
24	El costo de las actividades extracurriculares (Seminarios, talleres, congresos, encuentros deportivos)	✓		✓	✓		
25	El costo del servicio de alimentación (cafetín, comedor, etc.)	✓		✓	✓		
26	La adquisición de materiales de estudio	✓		✓	✓		
27	Si el pago a la universidad corresponde a la formación recibida	✓		✓	✓		
28	Tus docentes	✓		✓	✓		

29	Tus compañeros de grupo	✓		✓		✓	
30	El personal administrativo	✓		✓		✓	
31	Las autoridades de la universidad	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: Enseñanza y Aprendizaje							
32	El plan de estudios en función de las demandas profesionales actuales	✓		✓		✓	
33	El contenido de las asignaturas	✓		✓		✓	
34	El cumplimiento con el desarrollo del contenido de las asignaturas	✓		✓		✓	
35	El régimen de estudios (anual/semestral)	✓		✓		✓	
36	Proceso de admisión e inscripción	✓		✓		✓	
37	Los materiales impresos y audiovisuales disponibles en la plataforma virtual	✓		✓		✓	
38	Dominio de los contenidos y actualización de los docentes	✓		✓		✓	
39	El nivel de exigencia académica	✓		✓		✓	
40	El sistema de evaluación	✓		✓		✓	
41	La orientación y apoyo de los docentes por la plataforma virtual	✓		✓		✓	
42	La metodología de enseñanza (presencial-virtual)	✓		✓		✓	
43	La comunicación con los profesores en el aula	✓		✓		✓	

44	La vinculación con los futuros centros de trabajo	✓		✓		✓	
45	La vinculación con el contexto nacional y regional	✓		✓		✓	
46	La asistencia a clase de los docentes en los cursos presenciales	✓		✓		✓	
47	La participación a diversas actividades religiosas y sociales	✓		✓		✓	
48	Las actividades extracurriculares para optimizar mi formación (Seminarios, jornadas académicas científicas)	✓		✓		✓	
49	Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	✓		✓		✓	
50	El servicio de consejería espiritual y asesoramiento psicológico	✓		✓		✓	
Dimensión 3: Identidad Institucional							
51	Los directivos de la institución	✓		✓		✓	
52	Los Jefes de las unidades (académica, investigación, financiera)	✓		✓		✓	
53	Los docentes de práctica	✓		✓		✓	
54	El personal administrativo	✓		✓		✓	
55	El personal de servicios	✓		✓		✓	
56	La relación con mis compañeros de tutorías	✓		✓		✓	
57	El contexto social por ser estudiante de la institución	✓		✓		✓	
58	Consideración y respeto a mis ideas y propuestas en el aula	✓		✓		✓	

59	Representación en las diversas instancias de la institución	✓		✓		✓	
60	Participación en las políticas y proyectos institucionales	✓		✓		✓	
Dimensión 4: Realización Personal							
61	Con los resultados o calificaciones obtenidas	✓		✓		✓	
62	Con los conocimientos adquiridos	✓		✓		✓	
63	Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas	✓		✓		✓	
64	Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)	✓		✓		✓	
65	Con las habilidades y destrezas por el trabajo docente desarrollado	✓		✓		✓	
66	El desarrollo integral de mi persona	✓		✓		✓	
67	El personal de la Institución y sus autoridades	✓		✓		✓	
68	Los docentes de teoría	✓		✓		✓	
69	Los compañeros	✓		✓		✓	
70	Calificaciones o resultados obtenidos	✓		✓		✓	
71	Mayores conocimientos y habilidades adquiridas en la institución	✓		✓		✓	
72	La autonomía que goza en la realización de sus trabajos	✓		✓		✓	
73	Valores adquiridos	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 2: Satisfacción académica

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: Aplicable después de corregir: () No aplicable: ()

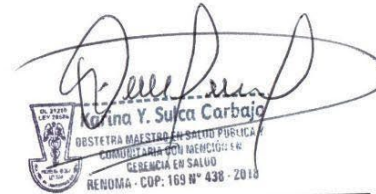
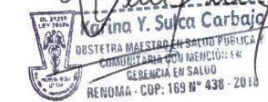
Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Karina Yasmin Sulca Carbajo N° de DNI: 21578295

Especialidad de validador: METODOLOGO (X)

TEMÁTICO ()

06 del mes de 07 del 2022

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítem planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 2: SATISFACCION ACADEMICA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: (X) Aplicable después de corregir: () No aplicable: ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Medina Nolasco Evelyn Karla N° de DNI: 42476697

Especialidad de validador: METODOLOGO (X)

TEMÁTICO ()

12 del mes de 07 del 2022

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, Se dice suficiencia cuando los ítem planteados son suficientes para medir la dimensión


Obst. Evelyn Karla Medina Nolasco
REGISTRO EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA
COP: 27554 RENOMA - COP: 115

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 2: Satisfacción académica

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: Aplicable después de corregir: () No aplicable: ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: TULA GEORGINA SANCHEZ PEÑA N° de DNI: 41586265

Especialidad de validador: METODOLOGO ()

TEMÁTICO (X)

...06...del mes de...JULIO...del 2022

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, Se dice suficiencia cuando los ítem planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Tula G. Sánchez Peña
COP: 27001
DIRECTORA

Firma del Experto Informante



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 8 de junio de 2022
Carta P. 0238-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

LICENCIADO
RICARDO VALERIANO APAZA
DIRECTOR
UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO FILIAL ANDAHUAYLAS - APURIMAC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PRADO HUAMAN, JOSE LUIS; identificado con DNI N° 41642372 y con código de matrícula N° 7002661257; estudiante del programa de MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad nacional de Apurímac, 2022

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador PRADO HUAMAN, JOSE LUIS asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Género del estudiante encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Caballero	3	3,2	3,2	3,2
	Dama	92	96,8	96,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Base de Datos.

Edad cronológica del estudiante encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	16	2	2,1	2,1	2,1
	17	10	10,5	10,5	12,6
	18	6	6,3	6,3	18,9
	19	10	10,5	10,5	29,5
	20	6	6,3	6,3	35,8
	21	11	11,6	11,6	47,4
	22	13	13,7	13,7	61,1
	23	10	10,5	10,5	71,6
	24	8	8,4	8,4	80,0
	25	9	9,5	9,5	89,5
	26	2	2,1	2,1	91,6
	27	3	3,2	3,2	94,7
	28	3	3,2	3,2	97,9
	29	2	2,1	2,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Base de Datos.

Ciclo académico del estudiante encuestado

Ciclo Académico	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
I	17	17.9	17.9
II	1	1.1	18.9
III	3	3.2	22.1
IV	6	6.3	28.4
V	6	6.3	43.2
VI	9	9.5	52.6
VII	10	10.5	63.2
VIII	5	5.3	68.4
IX	8	8.4	36.8
X	18	18.9	87.4
XI	4	4.2	91.6
XII	8	8.4	100.0
Total	95	100.0	

Nota: Fuente: Base de Datos.

CONSENTIMIENTOS INFORMADOS DE LOS ESTUDIANTES PARTICIPANTES

0 de 0 puntos

Puntuación publicada el 27 jun 21:40

Publicar puntuación

Satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022

Calidad de Servicio

Introducción:

Buen día mi nombre es José Luis Prado Huamán, Obstetra egresado de la escuela profesional de Obstetricia de una universidad de Ayacucho. El propósito de esta investigación es determinar el nivel de influencia de la calidad del servicio en la satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022. Su aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria. Si usted decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario.

Cualquier duda o consulta que tenga posteriormente puede escribirme al siguiente correo:

joseluisprado_10@hotmail.com

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

Instrucciones:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un punto (•) el enunciado que se identifica con su sentimiento actual.

Acepto (x)

No acepto ()

*Obligatorio

Correo *

155579@unsaac.edu.pe

0 de 0 puntos

Puntuación publicada el 27 jun 21:42

Publicar puntuación

Satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022

Calidad de Servicio

Introducción:

Buen día mi nombre es José Luis Prado Huamán, Obstetra egresado de la escuela profesional de Obstetricia de una universidad de Ayacucho. El propósito de esta investigación es determinar el nivel de influencia de la calidad del servicio en la satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022. Su aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria. Si usted decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario. Cualquier duda o consulta que tenga posteriormente puede escribirme al siguiente correo:

joseluisprado_10@hotmail.com

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

Instrucciones:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un punto (*) el enunciado que se identifica con su sentimiento actual.

Acepto (x)

No acepto ()

*Obligatorio

Correo *

yenyvllaique19@gmail.com

0 de 0 puntos

0 de 0 puntos

Puntuación publicada el 27 jun 21:44

Publicar puntuación

Satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022

Calidad de Servicio

Introducción:

Buen día mi nombre es José Luis Prado Huamán, Obstetra egresado de la escuela profesional de Obstetricia de una universidad de Ayacucho. El propósito de esta investigación es determinar el nivel de influencia de la calidad del servicio en la satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022. Su aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria. Si usted decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario. Cualquier duda o consulta que tenga posteriormente puede escribirme al siguiente correo:

joseluisprado_10@hotmail.com

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

Instrucciones:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un punto (*) el enunciado que se identifica con su sentimiento actual.

Acepto (x)

No acepto ()

*Obligatorio

Correo *

210459@unsaac.edu.pe

0 de 0 puntos

Puntuación publicada el 27 jun 21:46

Publicar puntuación

Satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022

Calidad de Servicio

Introducción:

Buen día mi nombre es José Luis Prado Huamán, Obstetra egresado de la escuela profesional de Obstetricia de una universidad de Ayacucho. El propósito de esta investigación es determinar el nivel de influencia de la calidad del servicio en la satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022. Su aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria. Si usted decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario. Cualquier duda o consulta que tenga posteriormente puede escribirme al siguiente correo:

joseluisprado_10@hotmail.com

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

Instrucciones:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un punto (*) el enunciado que se identifica con su sentimiento actual.

Acepto (x)

No acepto ()

*Obligatorio

Correo *

210458@unsaac.edu.pe

0 de 0 puntos

Puntuación publicada el 27 jun 21:52

Publicar puntuación

Satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022

Calidad de Servicio

Introducción:

Buen día mi nombre es José Luis Prado Huamán, Obstetra egresado de la escuela profesional de Obstetricia de una universidad de Ayacucho. El propósito de esta investigación es determinar el nivel de influencia de la calidad del servicio en la satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022. Su aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria. Si usted decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario. Cualquier duda o consulta que tenga posteriormente puede escribirme al siguiente correo:

joseluisprado_10@hotmail.com

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

Instrucciones:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un punto (*) el enunciado que se identifica con su sentimiento actual.

Acepto (x)

No acepto ()

*Obligatorio

Correo *

yolity.12y20@gmail.com

0 de 0 puntos

Puntuación publicada el 27 jun 21:53

Publicar puntuación

Satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022

Calidad de Servicio

Introducción:

Buen día mi nombre es José Luis Prado Huamán, Obstetra egresado de la escuela profesional de Obstetricia de una universidad de Ayacucho. El propósito de esta investigación es determinar el nivel de influencia de la calidad del servicio en la satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022. Su aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria. Si usted decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario.

Cualquier duda o consulta que tenga posteriormente puede escribirme al siguiente correo:

joseluisprado_10@hotmail.com

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

Instrucciones:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un punto (*) el enunciado que se identifica con su sentimiento actual.

Acepto (x)

No acepto ()

*Obligatorio

Correo *

194100@unsaac.edu.pe

0 de 0 puntos

Puntuación publicada el 27 jun 21:54

Publicar puntuación

Satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022

Calidad de Servicio

Introducción:

Buen día mi nombre es José Luis Prado Huamán, Obstetra egresado de la escuela profesional de Obstetricia de una universidad de Ayacucho. El propósito de esta investigación es determinar el nivel de influencia de la calidad del servicio en la satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022. Su aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria. Si usted decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario.

Cualquier duda o consulta que tenga posteriormente puede escribirme al siguiente correo:

joseluisprado_10@hotmail.com

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

Instrucciones:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un punto (*) el enunciado que se identifica con su sentimiento actual.

Acepto (x)

No acepto ()

*Obligatorio

Correo *

183226@unsaac.edu.pe

0 de 0 puntos

Puntuación publicada el 27 jun 21:55

Publicar puntuación

Satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022

Calidad de Servicio

Introducción:

Buen día mi nombre es José Luis Prado Huamán, Obstetra egresado de la escuela profesional de Obstetricia de una universidad de Ayacucho. El propósito de esta investigación es determinar el nivel de influencia de la calidad del servicio en la satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022. Su aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria. Si usted decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario.

Cualquier duda o consulta que tenga posteriormente puede escribirme al siguiente correo:

joseluisprado_10@hotmail.com

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

Instrucciones:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un punto (*) el enunciado que se identifica con su sentimiento actual.

Acepto (x)

No acepto ()

*Obligatorio

Correo *

194094@unsaac.edu.pe

0 de 0 puntos

Puntuación publicada el 27 jun 22:02

Publicar puntuación

Satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022

Calidad de Servicio

Introducción:

Buen día mi nombre es José Luis Prado Huamán, Obstetra egresado de la escuela profesional de Obstetricia de una universidad de Ayacucho. El propósito de esta investigación es determinar el nivel de influencia de la calidad del servicio en la satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022. Su aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria. Si usted decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario.

Cualquier duda o consulta que tenga posteriormente puede escribirme al siguiente correo:

joseluisprado_10@hotmail.com

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

Instrucciones:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un punto (*) el enunciado que se identifica con su sentimiento actual.

Acepto (x)

No acepto ()

*Obligatorio

Correo *

222338@unsaac.edu.pe

Satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022

Calidad de Servicio

Introducción:

Buen día mi nombre es José Luis Prado Huamán, Obstetra egresado de la escuela profesional de Obstetricia de una universidad de Ayacucho. El propósito de esta investigación es determinar el nivel de influencia de la calidad del servicio en la satisfacción académica en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022. Su aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria. Si usted decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario. Cualquier duda o consulta que tenga posteriormente puede escribirme al siguiente correo:

joseluisprado_10@hotmail.com

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

Instrucciones:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un punto (*) el enunciado que se identifica con su sentimiento actual.

Acepto (x)

No acepto ()

*Obligatorio

Correo *

rojasdelacruz.luz26@gmail.com

