



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA**

**Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de la Facultad de
Educación de una universidad de Ica, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Docencia Universitaria

AUTORA:

Sánchez Yauricasa, Valentina (orcid.org/0000-0002-3844-6783)

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 mis padres por siempre darme soporte emocional, espiritual y apoyo incondicional en cada uno de mis proyectos y metas

Agradecimiento

A los maestros de la Universidad Cesar vallejo del Programa de Maestría, en especial a la Dra. Neyra Huamani Lidia, para la conclusión de esta investigación.

A los docentes, quienes participaron en la ejecución de este trabajo.

Índice de contenidos

	Pág
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y Diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	19
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la calidad del servicio	17
Tabla 2: Operacionalización de la satisfacción del estudiante	18
Tabla 3: Niveles de las dimensiones de la variable calidad del servicio	21
Tabla 4: Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante	22
Tabla 5: Tabla cruzada sobre la calidad de servicio y satisfacción de estudiantes	23
Tabla 6: Correlación calidad de servicio y la satisfacción de estudiantes	25
Tabla 7: Correlación calidad de servicio y enseñanza y aprendizaje	26
Tabla 8: Correlación la calidad de servicio y el servicio de extensión académica	27
Tabla 9: Correlación calidad de servicio y la infraestructura	20

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Esquema de tipo de diseño.	16
Figuras 2 Niveles de las dimensiones de la variable calidad del servicio	21
Figuras 3 Cruzada sobre la calidad de servicio y satisfacción de estudiantes	22
Figuras 4 Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante	24

Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022. Asimismo, el tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 86 estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022. La técnica que se utilizó es la encuesta, dichos instrumentos de recolección de datos fueron aplicados a los estudiantes. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,895 para la variable calidad del servicio, y 0,826 para la variable satisfacción del estudiante. Se encontró que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de estudiantes en docentes de una institución educativas públicas de Lima, 2022. En la prueba Rho de Spearman se identificó una alta correlación entre la calidad de servicio y satisfacción de estudiantes (valor $p = 0,000 < 0,05$), lo que indica una correlación alta de 0,755, significativo.

Palabras Clave: Calidad del servicio y satisfacción, enseñanza-aprendizaje.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and satisfaction of students of the Faculty of Education of a university in Ica, 2022. Likewise, the type of research is basic, the level of research is descriptive correlational, the research design is non-experimental cross-sectional and the approach is quantitative. The sample consisted of 86 students from the Faculty of Education of a university in Ica, 2022. The technique used is the survey, these data collection instruments were applied to the students. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which was very high in both variables: 0.895 for the service quality variable, and 0.826 for the student satisfaction variable. It was found that there is a relationship between service quality and student satisfaction in teachers of a public educational institution in Lima, 2022. Spearman's Rho test identified a high correlation between service quality and student satisfaction (p value = $0.000 < 0.05$), which indicates a high correlation of 0.755, significant.

Keywords: Keywords: Service quality and satisfaction, teaching-learning.

I. INTRODUCCIÓN

En ámbito internacional, la política educativa tiene como objetivo desarrollar mecanismos y estrategias que permitan la implementación de programas educativos conducentes a la educación superior, ya que los países del mundo los obligan a garantizar la calidad de los servicios, y la educación no es una excepción, mejorando así las condiciones. A partir del viernes, es decir, el atractivo de la calidad del servicio es crear e implementan las políticas educativas, los educadores, los pioneros y los padres de familia, con el apoyo, acomodo y protección del gobierno. Debido a la crisis económica y social provocada por la pandemia del coronavirus, el impacto en el sector educativo es enorme, especialmente en los países de América Latina donde la desigualdad socioeconómica se manifiesta cada vez más. Esta situación genera mucha ansiedad en muchas familias. Se pasa por alto la educación en aras de la alimentación, la salud y el trabajo. El número de estudiantes que abandonan la escuela ha aumentado dramáticamente. Esto obligó a muchas escuelas a cerrar en masa. “Esta es la peor crisis educativa jamás vista en la región” anunció Carrillo, vicepresidente del Banco Mundial (2021).

En América Latina y el Caribe, el estado de la educación busca explicar el estado de la educación en áreas donde la educación es un derecho humano, pero debido a las políticas e indicadores macroeconómicos de los diferentes países, los servicios educativos de alta calidad se ven interrumpidos, economía, producción, turismo, etc., pero no hay buena educación (Cueto, et al., 2020). Las universidades requieren trabajo en equipo, por lo que no es suficiente que los profesores absorban conocimientos a lo largo de su carrera. El desafío del siglo es que los profesores deben brindar servicios de alta calidad a las universidades para tener éxito en sus carreras. Según Urhan (2018), el conocimiento teórico y práctico juega un papel importante en el proceso de búsqueda de empleo y, por lo tanto, es esencial para la calidad del servicio. Según Zepeda & Cardoso (2019), la calidad de servicio, la orientación educativa, y la contribución al desarrollo nacional son ampliamente reconocidos por la sociedad.

A nivel nacional, existen 5.552 escuelas públicas en la región Lima, pero

solo 1.200 escuelas privadas de las 6.700 escuelas privadas en Lima cuentan con una plataforma de aula virtual. Asimismo, cerca de un millón de menores asisten a escuelas públicas y un número similar asiste a escuelas privadas (Gestión 2020). En los últimos años, ha aumentado el número de escuelas privadas locales y la competencia en este campo se ha vuelto más intensa, y la demanda de aprendizaje está ligada a la importancia de satisfacer a los padres y profesores. ¿Cómo tomas la decisión? En un entorno escolar epidemiológico, la satisfacción del cliente se vuelve primordial.

Por otro lado, la investigación se basa en que las organizaciones no lo han hecho antes, lo que facilita la toma de decisiones y la implementación de planes de mejora. Además, conocer el nivel de calidad de los servicios educativos que brinda la institución y la satisfacción de los estudiantes ayudará a tomar acciones que contribuyan a la mejora continua de la educación y el rol de los docentes. El sector de la educación privada se enfrenta a nuevas tendencias, como una mayor competencia entre las escuelas privadas, una mejor calidad y una mayor demanda de estudiantes y padres. En este contexto, el sector privado debe reevaluar su estrategia y buscar asesoría de marketing para permanecer en el mercado durante la pandemia. Como resultado, el sector de la educación privada está evolucionando hacia una estructura de mercado que amenaza la supervivencia de algunas empresas establecidas. Se observa que las instituciones educativas aplican ciertos estándares de calidad para brindar el mayor valor a los estudiantes y padres. Algunos tienen que hacer esfuerzos significativos para lograr un nivel de calidad que permita a los profesores calificar para la educación continua y alguna forma de acreditación de posgrado. Esto permite a los profesores mejorar sus calificaciones y ganar una buena reputación. Buena reputación en escuelas competitivas.

La trascendencia social de este estudio radica en la importancia de considerar la calidad del servicio como un factor importante en la satisfacción de los estudiantes. Al mismo tiempo, no nos enfocamos solo en el aspecto cognitivo, ya que el proceso educativo de los estudiantes universitarios es un proceso integrado y tiene sus raíces en la práctica pedagógica. Con respecto a la idoneidad profesional, cabe señalar que la investigación debe informar a todos los

docentes en diferentes niveles y reflejar los métodos y la calidad de la prestación del servicio. Considere también cómo se relaciona con la satisfacción de los estudiantes para mejorar la calidad del aprendizaje.

El ejercicio del problema descrito conduce a una pregunta de investigación que intenta responder a las siguientes preguntas comunes: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022? En base a ello, se formulan los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad y la dimensión enseñanza–aprendizaje, servicio de extensión académica, infraestructura de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022?

El estudio tiene valor un teórico, ya que ambas variables han sido científicamente comprobadas y estudiadas en numerosos estudios, y los docentes obtienen mejores resultados en cuanto a la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes. Por razones prácticas, los resultados de la encuesta ayudan a identificar los obstáculos y problemas que necesita. A abordar, opciones de mejora y recomendaciones. Metodológicamente, esto tiene sentido porque el estudio se realizó en estudiantes que aplicaron herramientas validadas, lo que permitió que otros investigadores las adaptaran, mejoraran y utilizaran en su propia investigación. Título.

El objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022. Así mismo, de este objetivo general se desprenden los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión enseñanza–aprendizaje, servicio de extensión académica, infraestructura de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022.

Se planteó las hipótesis de investigación, existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica 2022, y como hipótesis específicas se tiene: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión

enseñanza –aprendizaje, servicio de extensión académica, infraestructura de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Hurtado (2017) Las conclusiones se extraen de la siguiente manera. Puede ver que las variables están altamente correlacionadas con la calidad de servicio, asimismo el intercambio de experiencias entre profesionales, las relaciones y el diálogo horizontal, desde la observación y evaluación del trabajo en el aula, hasta el establecimiento de la capacidad de participación y el compromiso brinda un servicio de calidad.

Jesús (2021), se concluye que existen relaciones importantes entre las variables de la gestión institucional y la calidad del servicio, la actitud, la capacidad de control de las emociones, la empatía, pero sobre todo, el compromiso educativo.

Herrera (2018), Concluyó que las expectativas moderadas para los servicios académicos, con resultados similares a la planificación estratégica, asimismo optimizar los escasos recursos, priorizar múltiples necesidades y mejorar el apoyo al aprendizaje requiere el esfuerzo colectivo de todos los docentes.

Núñez (2017), llegando a la siguiente conclusión: se encontró una asociación significativa de la gestión administrativa y la satisfacción considerando una correlación moderada Asimismo, expresó un vínculo directo e importante entre las variables.

Figuerola (2021) los estudiantes expresaron su satisfacción con el aprendizaje y las expectativas de los estudiantes, donde las estrategias, el apoyo docente y el rol de los docentes afirman el apoyo académico y la eficacia están íntimamente relacionados.

Vásquez (2019) concluyo cuanto mayor gestión administrativa del equipo directivo, mayor será la satisfacción de los estudiantes, alcanzar un nivel de logro académico que permita el crecimiento profesional y personal, mayor autoaceptación, independencia, pertenencia y fortaleza ambiental.

En un **ámbito internacional**, Álvarez, et al., (2017), se concluyó que el promedio de satisfacción, presentando así un nivel levemente inclinado hacia la

satisfacción. Prodanovic y Gavranovic (2021), es recomendable prestar más atención a la satisfacción, el aprendizaje, junto con la actitud y la satisfacción, que son factores fundamentales en el proceso de aprendizaje y enseñanza. Se obtienen resultados en todas las categorías para una visión más objetiva. Nair & Radhakrishnan (2021), los resultados mostraron que la interacción entre profesores-alumnos y la satisfacción de los estudiantes con la educación en línea. Atif Manzoor (2018), los resultados muestran que el indicador más satisfecho es la confiabilidad y que el área que tiende a ser más débil es la respuesta.

Flores, et al., (2021), concluyo que la satisfacción de los estudiantes en los entornos virtuales son más adecuados para desarrollar temas teóricos. Bautista, et al., (2020), concluye los estudiantes que creen que la educación virtual también indicará que hay muchas limitaciones, el apartado educativo, concluyo que hay evidencia rigurosidad en el proceso de evaluación. Hama et al., (2020, se concluyó que los niveles de servicio pueden incrementar la satisfacción de todos los beneficiarios, las actividades realizadas por el grupo deben estar relacionadas con la mejora de la vida de los estudiantes universitarios.

La base teórica y el enfoque conceptual de las variables de calidad del servicio educativo fueron desarrollados por Haddad et al., (2018), elaborado en la Teoría del Capital Humano, tiene como objetivo capacitar a los empleados y/o mejorar su utilidad o bienestar por parte de organizaciones como gobiernos, empresas y sindicatos. El concepto de capital humano surge cuando una persona invierte en educación y capacitación de la misma manera que en otros aspectos de la organización (Tovar, 2017)

Para Marín y Marín (2020), la calidad está asociada a todos los aspectos del negocio. La calidad es ampliamente reconocida como la capacidad de mantener la mejora continua de un producto o servicio, mantener la competencia y seguir creciendo. Bajo esta premisa, es importante sentir que los empleados están comprometidos, comprometidos y listos para acceder a programas de capacitación y aprendizaje. Incluya siempre los comentarios de los clientes como un KPI.

La calidad del servicio, se entiende como una medida de la experiencia general de un cliente con un producto o servicio, la comunicación se entiende como la forma en que las empresas construyen relaciones con los clientes, y la gestión de quejas y reclamaciones. Se entiende como la capacidad de la empresa para gestionar las desviaciones, convertirlas en información de valor, evaluar los servicios y convertirlas en oportunidades de mejora. Asimismo queda mucho por aprender sobre el proceso que produce la educación y sobre las decisiones grupales e individuales en referencia a la cantidad y el tipo de educación. Este es un factor importante en el modelo (Ali et al., (2021).

Pérez y Castillo (2016), sostiene que la educación es una inversión de tiempo e ingresos para lograr una mayor tasa de retorno en una etapa posterior, al igual que una inversión en capital físico y una inversión de capital. La calidad del servicio se ha convertido en el foco de muchos investigadores académicos y se considera una parte integral del mantenimiento de la confianza para lograr la satisfacción del cliente. El modelo de brecha de calidad define la calidad del servicio como la brecha entre el servicio esperado y el percibido. Además, muchos académicos estudian la calidad del servicio de diferentes maneras, utilizando la calidad del servicio como la diferencia entre comprender las preferencias de los clientes por los servicios y cómo se entregan (Hama et al., 2020)

La calidad de los servicios educativos es la base para evaluar los estándares del Centro Educativo y debe ser mejorada. Los aspectos no académicos también son relevantes para lograr la satisfacción de los estudiantes (Moyassar, et al., (2020). Otras necesidades (Moiser, et al., 2020). Entonces, la calidad del servicio educativo es una combinación de dos términos que significan calidad y servicio. El primer método se ocupa del uso de la perspectiva básica del estudiante y el segundo método se ocupa de las cualidades esenciales del servicio personal (Ali, 2021).

Hay muchos modelos que se han creado para calcular con mayor precisión la calidad del servicio que brindan las diferentes organizaciones. Entre ellos se encuentra el modelo de calidad del servicio (Parasuraman et al., 1985), cuestionario en uso hasta el momento. El mismo ha sido adaptado e implementado por Huaylla (2019) en este estudio, señalando cinco aspectos de

clasificación para evaluar las necesidades de las diferentes organizaciones y las expectativas de los clientes por los servicios prestados. Dimensión es confiabilidad y servicio realizado. En otras palabras, debería poder hacer esto en primer lugar. También se debe tener en cuenta la puntualidad para garantizar que nuestros clientes estén seguros y confiables para brindar un servicio adecuado (Mariño, 2007). La segunda dimensión es la respuesta relacionada con la disponibilidad y dirección del servicio. Del mismo modo, Liao et al. (2003) lo define como una acción tomada para responder o mejorar el medio ambiente

Organizar, comprender y trabajar con eficacia. Cuando se trata de rendimiento, el tercer aspecto es la seguridad. Tiene buena reputación cuando presta servicios y se gana la confianza de sus clientes (Mariño, 2007). La cuarta dimensión es la empatía. En otras palabras, es la atención personalizada que se brinda a los clientes con el objetivo de lograr su satisfacción. La quinta dimensión se relaciona con cosas específicas: infraestructura, equipamiento, instalaciones, personas, equipamiento, todo lo que se puede tener en cuenta a la hora de prestar un servicio (Vallenilla, 2005).

La calidad de los servicios es el resultado de actividades, combinaciones y cambios en los procedimientos efectivos relativos a la gestión, y en esta convergencia de sincronización entre la organización y sus creadores, se puede obtener y obtener. .. Por su parte, Rafati (2021), ve que los servicios educativos de calidad permiten que las personas aprendan lo que necesitan aprender, en el momento adecuado y en el lugar adecuado de sus vidas y sus comunidades. Por lo tanto, la calidad está muy relacionada con la satisfacción y el progreso de los docentes (Álvaro, 2020). La calidad de los servicios educativos se determina analizando la brecha o diferencia entre la condición óptima o expectativas del estudiante y la situación actual del estudiante o percepción del servicio educativo. Si esta brecha es baja, la calidad del servicio será alta (Rafati, et al., 2021)

Massoud et al., (2019), la calidad del servicio está fundamentalmente relacionada con el desempeño de la calidad y las oportunidades que controlan los proveedores de servicios. Arroyave y Hurtado (2019), la calidad también se puede referenciar y medir como el desempeño de las creencias y afirmaciones del rasgo.

Hay muchas dimensiones de la calidad del servicio, como las sugeridas por el modelo de calidad del servicio: marketing en Internet, hoteles, restaurantes, bancos, hospitales, comercio, seguros y educación. Este estudio trata sobre el uso del modelo de calidad de servicio. Para Pereira et al., (2016), argumentan que la calidad del servicio es un fenómeno multidimensional y se evalúa principalmente de dos maneras: técnica y funcional. El primero muestra la calidad de los resultados que espera el cliente y lo que el consumidor obtiene de la empresa. El otro muestra cómo se lleva a cabo la interacción entre el proveedor de servicios y el cliente. Los aspectos funcionales surgen de las relaciones con el personal docente y administrativo y de la infraestructura (edificios, laboratorios, equipos) que se brinda a los estudiantes. (Pérez, 2017).

Brindar un servicios de calidad adecuada determinará la satisfacción general de los estudiantes con sus servicios educativos; los estudiantes dependen de empleados no académicos, incluido el personal administrativo y de apoyo, maestros y administradores; es posible que los estudiantes no estén interesados en la jerarquía organizativa de las instituciones educativas porque esperan que todos trabaja en conjunto. La provisión de servicios educativos implica una interacción 'humano a humano', y la capacidad y voluntad de los miembros académicos, administrativos y de todo el personal influyen en la satisfacción y experiencia de los estudiantes (Camilleri, 2021).

Una educación de calidad no se limita a estándares educativos que muchas veces son ideales y valorados por los estudiantes. El autor señala que el concepto de terminología incluye cambios significativos en el propio sistema educativo, la naturaleza de los insumos, los currículos, las tecnologías educativas, el entorno socioeconómico, la cultura y la política en que se desenvuelve. (Parasuraman, et al., 1988). Argumentan que la mayoría de los docentes también incluyen el entorno de aprendizaje en su definición, es la naturaleza de la experiencia educativa lo que contribuye a los resultados (Pereira et al., 2016).

La palabra “calidad” en sí misma es un concepto que abarca a diferentes personas y puede definirse desde diferentes ángulos y aspectos. Cueto et al., (2020), los gustos de los clientes determinan la calidad, y debido a que las necesidades e intereses cambian constantemente, las organizaciones deben adaptarse y responder a estos cambios. El pensamiento de Deming era aumentar

drásticamente la eficiencia de la organización o negocio (Alauddin & Yamada, 2020).

Long et al., (2019), se entiende que la calidad tiene dos significados: satisfacer las necesidades del cliente, garantizar la satisfacción del cliente y mejorar el desempeño del producto. Es adecuado para su propósito y no puede ser autoevaluado. Conocimiento profundo de un cliente específico y sus necesidades (Arroyave y Hurtado, 2019). Además, el proceso de control de calidad utiliza ampliamente tres etapas de control. Planificación, Mejora y Control de Calidad (Fernández, 2020)

Según Arroyave y Hurtado (2019), la transformación cualitativa de los servicios educativos se analiza a través de los siguientes aspectos: aspectos específicos relacionados con la instalación/infraestructura adecuada, aulas adecuadas, seguridad y atractivo visual del equipamiento escolar, prevalencia de las instalaciones educativas, novedad del equipamiento y servicios de apoyo, forma limpia De movimientos e individuos, es decir. Muestre el personal y otros elementos de diseño. (Arroyave y Hurtado, 2019). Todo ello permite desarrollar planes de mejora que analizan la correlación de factores específicos según las necesidades formativas de los alumnos. (Rafati, 2021)

Dimensión 1: tangible, los objetos tangibles: objetos cuya apariencia corresponde a muebles, enseres, equipos, maquinarias, edificios, laboratorios, etc. Debe actualizarse y tratarse en consecuencia (Parasuraman et al., 1988) otro aspecto que debe enfatizarse es la presentación de la organización o de sus empleados. Este es un aspecto importante de presentación y apariencia como parte de la confianza que parece generar (Nair et al., (2021), el aspecto de confiabilidad: los usuarios se sienten seguros y pueden atender a tiempo. Esto significa que se debe respetar la naturaleza de los servicios prestados a los estudiantes.

Dimensión 2: Fiabilidad, los valores y propósitos definidos, de manera coherente en la práctica de políticas y directrices objetivas, y coherente reglamentos y normas, para una gestión eficiente del aula, la fiabilidad, la

resolución de problemas, puntualidad, servicio prestado, calidad de la educación, nivel de servicio, capacidad de la institución para cumplir las promesas (Parasuraman et al., 1988). En general, una evaluación general de la confianza, el valor y el respeto de las partes clave involucradas en la organización. Hama et al, (2020) demostraron que la satisfacción del cliente aumenta con la confianza y afecta la satisfacción del cliente, por lo que los aspectos de calidad y aceptación del servicio se reconocen como la base de la satisfacción del cliente. Los becarios son responsables de la enseñanza, las pruebas y la evaluación. Evaluar el profesionalismo, la competencia, el desempeño y la voluntad de ayudar a los estudiantes de los docentes.

Las dimensiones 3, capacidad de respuesta, a capacidad y voluntad de los funcionarios y otros proveedores de servicios para respetar, tratar y proteger a los demás (clientes/estudiantes) como iguales, con respecto a la confidencialidad de la información y la confidencialidad de la información. (Parasuraman, et al., 1988). La calidad de vida social (es decir, consejería de salud mental para estudiantes), registro, servicios financieros, cafetería, biblioteca y servicios no académicos directamente relacionados con la educación. Los empleados no académicos brindan estos servicios. Los empleados tienden a tener una mayor influencia en los usuarios y solicitan servicios proporcionados por agencias u organizaciones. El personal de las instalaciones brinda a los estudiantes, la dimensión de seguridad, facilidad de uso y seguridad en la operación. (Arroyave, y Hurtado, 2019)

Dimensión 4. Seguridad: Es importante que los clientes sepan que los servicios que reciben no implican ningún riesgo, capacidad para generar confianza en el cliente a través de los servicios prestados, capacidad para organizar la prestación de servicios fiables y precisos, evaluación justa y trato cortés de los estudiantes necesitados. (Arroyave, y Hurtado, 2019)

Dimensión 5, empatía, es la capacidad de comprender las necesidades de los estudiantes, brindar apoyo, asesoramiento y orientación, brindar atención personal y apoyo emocional, y tratarlos con respeto durante las horas reales de

trabajo. Descubrir y comprender las necesidades del cliente brindando y recibiendo servicios dentro de sus capacidades (Parasuraman et al., 1988), este componente es una de las variables de calidad más valiosas, debe presentar. .. Abordaré el tema en este caso, es importante que el usuario sienta que está siendo tratado como un ser humano.

Por otra parte, para la variable satisfacción de los estudiantes, con base en la sugerencia de Sánchez (2018), la gestión de la calidad de la formación virtual podrá determinar el reconocimiento de comportamientos formativos, de manera que los estudiantes que aprenden a distancia sean más propensos de acuerdo a sus necesidades. El tiempo y las necesidades, elija los materiales adecuados para usted y las instituciones educativas también pueden ofrecer mejores tarifas para la satisfacción de los estudiantes. Por lo tanto, trata de cerrar la brecha entre la expectativa y la satisfacción. La satisfacción de los estudiantes es la base de cualquier institución educativa. Esto significa que puede mantener feliz a su organización a largo plazo. Es importante utilizar buenas métricas de satisfacción para ayudar a los vendedores a comprender su realidad, compararla con la competencia y analizarla en el tiempo (Dos Santos, 2016). Asimismo, los objetivos de estas instituciones se basan en un esfuerzo por incrementar la competitividad de los estudiantes y brindar soluciones a los problemas nacionales (González et al., 2017).

Por otro lado las variables de satisfacción académica. Como parte del proceso de control de calidad del servicio educativo, este estudio abarca una serie de aspectos relacionados con la gestión institucional, en los que los estudiantes evalúan el cumplimiento de las expectativas. Están relacionados con la experiencia de aprendizaje (Stankovska, et al., 2021), por lo que la calidad que ven depende de cómo estos productos o servicios satisfacen sus necesidades y requerimientos (Tacca et al., 2020). Sus percepciones pueden ser utilizadas como indicadores para mejorar el desarrollo de programas de gestión y aprendizaje organizacional, vinculándolas así al desempeño de la gestión institucional.

Asimismo, la satisfacción se refiere a la satisfacción del cliente con el servicio o producto esperado y está relacionada con los objetivos estratégicos. En las instituciones educativas, es interesante que los estudiantes estén satisfechos

con la estructura de su universidad y la forma en que los profesores enseñan, además, los estudiantes podrán conocer el entorno laboral en el que se desenvolverán (Tacca et al., 2020). Brindan una educación de calidad porque sus necesidades pueden ser atendidas y porque las instalaciones brindan los conocimientos que los estudiantes necesitan para avanzar como persona para desempeñarse en todos los ámbitos del país: político, económico y social. (Bernat et al., 2020)

Por otro lado, en cuanto a la justificación de la satisfacción académica, esta fue determinada por (Stankovska, et al., 2021) luego de la evaluación del estudiante sobre los servicios brindados por la institución y el coordinador. Educación la demanda. Este aspecto va desde la calidad de la interacción entre docentes y estudiantes hasta la calidad de la infraestructura, instalaciones y equipos disponibles para llevar a cabo el aprendizaje. Cabe señalar que las percepciones de satisfacción de los estudiantes son fundamentales en todas las instituciones. Esto permite el análisis de fortalezas y debilidades, que se puede utilizar para la evaluación comparativa a nivel educativo y de gestión para proporcionar mejores enfoques educativos específicos del producto. Construcción de currículo.

Entonces el principal usuario de la institución es el estudiante y este es el más importante porque puede ser elegible para recibir los servicios que brinda la institución, y su criterio es el resultado que ellos valoran, y es relevante a sus necesidades, y esto sirve como posible. Un mecanismo para la mejora continúa de la gestión curricular. Del mismo modo, la satisfacción es un resultado del proceso por el cual los usuarios comunican opiniones basadas en el conocimiento al indicar si están satisfechos o no (Vergara et al., 2018).

En cuanto a la dimensiones de la satisfacción de los estudiantes, según los autores, consta de tres dimensiones: La **primera dimensión, enseñanza** y el aprendizaje priman y se vislumbran en descubrimientos personales, compartidos y trascendentales (Sánchez, 2018). La percepción y satisfacción de los estudiantes con los servicios institucionales a nivel educativo y administrativo relacionados con

el desarrollo institucional, la educación comunitaria, la infraestructura y la calidad de la cooperación con el aprendizaje en el desarrollo de las unidades educativas en las instituciones educativas. En este sentido, las percepciones de los estudiantes ayudan a realizar planes de mejora con base en los procesos de gestión y las materias impartidas. (Álvarez et al, 2015)

El aprendizaje incluye la capacidad de afrontar con eficacia y eficiencia las dificultades y de analizar las diversas situaciones que se presentan. Puede presentarse dentro de una empresa en un contexto interno y externo. Los docentes son responsables de organizar el proceso de enseñanza, por lo que los métodos que utilizan los docentes pueden tener un impacto significativo en los estudiantes, ya que pueden planificar mejor sus actividades académicas y profesionales, para que los docentes puedan continuar mejor su aprendizaje (Sánchez, 2018).

Además, las universidades ahora enfrentan el modelo de educación a distancia, que se enfoca en la gestión educativa, pero durante el período de estudio es posible combinar la educación tradicional y tradicional. Educación a distancia, llamado modelo híbrido. Las investigaciones muestran que los estudiantes que avanzan en la educación están obligados a crearse a sí mismos y, por lo tanto, son más efectivos en el proceso de enseñanza (Carranza, 2018).

Según los autores, la segunda dimensión, **servicio de extensión académica**, es prevista por las instituciones a través de varios sistemas de créditos y también puede brindar a los estudiantes acceso a ciertos cursos en el extranjero como parte de su desarrollo profesional y facilidades comprobables. Gracias a la Casa del Aprendizaje se pueden desarrollar vínculos institucionales, actividades deportivas, congresos internacionales y eventos sociales (Sánchez, 2018).

En el contexto hipotético, el contacto directo con los estudiantes se perdió un poco porque se limitó a interacciones a través de fuentes técnicas. Esto dificulta la participación de los estudiantes y los hace sentir incómodos al tratar las dudas y problemas que puedan surgir. O por insatisfacción, es importante que los docentes tengan una actitud positiva y comunicativa.

Alkhateeb, y Abdalla (2021), a menudo tienen ideas y perspectivas sobre cómo

debería ser el desarrollo docente cuando los estudiantes diseñan y entregan actividades de aprendizaje. En este sentido, los esfuerzos para fomentar la participación en el aula requieren que los docentes, como educadores, se comuniquen con fluidez entre sí y motiven a los estudiantes a participar en las actividades de aprendizaje. Esto da a los estudiantes una satisfacción positiva.

Asimismo, muestra cómo las escuelas pueden abordar el deporte, la cultura y los valores y adquirir habilidades y conocimientos integrados (Sánchez, 2018). Asimismo, las universidades y colegios conectan a los estudiantes con futuros puestos de trabajo, y los estudiantes con el mejor puntaje obtienen becas por sus esfuerzos. Su fuerza (García y Galli, 2017).

Según los autores, la **tercera dimensión se denomina infraestructura**, la cual se refiere a las instalaciones físicas y mentales de una organización. Asimismo, las diversas instalaciones del establecimiento siempre tienen en cuenta la higiene (Sánchez, 2018). Además, la infraestructura física debe cumplir con los requisitos especificados para que los estudiantes tengan un mejor ambiente en los laboratorios e instalaciones y permitan el desarrollo de nuevas estrategias de aprendizaje (Sánchez, 2018). Además, las instituciones educativas necesitan un ambiente amplio para que los estudiantes se sientan más cómodos al momento de estudiar diferentes materias (Ramírez et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de estudio es básico y tiene como objetivo ampliar los conocimientos teóricos, no se pretenden manipular las variables o sus propiedades, solo proponer nuevas explicaciones, diagnósticos y conclusiones. (Hernández y Mendoza, 2018)

3.1.2 Diseño de investigación

Los diseños correlacional, transversal, no experimentales, y el método hipotético, deductivo y basado en teorías existentes. (Hernández y Mendoza, 2018)

El esquema, diseño correlacional:

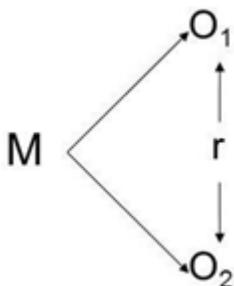


Figura 1: Esquema de tipo de diseño.

M: estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica

O1: Calidad del servicio

O2: Aprendizaje Satisfacción del estudiante

r: Relación entre de la variable V1 y V2

3.2. Variables y operacionalización.

Hay muchos modelos que se han creado para calcular con mayor precisión la calidad del servicio que brindan las diferentes organizaciones. Entre ellos se encuentra el modelo de calidad del servicio (Parasuraman et al., 1985),

cuestionario en uso hasta el momento. El mismo ha sido adaptado e implementado por Huaylla (2019) en este estudio, señalando cinco aspectos de clasificación para evaluar las necesidades de las diferentes organizaciones y las expectativas de los clientes por los servicios prestados. Dimensión es confiabilidad y servicio realizado. En otras palabras, debería poder hacer esto en primer lugar. También se debe tener en cuenta la puntualidad para garantizar que nuestros clientes estén seguros y confiables para brindar un servicio adecuado La segunda dimensión es la respuesta relacionada con la disponibilidad y dirección del servicio.

Tabla 1

Operacionalización de la calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala medición	de	Niveles y rangos
Aspectos tangibles	Infraestructura digital	1-4	Siempre (5)	de	Malo [22-51]
	Estrategias de trabajo remoto				
Fiabilidad	Seguridad de educación	5-10	Casi siempre (4)	de	Regular [52-81]
	Servicio académico				
	Calidad del servicio				
Capacidad de respuesta	Disposición de apoyo	11-15	Casi, Nunca (2)	de	Bueno [82-110]
	Retroalimentación				
Seguridad	Confianza y seguridad	15-18	Nunca (1)	de	
	Empleo de TIC's				
Empatía	Atención personalizada	19-22		de	
	Conocimiento de necesidades				

Fuente: Parasuraman, et al., (1988)

Por otra parte, para la variable satisfacción de los estudiantes, con base en la sugerencia de Sánchez (2018), la gestión de la calidad de la formación educativa podrá determinar el reconocimiento de comportamientos formativos, de manera que los estudiantes que aprenden de acuerdo a sus necesidades. Los materiales adecuados para el proceso de enseñanza aprendizaje contribuyen a la satisfacción de los estudiantes.

Tabla 2

Operacionalización de la satisfacción del estudiante

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Enseñanza – Aprendizaje	Enseñanza	1-9	Likert	Bajo [21 – 49]
	Retroalimentación			
	Evaluaciones			
Servicio de extensión académica.	Proyección social	10-15	Siempre	Medio [50 – 77]
	Conferencias		Casi Siempre	
	Actividades culturales		A Veces	
	Reconocimiento estudiantil		Algunas Veces	
Infraestructura		16-21	Nunca	Alto [75 – 105]
	Espacios para la enseñanza			
	Adecuadas instalaciones			
	Auditorio			

Fuente: Adaptado de Martínez (2021)

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Es un grupo de estudiantes con las mismas características o propiedades, relacionados con el contexto e interactuando durante un período de tiempo. El estudio abarca 110 en estudiantes.

Los criterios de selección para este estudio incluyeron a todos los estudiantes. Los criterios de exclusión incluyeron a los que no fueron encontrados, a los que no respondieron o a los que no respondieron. Buscar y no responder. Respondieron a la solicitud. En el método de muestreo, en este estudio se desarrolla el muestreo probabilístico. La muestra estuvo conformada por 86 estudiantes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada es el cuestionario, que describe cuantitativamente los objetivos del servicio en términos de variables, actitudes, opiniones y conciencia, de modo que la recopilación de información proporcione la fuente de información necesaria entre los encuestados (Hernández & Mendoza, 2018)

Para evaluar la calidad de servicio, la herramienta basada en Arroyave, y Hurtado (2019), es la misma que la herramienta para evaluar la calidad de servicio modificada por Angulo (2021), de acuerdo al marco teórico propuesto presentado y cinco dimensiones. Para Hernández y Mendoza (2018), la herramienta es un cuestionario, Variable 2: Satisfacción del estudiante consta de 21 ítems, y la prueba incluye procesamiento y análisis subjetivo. En una escala de 1 a 5 para las herramientas de recolección de datos. Nuevamente, el cuestionario se combinó con la situación real, los contenidos de las dos herramientas fueron confirmados por evaluación de expertos, Revisamos cada artículo para ver si cumple con nuestros estándares de claridad, e idoneidad: Dr. Menacho Rivera Alexander, Dr. Ricardo Guevara Fernández y Dr. Freddy Ochoa Tataje.

Desde una perspectiva de confiabilidad, esto se logra mediante la realización de pruebas piloto de calidad de servicio con 20 estudiantes. La prueba de fiabilidad da un alfa de Cronbach = 0,895. Esto indica que la herramienta es confiable. La segunda variable, satisfacción del estudiante, consta de 21 ítems. Esta es la misma variable que los expertos evaluaron y aplicaron al cuestionario. En cuanto a la confiabilidad del instrumento, también se aplica el alfa de Cronbach con el valor 0.826, por lo que se concluyó que las medidas de la variable satisfacción de los estudiantes son confiables.

3.5. Procedimiento: Durante el proceso del estudio y desarrollo se revisó la literatura existente sobre el tema de investigación. Esto incluye textos originales y artículos de investigación, que se evalúan en función de la demografía, demuestran la validez y confiabilidad de los estudios y la validación del contenido en función de la revisión. La validez de contenido está sujeta al juicio de expertos, la validez interna está indicada por la confiabilidad y el propósito del estudio es demostrar consistencia y síntesis para su uso entre sesiones. Versión del software SPSS.27.

3.6. Método de análisis de datos: El software de análisis de datos compatible con SPSS 27 incluye los siguientes procesos: construcción a partir de datos, organización por variables y vistas de diseño de datos, con puntajes tomados de la escala de variables relevantes de la encuesta, ya que las preguntas se organizan como datos absolutos y distribuciones de frecuencia relativa, en tablas correspondientes a Sujetos de estudio Las estadísticas relevantes para este estudio son Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos: La investigación se realiza sobre la base de tres principios éticos: respeto a las personas, filantropía y justicia. Estos principios aseguran que los participantes, investigadores e instituciones sean tratados por igual. Nuevamente, este estudio siguió las pautas internacionales para escribir artículos académicos, citando fuentes de otros autores del estudio y citando los estándares APA 7.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Niveles de las dimensiones de la variable calidad del servicio

Dimensiones	Mala		Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Calidad del servicio	11	12.8	32	37.2	43	50	86	100,0
Aspectos tangibles	12	14	31	36	43	50	86	100,0
Fiabilidad	7	8.1	40	46.5	39	45.3	86	100,0
Capacidad de respuesta	12	14	33	38.4	41	47.7	86	100,0
Seguridad	7	8.1	39	45.3	40	46.5	86	100,0
Empatía	10	11.6	36	41.9	40	46.5	86	100,0

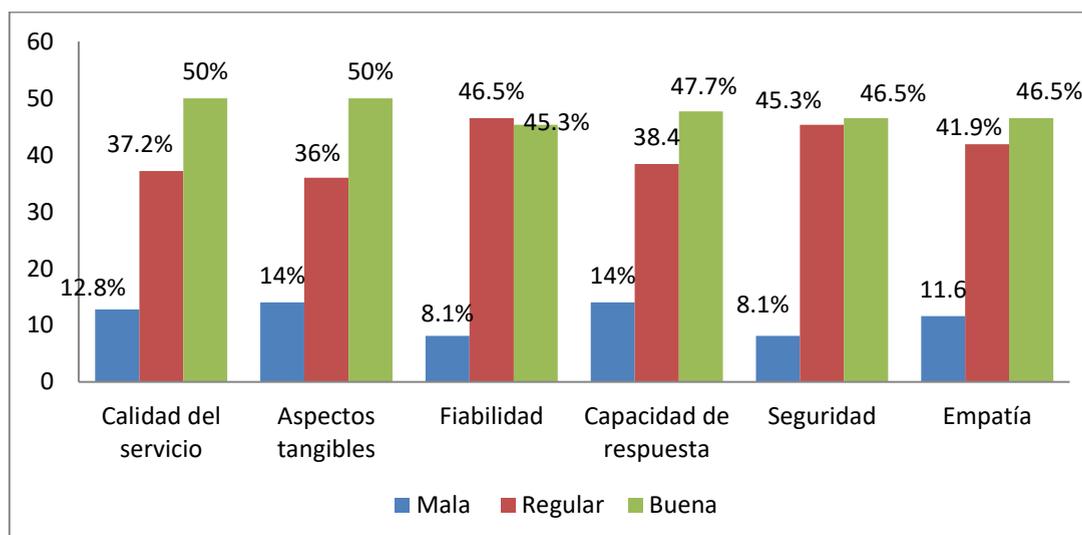


Figura 2. Niveles de las dimensiones de la variable calidad del servicio.

En la tabla 1 y figura 2, se visualizan que los niveles de la variable calidad de servicio, el 50% se ubican en los niveles regular, y el, 50% restante comprende el nivel regular a malo. Asimismo se aprecia en la dimensión aspectos tangibles, donde 36% estudiantes se ubican en el nivel regular, mientras el 50% de los entrevistados revelaron que fue bueno, y el 14% de los participantes afirmaron que fue malo, la dimensión fiabilidad, donde el 46,3% de los preguntados, manifestaron que se ubican en el nivel regular, mientras el 45.3% de los

participantes revelaron que fue bueno y el 8,1% de los encuestados afirmaron que fue malo. También, la dimensión capacidad de respuesta, donde el 38,4% de los participantes, manifestaron que se ubicó en el nivel regular, mientras el 47.7% de los entrevistados revelaron que fue bueno y el 14% de los participantes afirmaron que fue malo. En la dimensión seguridad, donde el 45,3% de los preguntados, manifestaron que se ubican en el nivel regular, mientras el 46.5% de los participantes revelaron que fue bueno y el 8,1% de los encuestados afirmaron que fue malo. Finalmente, la dimensión seguridad, donde el 41.9% de los participantes, manifestaron que se ubicó en el nivel regular, mientras el 46.5% de los entrevistados revelaron que fue bueno y el 11.6% de los participantes afirmaron que fue malo.

Tabla 1

Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Medio	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Satisfacción del estudiante	5	5.8	39	45.3	42	48.8	86	100,0
Enseñanza –aprendizaje	8	9.3	33	38.4	45	52.3	86	100,0
Servicio de extensión académica	7	8.1	37	43	42	48.8	86	100,0
Infraestructura	8	9.3	36	41.9	42	48.8	86	100,0

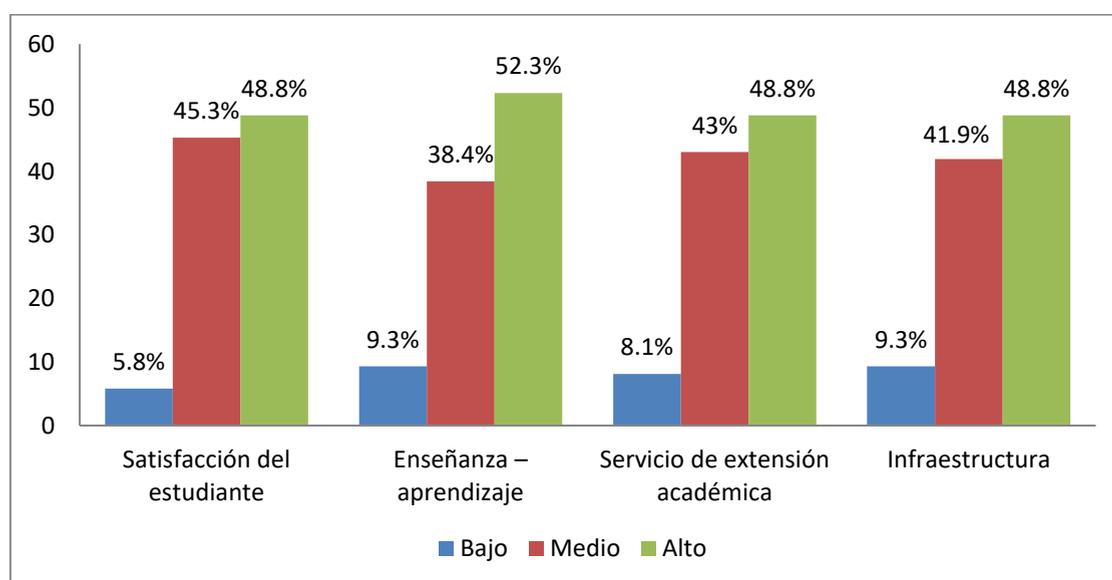


Figura 2. Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante

Se aprecia a la variable satisfacción del estudiante, donde el 45,3% de entrevistados, manifestaron que la variable se ubicó en el nivel medio, mientras el 54,2% de los participantes revelaron que la satisfacción del estudiante fueron del nivel alto, y el 5,8% de los encuestados afirmaron que la satisfacción del estudiante fueron bajos. Asimismo en la dimensión enseñanza –aprendizaje, donde el 38,4% de los participantes, mencionaron que lo ubican en el nivel medio, mientras el 52,3% de los entrevistados revelaron que fue alto, y el 9,3% de los participantes afirmaron que fue bajo. Asimismo, la dimensión servicio de extensión académica, donde el 43% de los preguntados, manifestaron que se ubican en el nivel regular, mientras el 48,8% de los participantes revelaron que fue bueno y el 8,1% de los encuestados afirmaron que fue malo. También, la dimensión infraestructura, donde el 41,9% de los participantes, manifestaron que se ubicó en el nivel regular, mientras el 48,8% de los encuestados revelaron que fue bueno y el 9,3% de los participantes afirmaron que fue malo.

Tabla 4

Tabla cruzada sobre la calidad de servicio y satisfacción de estudiantes

			Satisfacción del estudiante			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Calidad del servicio	Deficiente	Recuento	5	5	1	11
		% del total	5,8%	5,8%	1,2%	12,8%
	Eficiente	Recuento	0	28	4	32
		% del total	0,0%	32,6%	4,7%	37,2%
	Muy eficiente	Recuento	0	6	37	43
		% del total	0,0%	7,0%	43,0%	50,0%
Total	Recuento	5	39	42	86	
	% del total	5,8%	45,3%	48,8%	100,0%	

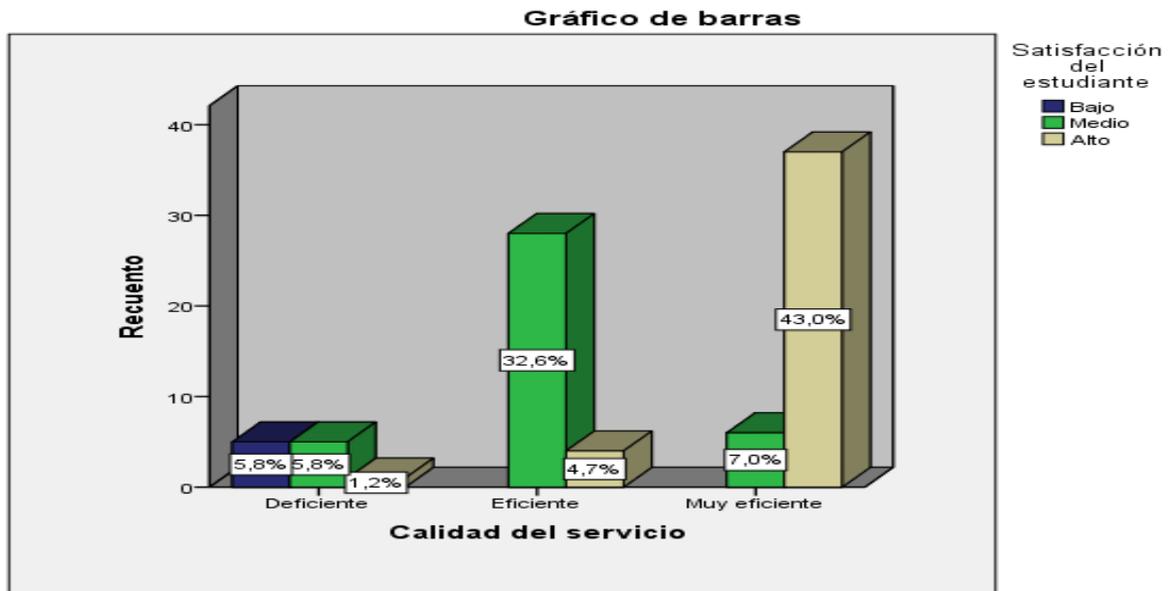


Figura 4. Cruzada sobre la calidad de servicio y satisfacción de estudiantes.

En la tabla 5 se observó que de 86 encuestado que representan el 100%, 12.8% evidencian una calidad del servicio en el nivel deficiente, el 37.2% en el nivel eficiente y el 50% en el nivel muy eficiente, de la misma forma el 5.8% muestra la satisfacción del estudiante en el nivel bajo, el 45.3 en el nivel medio, y el 48.8% en el nivel alto, finalmente el 5.8% de ellos manifestaron que cuando la calidad del servicio es deficiente, la satisfacción del estudiantes se encuentra en un nivel bajo, el 32.6% indico que cuando es eficiente, alcanza un nivel muy eficiente, y e l 43% manifestó que la calidad del servicio es bueno, la satisfacción del estudiantes es alto.

Prueba de hipótesis

Resultados de la prueba de normalidad utilizando la modificación de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Aunque la población no fue normativa, el coeficiente obtenido se mostró significativo ($p < 0,05$). Prueba paramétrica: Prueba Rho de Spearman.

Hipótesis general

Ho. No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de estudiantes.

Hi. Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de estudiantes.

Tabla 7

Correlación calidad de servicio y la satisfacción de estudiantes

			Calidad del servicio	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del estudiante	N	86	86
		Coeficiente de correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

Fuente. SPSS 26

La tabla 7, muestra una fuerte correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) con una correlación de 0,755 para la prueba Rho de Spearman.

Hipótesis específica 1

Ho. No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión enseñanza –aprendizaje.

Hi. Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión enseñanza –aprendizaje.

Tabla 8

Correlación calidad de servicio y enseñanza y aprendizaje

			Calidad del servicio	Enseñanza y aprendizaje
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Enseñanza – aprendizaje	Coeficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

Fuente. SPSS 26

La tabla 8 muestra una correlación moderada ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre la calidad del servicio y el volumen de educación en la prueba Rho de Spearman, mostrando una asociación de 0,685.

Hipótesis específica 2

Ho. Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión servicio de extensión académica.

Hi. Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión servicio de extensión académica.

Tabla 9

Correlación la calidad de servicio y el servicio de extensión académica

			Calidad del servicio	Servicio de extensión académica
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,577**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Servicio de extensión académica	Coeficiente de correlación	,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

Fuente. SPSS 26

La tabla 9, muestra una asociación moderada (p -valor = $0,000 < 0,05$) entre la calidad de servicio y la dimensión de servicio extendido de la prueba Rho de Spearman, mostrando una asociación de 0,577, que es significativa.

Hipótesis específica 3

Ho. Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión infraestructura.

Hi. Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión infraestructura.

Tabla 10

Correlación calidad de servicio y la infraestructura

		Calidad del servicio	Infraestructura
Rho de Spearman	Calidad del servicio	1,000	,720**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	86
	Infraestructura	,720**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	86	86

Fuente. SPSS 26

La tabla 10, relacionada con la prueba Rho de Spearman, muestra una fuerte asociación entre la calidad del servicio y el tamaño de la infraestructura (p -valor = $0,000 < 0,05$), lo que indica una asociación de 0,720.

V. DISCUSIÓN

Con base en los resultados de la inferencia con la hipótesis general, la prueba Rho de Spearman muestra que existe una fuerte relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), la significación de la correlación en el nivel 0,755. Este resultado es consistente con los de Hurtado (2017), luego de su análisis concluyó que las variables están altamente correlacionadas con la calidad de servicio, asimismo el intercambio de experiencias entre profesionales, las relaciones y el diálogo horizontal, desde la observación y evaluación del trabajo en el aula, hasta el establecimiento de la capacidad de participación y el compromiso brinda un servicio de calidad. A partir de los hallazgos encontrados, de Álvarez, et al., (2017), es importante señalar que el promedio de satisfacción, presentando así un nivel levemente inclinado hacia la satisfacción. Este resultado se evidencia con los estudios de Figueroa (2021) los estudiantes expresaron su satisfacción con el aprendizaje y las expectativas de los estudiantes, donde, las estrategias, el apoyo docente y el rol del docente van de la mano con el apoyo y la eficacia en el aprendizaje.

Los hallazgos son consistentes con Ali, (2021), el primer método se ocupa del uso de la perspectiva básica del estudiante y el segundo método se ocupa de las cualidades esenciales del servicio personal. Del mismo modo Rafati, et al., (2021), la calidad de los servicios educativos se determina analizando la brecha o diferencia entre la condición óptima o expectativas del estudiante y la situación actual del estudiante o percepción del servicio educativo. Si esta brecha es baja, la calidad del servicio será alta. Así también lo sustenta Pereira et al., (2016), argumentan que la calidad del servicio es un fenómeno multidimensional y se evalúa principalmente de dos maneras: técnica y funcional. El primero muestra la calidad de los resultados que espera el cliente y lo que el consumidor obtiene de la empresa. Se encontró una coherencia con los resultados de Camilleri (2021), la provisión de servicios educativos implica una interacción 'humano a humano', y la capacidad y voluntad de los miembros académicos, administrativos y de todo el personal influyen en la satisfacción y experiencia de los estudiantes

Flores, et al., (2021), concluyo que la satisfacción de los estudiantes en los entornos virtuales son más adecuados para desarrollar temas teóricos. Haddad et al., (2018), elaborado en la Teoría del Capital Humano, tiene como objetivo capacitar a los empleados y/o mejorar su utilidad o bienestar por parte de organizaciones como gobiernos, empresas y sindicatos. Los hallazgos son consistentes con Sánchez (2018), la gestión de la calidad de la formación virtual podrá determinar el reconocimiento de comportamientos formativos, de manera que los estudiantes que aprenden a distancia sean más propensos de acuerdo a sus necesidades. Se encontró una coherencia con los resultados de Además, Hama et al., (2020) muchos académicos estudian la calidad del servicio de diferentes maneras, utilizando la calidad del servicio como la diferencia entre comprender las preferencias de los clientes por los servicios y cómo se entregan necesidades (Moiser, et al., 2020). Entonces, la calidad del servicio educativo es una combinación de dos términos que significan calidad y servicio. Rafati (2021), La calidad de los servicios es el resultado de actividades, combinaciones y cambios en los procedimientos efectivos relativos a la gestión, y en esta convergencia de sincronidad entre la organización y sus creadores, se puede obtener y obtener.

Se encontró una coherencia con los resultados de Stankovska, et al., (2021), satisfacción académica. Como parte del proceso de control de calidad del servicio educativo, este estudio abarca una serie de aspectos relacionados con la gestión institucional, en los que los estudiantes evalúan el cumplimiento de las expectativas. Para Pereira et al., (2016), El otro muestra cómo se lleva a cabo la interacción entre el proveedor de servicios y el cliente. Los aspectos funcionales surgen de las relaciones con el personal docente y administrativo y de la infraestructura (edificios, laboratorios, equipos) que se brinda a los estudiantes. (Stankovska, et al., 2021) luego de la evaluación del estudiante sobre los servicios brindados por la institución y el coordinador. (Camilleri, 2021).. Brindar un servicios de calidad adecuada determinará la satisfacción general de los estudiantes con sus servicios educativos; los estudiantes dependen de empleados no académicos, incluido el personal administrativo y de apoyo, maestros y administradores; es posible que los estudiantes no estén interesados en la

jerarquía organizativa de las instituciones educativas porque esperan que todos trabaja en conjunto. (Sánchez, 2018).La primera dimensión, enseñanza y el aprendizaje priman y se vislumbran en descubrimientos personales, compartidos y trascendentales

En cuanto a la hipótesis específica 1, la prueba muestra una correlación moderada ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre la calidad del servicio y el volumen de educación en la prueba Rho de Spearman, mostrando una asociación de 0,685. Esto está en línea con el hallazgo de Jesús (2021), quien encontró que las variables de control organizacional están significativamente asociadas con la calidad del servicio, la actitud, el control emocional y la empatía, particularmente el compromiso y compromiso de los empleados.

Los hallazgos son consistentes con Prodanovic y Gavranovic (2021), resultados que coinciden a prestar más atención a la satisfacción, el aprendizaje, junto con la actitud y la satisfacción, que son factores fundamentales en el proceso de aprendizaje y enseñanza. Se obtienen resultados en todas las categorías para una visión más objetiva. Se encontró una coherencia con los resultados de Vásquez (2019) concluyo cuanto mayor gestión administrativa del equipo directivo, mayor será la satisfacción de los estudiantes, alcanzando el crecimiento personal y profesional, el aumento de la autoaceptación, la autodisciplina, la comunicación y la fortaleza ambiental vienen con niveles de aprendizaje.

(González et al., 2017).Asimismo, los objetivos de estas instituciones se basan en un esfuerzo por incrementar la competitividad de los estudiantes y brindar soluciones a los problemas nacionales. Stankovska, et al., (2021) Este aspecto va desde la calidad de la interacción entre docentes y estudiantes hasta la calidad de la infraestructura, instalaciones y equipos disponibles para llevar a cabo el aprendizaje. Cabe señalar que las percepciones de satisfacción de los estudiantes son fundamentales en todas las instituciones. (Pereira et al., 2016).Argumentan que la mayoría de los docentes también incluyen el entorno de aprendizaje en su definición, es la naturaleza de la experiencia educativa lo que contribuye a los resultados.

Los hallazgos son consistentes con Tovar (2017) El concepto de capital humano surge cuando una persona invierte en educación y capacitación de la misma manera que en otros aspectos de la organización (Ali et al., (2021). señala que el proceso que produce la educación y sobre las decisiones grupales e individuales en referencia a la cantidad y el tipo de educación. Afirmando con la teoría de Pérez y Castillo (2016), Este es un factor importante en el modelo La calidad del servicio se ha convertido en el foco de muchos investigadores académicos y se considera una parte integral del mantenimiento de la confianza para lograr la satisfacción del cliente. Los resultados hallados concuerdan c Hama et al., (2020), El modelo de brecha de calidad define la calidad del servicio como la brecha entre el servicio esperado y el percibido. Están relacionados con la experiencia de aprendizaje Así también lo sustenta Stankovska, et al., (2021), por lo que la calidad que ven depende de cómo estos productos o servicios satisfacen sus necesidades y requerimientos Según (Tacca et al., 2020). Sus percepciones pueden ser utilizadas como indicadores para mejorar el desarrollo de programas de gestión y aprendizaje organizacional, vinculándolas así al desempeño de la gestión institucional. Los resultados hallados concuerdan con, Stankovska, et al., (2021) Esto permite el análisis de fortalezas y debilidades, que se puede utilizar para la evaluación comparativa a nivel educativo y de gestión para proporcionar mejores enfoques educativos específicos del producto. Construcción de currículo. Otro importante trabajo es de Sánchez (2018), la percepción y satisfacción de los estudiantes con los servicios institucionales a nivel educativo y administrativo relacionados con el desarrollo institucional, la educación comunitaria, la infraestructura y la calidad de la cooperación con el aprendizaje en el desarrollo de las unidades educativas en las instituciones educativas. Se encontró una coherencia con los resultados de Sánchez (2018), los docentes son responsables de organizar el proceso de enseñanza, por lo que los métodos que utilizan los docentes pueden tener un impacto significativo en los estudiantes, ya que pueden planificar mejor sus actividades académicas y profesionales, para que los docentes puedan continuar mejor su aprendizaje

Para la hipótesis específica 2, la prueba La prueba muestra una asociación moderada ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre la calidad de servicio y la dimensión de servicio extendido de la prueba Rho de Spearman, mostrando una asociación de 0,577, que es significativa. Para Herrera (2018) concluye que la planificación estratégica y las expectativas modestas para la educación superior con resultados similares también requieren el compromiso total de todas las partes en educación para mejorar los resultados, mejorar los recursos escasos, priorizar múltiples necesidades y apoyar a la universidad. Nair y Radhakrishnan (2021), los resultados muestran la interacción docente-alumno y la satisfacción del alumno con la educación en línea. Los resultados de Bautista et al (2020) concluye los estudiantes que creen que la educación virtual también indicará que hay muchas limitaciones, el apartado educativo, concluyo que hay evidencia rigurosidad en el proceso de evaluación. Sánchez (2018), El tiempo y las necesidades, elija los materiales adecuados para usted y las instituciones educativas también pueden ofrecer mejores tarifas para la satisfacción de los estudiantes. Pérez y Castillo (2016), sostiene que la educación es una inversión de tiempo e ingresos para lograr una mayor tasa de retorno en una etapa posterior, al igual que una inversión en capital físico y una inversión de capital. (Vergara et al., 2018).Un mecanismo para la mejora continúa de la gestión curricular. Del mismo modo, la satisfacción es un resultado del proceso por el cual los usuarios comunican opiniones basadas en el conocimiento al indicar si están satisfechos o no. (Álvarez et al, 2015), En este sentido, las percepciones de los estudiantes ayudan a realizar planes de mejora con base en los procesos de gestión y las materias impartidas.

En la hipótesis específica 3, la prueba Rho de Spearman, muestra una fuerte asociación entre la calidad del servicio y el tamaño de la infraestructura ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), lo que indica una asociación de 0,720, significativo. Núñez (2017), llegando a la siguiente conclusión: se encontró una asociación significativa de la gestión administrativa y la satisfacción considerando una correlación moderada Asimismo, expresó un vínculo directo e importante entre las variables. Atif Manzoor (2018), los resultados muestran que el indicador más satisfecho es la confiabilidad y que el área que tiende a ser más débil es la respuesta. Hama et al., (2020, se concluyó que los niveles de servicio pueden incrementar la satisfacción

de todos los beneficiarios, y mejorar de la vida de la universitaria. Para Marín y Marín (2020), la calidad está asociada a todos los aspectos del negocio, asimismo la calidad es ampliamente reconocida para mantener la competencia y seguir creciendo. Massoud et al., (2019), la calidad fundamentalmente está relacionada con el desempeño de la calidad y las oportunidades que controlan los proveedores de servicios. Arroyave y Hurtado (2019), la calidad también se puede referenciar y medir como el desempeño de las creencias y afirmaciones del rasgo. El marketing en Internet, hoteles, restaurantes, bancos, hospitales, comercio, seguros y educación. (Arroyave y Hurtado, 2019). Una educación de calidad no se limita a estándares educativos que muchas veces son ideales y valorados por los estudiantes. (Arroyave y Hurtado, 2019). El autor señala que el concepto de terminología incluye cambios significativos en el propio sistema educativo, la naturaleza de los insumos, los currículos, las tecnologías educativas, el entorno socioeconómico, la cultura y la política en que se desenvuelve.

Sánchez (2018), El tiempo y las necesidades, elija los materiales adecuados para usted y las instituciones educativas también pueden ofrecer mejores tarifas para la satisfacción de los estudiantes (Ali et al., (2021). Se entiende como la capacidad de la empresa para gestionar las desviaciones, convertirlas en información de valor, evaluar los servicios y convertirlas en oportunidades de mejora. la satisfacción organizacional. (Dos Santos, 2016). Es importante utilizar medidas de satisfacción para ayudar y comprender a los vendedores, compararla con la competencia y analizarla en el tiempo (Moyassar, et al., (2020). La calidad de los servicios educativos es la base para evaluar los estándares del Centro Educativo y debe ser mejorada. Los aspectos no académicos también son relevantes para lograr la satisfacción de los estudiantes (Tacca et al., 2020). En las instituciones educativas, es interesante que los estudiantes estén satisfechos con la estructura de su universidad y la forma en que los profesores enseñan, además, los estudiantes podrán conocer el entorno laboral en el que se desenvolverán. (Bernat et al., 2020) Brindan una educación de calidad porque sus necesidades pueden ser atendidas y porque las instalaciones brindan los conocimientos que los estudiantes necesitan para avanzar como persona para desempeñarse en todos los ámbitos del país: político, económico y

social (Sánchez, 2018). El aprendizaje incluye la capacidad de afrontar con eficacia y eficiencia las dificultades y de analizar las diversas situaciones que se presentan. Puede presentarse dentro de una empresa en un contexto interno y externo. Afirmando con la teoría de Cueto et al., (2020), los gustos de los clientes determinan la calidad, y debido a que las necesidades e intereses cambian constantemente, las organizaciones deben adaptarse y responder a estos cambios.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según la prueba Rho de Spearman muestra una fuerte correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes (p -valor = $0,000 < 0,05$) con una correlación de 0,755.

Segunda: La prueba muestra una correlación moderada (p -valor = $0,000 < 0,05$) entre la calidad del servicio y el volumen de educación en la prueba Rho de Spearman, mostrando una asociación de 0,685.

Tercera: La prueba muestra una asociación moderada (p -valor = $0,000 < 0,05$) entre la calidad de servicio y la dimensión de servicio extendido de la prueba Rho de Spearman, mostrando una asociación de 0,577, que es significativa.

Cuarta: Según la prueba Rho de Spearman, muestra una fuerte asociación entre la calidad del servicio y el tamaño de la infraestructura (p -valor = $0,000 < 0,05$), lo que indica una asociación de 0,720.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere al Decano de la Facultad de Educación de la Universidad de Ica 2022, y a los estudiantes continuar con sus esfuerzos para desarrollar sus planes de estudio de manera sostenible y promover proyectos aprobados para mejorar la calidad del proceso educativo y la satisfacción de los universitarios.

Segundo: Se sugiere a los directivos de la Facultad de Educación de la universidad de Ica, proporcionar material didáctico tanto virtual como tangible que puedan mejorar el proceso educativo enseñanza –aprendizaje y la satisfacción de los universitarios.

Tercera: Se sugiere a los directivos de la Facultad de Educación de la universidad de Ica, participar constantemente en talleres de servicio de extensión académica a la comunidad para mantener motivados a los universitarios.

Cuarta: Se sugiere a los directivos de la Facultad de Educación de la universidad de Ica, implementar la Infraestructura, y las plataformas de acuerdo a los universitarios con un enfoque en la satisfacción del estudiante diseño cuasi-experimental con las mismas variables de estudio.

REFERENCIAS

- Alauddin, Y y Yamada, S. (2020) Overview of Deming Criteria for Total Quality Management Conceptual Framework Design in Education Services. https://www.researchgate.net/publication/338774917_Overview_of_Deming_Criteria_for_Total_Quality_Management_Conceptual_Framework_Design_in_Education_Services
- Ali, B., Saleh, P., Akoi, S., Abdulrahman, A., Muhamed, A., Noori, H. & Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(2), 65-77. doi:<https://dx.doi.org/10.22161/ijeem.5.2.6>
- Alkhateeb, M. A., y Abdalla, R. A. (2021). Factors influencing student satisfaction towards using learning management system moodle. *International Journal of Information and Communication Technology Education-IJICTE*, 17(1), 138-153. DOI: <https://doi.org/10.4018/IJICTE.2021010109>
- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes Pérez, D. (2017). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. (Tesis de maestría) Universidad Autónoma Metropolitana. México. <http://hdl.handle.net/10486/668275>
- Álvaro, F. (2020). La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico. *Ciencia y Educación*, 1(1), 44-55. doi:<https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0101202004>.
- Parasuraman, A, Ziethaml, V. y Berry, L.L., (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 62(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Angulo, M. G. (2021) *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la IEP Domingo Elías, Puente Piedra – 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Arroyave, J. y Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una

institución de educación superiores privada de la ciudad de Pereira (Colombia) *Revista empresarial* 13 (1), 35 - 47
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021659>

Atif, Manzoor. "Assessment Of Service Quality In Public Secondary Schools Of Punjab Based On Servqual Quality Determinants". *International Journal of Research in Business Studies and Management*, vol <https://www.ijrbmsm.org/papers/v5-i3/5.pdf> 5, no. 3, 2018, pp. 31-41.

Bautista, I., Carrera, G., León, E. y Laverde, D. (2020) Evaluation of student satisfaction with virtual classes. *Revista Minerva de Investigación Científica*, 1(2). Recuperado de <https://minerva.autanabooks.com/index.php/Minerva/article/view/6>

Bernate, J., Guataquira, A., Romero, E., & Reyes, P. (2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. *PODIUM*, (38), 37–50. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>

Camilleri, M.A. (2021). Evaluating service quality and performance of higher education institutions: A systematic review and a post COVID-19 outlook. *International Journal of Quality and Service Sciences*. DOI: 10.1108/IJQSS-03-2020-0034

Carranza, M. (2018). Enseñanza y aprendizaje significativo en una modalidad mixta: percepciones de docentes y estudiantes / Significant teaching and learning in a blended learning: perceptions of teachers and students. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*,8(15), 898 - 922. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.326>

Cueto, R., Geraldo, L. y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165-187 <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/17178>

Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaén. *Revista De La Educación Superior*, 45(178), 79-95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>

Fernández, A. (2020). Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica*

Multidisciplinar, 4(2), 1462-1479.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.166

- Figueroa, R. (2021). *Relación entre la educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Postgrado en la universidad Católica de Santa María – Arequipa 2020*. (Tesis de maestría) Universidad Católica de Santa María. Arequipa-Perú.
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10908>
- Flores, E., Maureira, F., Hadweh, M. y Gutiérrez, S. (2021). Leve of satisfaction of online classes by students of Physical Education of Chile in times of pandemic. *Retos: Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 41. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/346969975_Nivel_de_satisfaccion_de_las_clases_online_por_parte_de_los_estudiantes_de_Educacion_Fisica_de_Chile_en_tiempos_de_pandemia
- García, O., & Galli, G. (2017). El aprendizaje y servicio como realización de la extensión universitaria. El caso de las Prácticas Sociales Educativas en la Universidad de Buenos Aires. *E: Revista De Extensión Universitaria*, 6(6), 104-111. <https://doi.org/10.14409/extension.v1i6.6318>
- Gestión (15 de abril del 2020). De los 6,700 colegios privados en Lima solo 1,200 tienen plataformas para clases virtuales. <https://gestion.pe/economia/empresas/de-los-6700-colegios-privados-en-lima-solo-1200-tienen-plataformas-para-clases-virtuales-clases-virtuales-abaco-eduktmaestro-noticia/>
- González, M., Pino, M., & Penado, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED. Revista Iberoamericana De Educación a Distancia*, 20(1), 243–260. <https://doi.org/10.5944/ried.20.1.16377>
- Haddad, S., Abu, R. y Badran, S. (2018). The impact of the education services quality on students' satisfaction: an empirical study at the business schools in Jordan. *International Journal of Business Excellence*, Vol. 14, No. 3, 393. DOI:10.1504/IJBEX.2018.10010423
- Hama, J., Sagsanb, M. y Ertuganc, A. (2020). The Impact of Service Quality on Student and Academic Staff Satisfaction within Higher Education

- Institutions: A Case Study of Sulaimani City in Northern Iraq.
<https://www.revistaclinicapsicologica.com/data-cms/articles/20201030093806amSSCI-286.pdf>
- Herrera, J. (2018). *Planeación estratégica y satisfacción del servicio académico según estudiantes de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – Iquitos 2018*. Iquitos-Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/23832>
- Ho IMK, Cheong KY, Weldon A (2021) Predicting student satisfaction of emergency remote learning in higher education during COVID-19 using machine learning techniques. PLoS ONE 16(4): e0249423.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249423>
- Hurtado, C. (2017). Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10849/Hurtado_ACR.pdf?sequence=1
- Jesús, M. (2020). *educativo en la Institución Educativa N° 5122 José Andrés Rázuri Estévez, Ventanilla, Callao, 2020*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Long, L., Yam B., Trung K., Hien T. y Huong, T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. Pham et al. International Journal of Educational Technology in Higher Education 16:7 <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>.
<https://educationaltechnologyjournal.springeropen.com/articles/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Huaylla, F., (2019). *La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo].Repositorio UCV – Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/39225>

- Marín, A. y Marín, H. (2020). Calidad de servicio educativo y satisfacción del cliente en el Sector Público: Una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26247/Trabajo%20de%20investigaci%C3%B3n%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, J. A. (2021) *Planeación estratégica y satisfacción de los estudiantes de un Instituto del distrito del Callao, 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Massoud, M. y Zheng, A. (2019). The mediating role of international student satisfaction in the influence of higher education service quality on institutional reputation in Taiwan, and Minh Hoang <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1847979020971955>
- Moyassar, A., Alaa, H. & Amal, S. (2020). Exploration of the Dimensions of Educational Quality Service: Survey Study of the Opinion of Academics Staff at Mosul University. *GITO Verlag*, 25(5), 995-1011.
- Moyassar, A., Alaa, H. & Amal, S. (2020). Exploration of the Dimensions of Educational Quality Service: Survey Study of the Opinion of Academics Staff at Mosul University. *GITO Verlag*, 25(5), 995-1011.
- Nair, A., & Nair, R. K. R. (2021). Analysis of student satisfaction in the current online teaching scenario. *Journal of Engineering Education Transformations*, 34 (Special Issue), 566–573. <https://doi.org/10.16920/jeet/2021/v34i0/157214>
- Nair, A., Krishna, R., & Nair, R. (2021). Análisis de la satisfacción de los estudiantes en la enseñanza en línea actual Escenario. *Journal of Engineering Education Transformations*, 566–580.
- NESCO (2016). Unpacking Sustainable Development Goal 4 Education 2030 <https://www.campaignforeducation.org/docs/post2015/SDG4.pdf>
- Núñez, R. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima – 2017*. Lima-Perú: Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle Alma Máter del Magisterio Nacional. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1383>
- Pereira, E., Guimarães, F. y Raimundo, J. (2016). Oportunidades de Melhorias: Qualidade do Serviço Prestado em Escolas Públicas Improvement Opportunities: Quality Service in Public Schools. REICE. Revista

- Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 15(2), 31-51. <https://doi.org/10.15366/reice2017.15.2.002>
<https://revistas.uam.es/reice/article/download/6902/7715/15507>
- Pérez, D. y Castillo, J. (2016). Capital humano, teorías y métodos: importancia de la variable salud. *Economía, sociedad y territorio*, 16(52), 651-673. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S1405-84212016000300651
- Pérez, M. (2017). Implementación de herramientas de control de calidad en MYPEs de confecciones y aplicación de mejora continua PHRA. *Industrial Data*, 20(2),95-100. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81653909013.pdf>
- Prodanovic, M. y Gavranovic, V. (2021). Student's satisfaction with learning experience in COVID-19 imposed virtual education environment. *Revista Publicando*, 8(29). Recuperado de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2190/2371>
- Rafati, F., Arbabisarjou, A. & Dastyar, N. (2021). Analyzing The Gap Between Perceptions And Expectations Of Students About The Quality Of Educational Services In Southern Of Iran: Servqual Model. *Research Square*, 1-11. doi:<https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-148109/v1>
- Rafati, F., Arbabisarjou, A. & Dastyar, N. (2021). Analyzing The Gap Between Perceptions And Expectations Of Students About The Quality Of Educational Services In Southern Of Iran: Servqual Model. *Research Square*, 1-11. doi:<https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-148109/v1>
- Ramírez, R., Machado, J., & Fernández, O. (2019). Calidad en la educación universitaria, desde el programa de ingeniería de sistemas: una visión cualitativa de la educación superior. *Revista Científica Anfibios*, 2(2), 41-50. <https://doi.org/10.37979/afb.2019v2n2.49>
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior*. Validez de su medición. Bogotá, Colombia. Universidad Sergio Arboleda.
- Stankovska, G., Dimitrovski, D., & Ibraimi, Z. (2021). Online Learning, Social Presence and Satisfaction among University Students during the COVID-19 Pandemic. *New Challenges to Education: Lessons from Around the World*, 19(December 2019), 181–188.
- Sweis, R., Diab, H., Mahmoud Saleh, F.I., Suifan, T. y Dahiyat, S.E. (2016),

"Assessing service quality in secondary schools: the case of Jordan",
Benchmarking: An International Journal, Vol. 23 No. 5, pp. 1207-1226.
<https://doi.org/10.1108/BIJ-04-2015-0031>
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BIJ-04-2015-0031/full/html>

- Tacca Huamán, D. R., Tacca Huamán, A. L., & Cuarez Cordero, R. (2020). Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 14(1), e1085. <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.887>
- Tacca, D., Tacca, A., & Cuarez, R. (2020). Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, 14(1), e1085. <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.887>
- Tovar, B. (2017). La teoría del capital humano llevada a la práctica en las ciudades de aprendizaje. *Nósis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 26(51), 45-56. <https://www.redalyc.org/pdf/859/85945861003.pdf>
- Vásquez, L. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2018*. (Tesis de maestría) Universidad Peruana Unión. Lima-Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2615>
- Vergara, J., Del Valle, M., Díaz, A. y Pérez, M. (2018). Adaptación de la escala de satisfacción académica en estudiantes universitarios chilenos. *Psicología Educativa*. 24, 99-106. <https://doi.org/10.5093/psed2018a15>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022.</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión enseñanza –aprendizaje de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión servicio de extensión académica de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión infraestructura de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022.</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión enseñanza –aprendizaje de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022. Determinar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión servicio de extensión académica de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022. Determinar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión infraestructura de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión enseñanza –aprendizaje de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022. Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión servicio de extensión académica de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022. Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión infraestructura de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022.</p>	Variable 1: Calidad del servicio				
			Dimen siones	Indicadores	Ítems	Escala de medici ón	Nivel es y rang os
			Aspect os tangible s	Infraestructura digital	1-4	Siempre (5) Casi siempre (4)	Malo [22-51]
				Estrategias de trabajo remoto			
			Fiabilidad	Seguridad de educación	5-10	A veces (3) Casi, Nunca (2) Nunca (1)	Regular [52-81]
				Servicio académico			
			Capaci dad de respue sta	Calidad del servicio	11-15	Casi, Nunca (2) Nunca (1)	Buen o [82-110]
Disposición de apoyo							
Segurid ad	Retroalimentación	15-18					
	Confianza y seguridad						
Empat ía	Empleo de TIC´s	19-22					
	Atención personalizada						
	Conocimiento de necesidades						
Variable 2: Satisfacción del estudiante							
Dimen siones	Indicadores	Ítems	Escala de medici ón	Niveles y rang os			

			Enseñanza – Aprendizaje	Enseñanza Retroalimentación Evaluaciones	1-9	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3)	Bajo Medio Alto
			Servicio de extensión académica.	Proyección social Conferencias Actividades culturales Reconocimiento estudiantil	10-15	Casi, Nunca (2) Nunca (1)	
			Infraestructura	Espacios para la enseñanza Adecuadas instalaciones Auditorio	16-21		
Enseñanza – Aprendizaje	Enseñanza Retroalimentación Evaluaciones Proyección social	1-9	Likert Siempre Casi Siempre				Bajo [21 – 49]

<p>Servicio de extensión académica.</p> <p>Infraestructura</p>	<p>Conferencias</p> <p>Actividades culturales</p> <p>Reconocimiento estudiantil</p> <p>Espacios para la enseñanza</p> <p>Adecuadas instalaciones</p> <p>Auditorio</p>	<p>10-15</p> <p>16-21</p>	<p>A Veces</p> <p>Algunas Veces</p> <p>Nunca</p>	<p>Medio</p> <p>[50 – 77]</p> <p>Alto</p> <p>[75 – 105]</p>
<p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: 110 estudiantes quinto ciclo de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022</p> <p>La muestra probabilístico censal es 86 estudiantes quinto ciclo de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022</p>	<p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Instrumento : cuestionario de calidad de servicio</p> <p>Niveles :</p> <p>Objetivos : Determinar el nivel de calidad de servicio</p> <p>Autor : Angulo (2021)</p> <p>Adaptado : Sánchez Yauricasa Valentina</p> <p>Ámbito de aplicación: Estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022.</p> <p>Tiempo estimado: 30 minutos</p> <p>Estructura : 22 ítems</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición,</p>	

		<p>Variable 2: Satisfacción de estudiantes</p> <p>Instrumento : cuestionario de calidad de servicio</p> <p>Niveles :</p> <p>Objetivos : Determinar el nivel de satisfacción de estudiantes</p> <p>Autor : Martínez (2021)</p> <p>Adaptado : Sánchez Yauricasa Valentina</p> <p>Ámbito de aplicación: Estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022.</p> <p>Tiempo estimado: 30 minutos</p> <p>Estructura : 21 ítems</p>	<p>INFERENCIAL:</p> <p>Para la contratación de las hipótesis se aplicó la estadística no paramétrica, mediante el coeficiente de Rho Spearman.</p>
--	--	---	---

Anexo 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Calidad del servicio	<p>Arroyave, y Hurtado (2019), La calidad en la perspectiva del servicio, debe estar enfocada en la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes. De igual forma, la medición de la calidad de los servicios se realiza a través del desempeño que se ha obtenido por la relación entre las expectativas previas y las percepciones posteriores</p>	<p>La variable Calidad del servicio educativo serán analizadas a través de las dimensiones: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	Aspectos tangibles	Infraestructura digital Estrategias de trabajo remoto	<p>Medición Likert</p> <p>Ordinal</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p> <p>Malo (22-51)</p> <p>Regular (52-81)</p> <p>Bueno (82-110)</p>
			Fiabilidad	Seguridad de educación Servicio académico Calidad del servicio	
			Capacidad de respuesta	Disposición de apoyo Retroalimentación	
			Seguridad	Confianza y seguridad Empleo de TIC's	
			Empatía	Atención personalizada Conocimiento de necesidades	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
(D) Satisfacción del estudiante	Sánchez (2018) la gestión de la calidad de la formación virtual pretende servir como guía para identificar las características de las acciones formativas, de forma que los usuarios de formación virtual puedan seleccionar los cursos virtuales que mejor se adapten a sus necesidades y expectativas, también que las organizaciones educativas puedan mejorar su oferta, con ello, la satisfacción de sus estudiantes.	La variable satisfacción del estudiante fue medida a través de un cuestionario que fue adaptado por el autor de esta investigación, en estudiantes de un instituto del Callao.	Enseñanza – Aprendizaje Servicio de extensión académica. Infraestructura	Enseñanza Retroalimentación Evaluaciones Proyección social Conferencias Actividades culturales Reconocimiento estudiantil Espacios para la enseñanza Adecuadas instalaciones Auditorio	Bajo Medio Alto

Anexo 2:
Instrumentos de medición de las variables

Cuestionario N° 1 Variable a medir: Calidad del servicio

Instrumento de medición de la calidad del servicio

Instrucciones:

Marque con un aspa (x) su respuesta en los recuadros.

1. Nunca. 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles						
1	La Universidad presenta servicios de infraestructura digital acorde al contexto (Plataforma implementada, página o recursos web, facebook, biblioteca digital, otros).					
2	La Universidad cuenta con metodología virtual con las que se puede estudiar fácilmente.					
3	La Universidad incluye otras estrategias para el trabajo remoto incluye la entrega de libros o guías de estudio, (u otros materiales como folletos, afiches y similares que otorga el colegio como medio de comunicación).					
4	La Universidad cuenta con plataformas virtuales con las que se puede estudiar factiblemente.					
Dimensión 2: Fiabilidad						
5	Consideras que el servicio de educación que brinda la Universidad es adecuada para tu formación integral.					
6	Cuando tienes problemas de tipo académico sientes que el personal docente de la Universidad te brinda servicios con comprensión e interés para ayudarte.					
7	La Universidad promueve el uso educativo de las redes sociales para comunicarse.					
8	La Universidad promueve el uso de las redes sociales para comunicarse con otros estudiantes, entre compañeros sobre el trabajo académico.					
9	El servicio de desarrollo de contenido programado en las áreas propuestas por los docentes se lleva a cabo totalmente durante el ciclo académico.					
10	Consideras que los docentes tienen compromiso al momento de enseñar.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
11	El personal administrativo de la Universidad te brinda servicios de notas					

	certificadas, constancias u otros documentos con prontitud.					
12	Los docentes brindan servicio de salud socioemocional de apoyo a los universitarios					
13	Ante cualquier duda, la Universidad proporciona las copias de las clases en línea, grabaciones que los docentes realizan de las clases.					
14	Los docentes siempre están dispuestos para retroalimentar o absolver dudas académicas.					
	Dimensión 4: Seguridad					
15	La Universidad cuenta con una plataforma segura ante los extraños o no usuarios.					
16	Los instrumentos de evaluación formativa y autoevaluación facilitan un proceso de colaboración entre docentes y universitarios para el logro de aprendizajes previstos.					
17	El sitio web de la Universidad brinda seguridad para descargar o buscar materiales de estudio.					
18	La Universidad brinda orientación constante hacia la seguridad en el uso de aplicaciones de aprendizaje o sitios web de aprendizaje.					
	Dimensión 5: Empatía					
19	Se observa interés por absolver sus dudas por parte del docente durante la clase.					
20	La Universidad cuenta con profesionales en psicología para brindar soporte emocional.					
21	La Universidad adaptó los métodos de evaluación y monitoreo del aprendizaje.					
22	Los docentes brindan retroalimentación personalizada y/o modifican sus estrategias de enseñanza para hacerlas más efectivas.					

Fuente: Angulo (2021)

Instrumentos de medición de las variables

Cuestionario N° 1 Variable a medir: Satisfacción del estudiante

Instrumento de medición de la satisfacción del estudiante

Instrucciones:

Marque con un aspa (x) su respuesta en los recuadros.

1. Nunca. 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Enseñanza-aprendizaje						
1	La metodología utilizada por tus docentes te sirve para tu aprendizaje.					
2	La retroalimentación que te dan tus docentes refuerza tu desempeño estudiantil					
3	Cuentas con el apoyo científico y emocional de tus docentes para tu aprendizaje.					
4	Tu institución te motiva y ayuda a desarrollar tus habilidades investigativas					
5	Los docentes son rigurosos y exigentes.					
6	Las evaluaciones son precisas y pertinentes a las competencias de su programa de estudio.					
7	Los docentes dominan las materias que imparten en tu programa de estudios.					
8	Tus clases incorporan innovaciones tecnológicas.					
9	El programa de estudio responde a las necesidades y exigencias de los estudiantes.					
Dimensión 2: Servicio de extensión académica						
10	Tu institución promueve actividades de proyección social que conducen al desarrollo de valores.					
11	Tu institución pone a tu alcance conferencias, congresos, ferias educativas.					
12	Tu institución organiza actividades deportivas que promuevas estilos de vida saludable					
13	Tu institución desarrolla actividades culturales (teatro, baile, juegos).					
14	La institución se vincula con centros de trabajo, en los cuales podrás realizar prácticas profesionales o laborar en el futuro					
15	La institución reconoce el esfuerzo que diariamente realizas.					
Dimensión 3: Infraestructura						
16	Los espacios de la institución son suficientes para la enseñanza y aprendizaje.					
17	Muestra infraestructura deportiva apropiada.					
18	Cuenta con la limpieza y cuidado de los espacios públicos.					
19	La institución tiene instalaciones de ocio.					

20	El auditorio de la institución cuenta con la capacidad suficiente para llevar a cabo eventos institucionales.					
21	Las condiciones de los salones son adecuadas para el proceso de enseñanza- aprendizaje.					

Fuente: Martínez (2021)

Anexo 3. Ficha técnica de instrumentos

3.1: FICHA TÉCNICA V1

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Denominación	: Cuestionario para medir la calidad de servicio
Autora	: Angulo (2021)
Aplicación	: Colectivo (un grupo)
Ámbito de aplicación	: Estudiantes mayores de 18 años
Duración	: 30 minutos
Número de ítems	: 22 ítems
Materiales	: Documento word
Objetivo	: Determinar el nivel de calidad de servicio y satisfacción de estudiantes
Tamaño de la muestra	: 86 estudiantes
Muestreo	: No probabilístico
Validez	: Validez de contenido y juicio de expertos
Confiabilidad	: 0,895 para la variable calidad de servicio

Escala : Likert

ESCALA

- 1= Nunca
- 2= Casi, Nunca
- 3= A veces
- 4= Casi siempre
- 5= Siempre

Niveles y Rango : Baremos

RANGOS Y NIVELES

- Buena
- Regular
- Mala

Anexo 3. Ficha técnica de instrumentos

3.1: FICHA TÉCNICA V1

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Denominación	: Cuestionario para medir la satisfacción del estudiante
Autora	: Martínez (2021)
Aplicación	: Colectivo (un grupo)
Ámbito de aplicación	: Estudiantes mayores de 18 años
Duración	: 30 minutos
Número de ítems	: 21 ítems
Materiales	: Documento word
Objetivo	: Determinar el nivel de calidad de servicio y satisfacción de estudiantes
Tamaño de la muestra	: 86 estudiantes
Muestreo	: No probabilístico
Validez	: Validez de contenido y juicio de expertos
Confiabilidad	: 0,826 para la variable satisfacción de estudiantes

Escala : Likert

ESCALA

- 1= Nunca
- 2= Casi, Nunca
- 3= A veces
- 4= Casi siempre
- 5= Siempre

Niveles y Rango : Baremos

RANGOS Y NIVELES

- Alto
- Medio
- Bajo

4. Carta De Presentación Emitida Por La Escuela De Posgrado UCV



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

Lima, 18 de julio de 2022
Carta P. 0844-2022-UCV-VA-EPG-F01/I

DOCTOR
Dr. SIMÓN PELAYO HUMANÍ ATOCCSA
Decano de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades,
Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SÁNCHEZ YAURICASA, VALENTINA; identificada con DNI N° 43602548 y con código de matrícula N° 7002659415; estudiante del programa de MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador SÁNCHEZ YAURICASA, VALENTINA 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

5. Carta De Presentación Emitida Por La universidad San Luis Gonzaga De Ica, para aplicar Los Instrumentos De Evaluación



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
DECANATO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Ica, 18 de julio de 2022

OFICIO N° 0316-2022-D-FCEH-UNICA

Señora:

Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda

Jefa de la Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo - Filial Lima Campus Los Olivos

Referencia: Carta P.0844-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Asunto : Autorización para aplicar su instrumento de investigación

Presente.-

De mi especial Consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez, en atención al documento de la referencia, se AUTORIZA a la Srta. VALENTINA SANCHEZ YAURICASA, identificado con DNI N°43602548, y código de matrícula N°7002659415, estudiante del Programa de Maestría en Docencia Universitaria, para aplicar sus instrumentos de investigación en desarrollo de su trabajo de investigación titulado: "Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022", con la finalidad de optar el grado de Maestría.

Hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

Dr. SIBÓN PELÁYO INIMANI ATOCCCA
DECANO

SPHA/srh.

AV. los Maestros s/n – Ciudad Universitaria

Teléfono 056-283831

educacion@unica.edu.pe

Anexo 6. Base de datos de la investigación

Base de datos de la variable 1: Calidad del servicio																						
	Elementos tangibles					Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	3	3	3	2	4	5
2	5	3	4	5	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3	4	1	4	3	5	3	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3	5	3	2	3	4	5
5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	3	4	3	1	4	2	3	5	4
6	2	3	2	3	3	3	2	3	5	2	2	2	1	4	5	3	4	3	3	2	3	2
7	3	2	4	4	1	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2
8	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
9	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	2
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	3	3	3	3
12	3	4	1	5	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	1	2	2
13	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
14	3	4	1	5	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3	1	2	2
15	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4
16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
17	3	2	2	3	3	4	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3
18	3	1	2	2	3	4	3	2	2	2	2	5	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3
19	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
20	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3
21	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3
22	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3
23	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
24	4	3	4	2	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	5	5	4	4	5	5	3	3
25	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	2	1	2	2	1	1	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5
28	5	5	5	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
31	4	1	4	4	3	4	4	5	5	2	3	5	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4
32	2	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4
33	3	2	3	4	3	4	4	3	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4
34	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
39	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
40	4	3	4	3	2	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3

41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2
43	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
45	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2
46	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
47	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	2	3	3	4	3	3
48	5	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3
49	4	3	4	5	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
50	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2
51	5	5	5	5	3	3	4	4	1	5	2	5	4	5	5	2	4	5	5	5	3	4
52	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5
53	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
55	3	3	3	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	2	3	2	3	2	4	3	4
56	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
57	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5	3	2	3	3	5	5	3	4
58	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
59	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3
60	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	2	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
62	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4
63	3	2	2	2	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3
64	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3
65	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4
66	5	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	4	3	5	4	3	2	3	2	3	5	4
67	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5
69	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
70	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
71	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
72	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5
73	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
74	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
75	5	4	4	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
76	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	3	3	3	2	4	5
77	5	3	4	5	3	3	3	3	5	4	5	3	3	3	4	1	4	3	5	3	3	3
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3	5	3	2	3	4	5
80	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	3	4	3	1	4	2	3	5	4
81	2	3	2	3	3	3	2	3	5	2	2	2	1	4	5	3	4	3	3	2	3	2
82	3	2	4	4	1	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2
83	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
84	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	2
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	3	3	3

Base de datos de la variable 2: Satisfacción del estudiante																					
	Enseñanza-aprendizaje									Servicio de extensión académica						Infraestructura					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	4	3	4	5	2	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	2
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3
5	2	2	2	4	2	2	3	1	4	2	5	4	2	1	2	3	2	2	2	3	2
6	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3
7	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2
8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
9	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
12	1	1	2	3	3	2	3	3	3	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	1
13	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
14	1	1	2	3	3	2	3	3	3	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	1
15	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	1	4	3	4	2	2	3	1	2	2	3	4	4	2	3	2	3	3	3	2	3
18	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3
19	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3
20	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2
21	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3
22	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	2	4
23	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
25	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3
26	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4
31	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3
32	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
33	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	5
34	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4
40	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4

41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
42	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	2
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
44	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
45	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
46	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3
47	3	3	3	3	2	4	5	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
48	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	2	4	4	3	3	4	2
49	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
50	2	2	3	4	1	1	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2
51	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	3
52	3	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3
53	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	4	4	3	4	1
54	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
55	3	4	3	3	4	5	2	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4
56	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
57	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5
58	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3
59	4	5	5	3	4	5	4	4	4	2	4	3	4	4	3	5	5	3	3	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	2	3	3	2	1	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
64	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
65	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
66	3	5	5	4	5	3	5	5	2	2	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5
67	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
69	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3
71	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
73	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3
74	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
76	4	4	3	4	5	2	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	5	2
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3
80	2	2	2	4	2	2	3	1	4	2	5	4	2	1	2	3	2	2	2	3	2
81	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3
82	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2
83	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
84	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4

Tabla 7

Resultados de la prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnova

	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	2,911	86	,000
Satisfacción del estudiante	2,924	86	,000*

Anexo 8

Base de datos de la prueba piloto de calidad del servicio

Calidad del servicio.sav [Conjunto_de_datos3] - IB

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

16 : I10 5

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	va
1	4	3	2	1	1	3	3	2	1	5	4	3	2	1	1	1	5	4	5	4	3	2	
2	1	3	3	1	2	2	3	3	1	4	1	3	3	1	2	2	4	1	4	1	3	3	
3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	2	3	1	1	4	2	3	1	4	4	2	3	1	1	1	4	4	4	4	2	3	
5	2	2	4	3	1	1	2	4	3	5	2	2	4	3	1	1	5	2	5	2	2	4	
6	3	3	2	4	2	5	3	2	4	5	3	3	2	4	2	2	5	3	5	3	3	2	
7	5	2	3	2	3	4	2	3	2	4	5	2	3	2	3	3	4	5	4	5	2	3	
8	5	2	5	2	5	2	2	5	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	
9	5	4	3	2	5	3	4	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	1	1	5	4	
10	2	2	4	3	1	1	2	4	3	5	2	2	4	3	1	1	5	2	5	2	2	4	
11	4	3	2	1	1	3	3	2	1	5	4	3	2	1	1	1	5	4	5	4	3	2	
12	1	3	3	1	2	2	3	3	1	4	1	3	3	1	2	2	4	1	4	1	3	3	
13	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	4	2	3	1	1	4	2	3	1	4	4	2	3	1	1	1	4	4	4	4	2	3	
15	2	2	4	3	1	1	2	4	3	5	2	2	4	3	1	1	5	2	5	2	2	4	
16	3	3	2	4	2	5	3	2	4	5	3	3	2	4	2	2	5	3	5	3	3	2	
17	5	2	3	2	3	4	2	3	2	4	5	2	3	2	3	3	4	5	4	5	2	3	
18	5	2	5	2	5	2	2	5	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	
19	5	4	3	2	5	3	4	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	1	1	5	4	
20	2	2	4	3	1	1	2	4	3	5	2	2	4	3	1	1	5	2	5	2	2	4	

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	22

Base de la prueba piloto de la satisfacción del estudiante

Satisfacción del estudiante.sav [Conjunto_de_...

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

21 : I20

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21
1	3	3	3	2	1	5	4	3	2	1	1	1	5	4	3	2	1	5	4	3	3
2	5	2	3	3	1	4	1	3	3	1	2	2	4	1	3	3	2	4	1	3	3
3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	2	3	1	4	4	2	3	1	1	1	4	4	2	3	1	4	4	2	2
5	4	1	2	4	3	5	2	2	4	3	1	1	5	2	2	4	1	5	2	2	2
6	5	5	3	2	4	5	3	3	2	4	2	2	5	3	3	2	2	5	3	3	3
7	4	4	2	3	2	4	5	2	3	2	3	3	4	5	2	3	3	4	5	2	2
8	5	2	2	5	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	2
9	5	3	4	3	2	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	4
10	4	3	1	3	3	1	1	4	1	3	3	3	1	4	1	3	3	1	4	1	1
11	2	2	5	5	5	5	4	3	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
12	3	3	4	2	3	4	1	3	3	1	2	3	1	4	4	2	3	1	3	4	3
13	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	2	2	4	3	5	5	3
14	3	2	3	3	2	4	4	2	3	1	1	2	4	5	3	3	2	4	2	1	5
15	3	3	5	2	3	5	2	2	4	3	1	1	5	4	3	1	5	4	3	1	2
16	2	2	1	5	2	5	3	3	2	4	2	2	4	1	5	2	2	3	4	3	1
17	3	3	2	5	3	4	5	2	3	2	3	3	2	2	5	3	3	5	2	4	2
18	5	2	3	4	5	5	5	2	5	2	5	2	3	3	4	5	2	3	3	2	3
19	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	4	5	2	5
20	5	4	1	1	5	4	3	2	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	3	2	2

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	21

	suficiente para llevar a cabo eventos institucionales.						
21	Las condiciones de los salones son adecuadas para el proceso de enseñanza- aprendizaje.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DR. OSCAR TAJAY FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

.....de.....del 2020



 Firma del Experto Informante.

	suficiente para llevar a cabo eventos institucionales.						
21	Las condiciones de los salones son adecuadas para el proceso de enseñanza- aprendizaje.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. MENACHO RIVERA ALEJANDRO DNI: 32403439

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

.....de.....del 201.....

- *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 ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
 Cod. SUNEDE: A 01536756
 Cod. Resolución N° 318-2017-ME
 Firma del evaluador informante.

	psicología para brindar soporte emocional.						
21	La Universidad adaptó los métodos de evaluación y monitoreo del aprendizaje.	x		x		x	
22	Los docentes brindan retroalimentación personalizada y/o modifican sus estrategias de enseñanza para hacerlas más efectivas.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. MENACHO RIVERA ALEJANDRO..... DNI: 32403439.....

Especialidad del validador: PROFDR. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.....

.....de.....del 201.....

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



 DR. ALEJANDRO S. MENACHO RIVERA
 Cod. SUNEDU: A 01536756
 Cod. Reg. LICV N° 3 FI: 247 N° M
Firma del evaluador informante.

	psicología para brindar soporte emocional.						
21	La Universidad adaptó los métodos de evaluación y monitoreo del aprendizaje.	x		x		x	
22	Los docentes brindan retroalimentación personalizada y/o modifican sus estrategias de enseñanza para hacerlas más efectivas.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: **Ricardo Guevara Fernández** DNI: **01048544**

Especialidad del validador: **Temático – Metodólogo-Estadístico**

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Dr. Ricardo Guevara Fernández
 METODOLOGO ESTADISTICO
 CEL: 997514808 / 952983087

	suficiente para llevar a cabo eventos institucionales.						
21	Las condiciones de los salones son adecuadas para el proceso de enseñanza- aprendizaje.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Ricardo Guevara Fernández DNI: 01048544

Especialidad del validador: Temático – Metodólogo-Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Dr. Ricardo Guevara Fernández
 METODOLOGO ESTADISTICO
 CEL: 9975114808 / 952383087



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 31/10/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 22/07/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/07/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 08/07/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
OCHOA TATAJE, FREDDY ANTONIO DNI 07015123	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/04/2018 Fecha egreso: 11/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MENACHO RIVERA, ALEJANDRO SABINO DNI 32403439	LICENCIADO EN EDUCACION PRIMARIA Fecha de diploma: 14/09/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MENACHO RIVERA, ALEJANDRO SABINO DNI 32403439	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 24/07/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MENACHO RIVERA, ALEJANDRO SABINO DNI 32403439	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 31/08/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO PERU
MENACHO RIVERA, ALEJANDRO SABINO DNI 32403439	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 10/10/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

9/7/22, 18:53

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GUEVARA FERNANDEZ, RICARDO DNI 01048544	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA FILOSOFIA Y CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 16/02/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GUEVARA FERNANDEZ, HECTOR EDUARDO DNI 01048544	MAGISTER EN EDUCACION MENCION: EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 15/05/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GUEVARA FERNANDEZ, RICARDO DNI 01048544	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 21/10/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GUEVARA FERNANDEZ, RICARDO DNI 01048544	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU