



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Calidad del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes del  
Instituto de Educación Superior Zegel Ipae, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de la Educación**

**AUTORA:**

Delgado Luza, Cristina ([orcid.org/0000-0003-4096-6101](https://orcid.org/0000-0003-4096-6101))

**ASESOR:**

Dr. Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo ([orcid.org/0000-0002-2366-6724](https://orcid.org/0000-0002-2366-6724))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Calidad de Servicio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi hijo Renato quien es mi motor de vida y mi impulsor para seguir creciendo profesionalmente.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi familia por su constante apoyo y amor, a todas aquellas personas que confiaron en mí, y en especial a Dios quien siempre me protegió y puso a cada una de estas personas en mi camino.

## Índice de contenidos

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	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población y unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	44

## Índice de tablas

Tabla 1.	Validez de contenido por juicio de expertos de los instrumentos ....	18
Tabla 2.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad del servicio educativo.....	20
Tabla 3.	Frecuencia y porcentaje los niveles con respecto a la variable satisfacción del estudiante.....	21
Tabla 4.	Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo.....	22
Tabla 5.	Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante.....	23
Tabla 6.	Relación entre calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante .....	24

## Índice de figuras

Figura 1.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Calidad de servicio educativo.....	..20
Figura 2.	Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Satisfacción del estudiante .....	..21
Figura 3.	Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante.....	22
Figura 4.	Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante.....	..23

## RESUMEN

Alcanzar un gran nivel en la calidad de servicio y lograr la satisfacción del estudiante son los objetivos de toda institución educativa y su gran preocupación es mantener una mejora continua a fin de elevar los estándares de reconocimiento y posición, es por ello que la presente investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio Educativo y la Satisfacción de los Estudiantes del Instituto de Educación Superior Zegel Ipaes, 2022.

Para el cumplimiento del propósito se planteó la siguiente interrogante ¿Existe relación entre la Calidad de Servicio Educativo y la Satisfacción de los Estudiantes del instituto en mención?, estableciendo una metodología cuantitativa de nivel correlacional, con una muestra de 83 estudiantes, a la cual se le aplicó dos cuestionarios una para cada variable conformada por 24 y 20 ítems respectivamente con escalas de Likert.

Se presentaron los datos estadísticos donde se evidenció que la población estudiantil antes mencionada se encuentra altamente satisfecha con los servicios prestados por la institución considerándolo en un promedio alto con 80% de puntuación. De esta manera se determinó la relación directa entre las variables Calidad de Servicio Educativo y la Satisfacción Estudiantil.

Palabras clave: Calidad Educativa, Satisfacción Estudiantil.

## ABSTRACT

Achieving a high level of service quality and student satisfaction are the objectives of any educational institution and its great concern is to maintain continuous improvement in order to raise the standards of recognition and position, which is the reason this research aimed to determine the relationship between the Quality of Educational Service and Student Satisfaction of the Instituto de Educación Superior Zegel Ipae (*in English, Institute of Higher Education Zegel Ipae*), 2022.

In order to fulfill the purpose, the following question was posed: Is there a relationship between the Quality of Educational Service and the Student Satisfaction of said institute, establishing a quantitative methodology of correlational level, with a sample of 83 students, to which two questionnaires were applied, one for each variable made up of 24 and 20 items respectively with Likert scales.

Statistical data were presented showing that the aforementioned student population is highly satisfied with the services provided by the institution, with a high average score of 80%. Therefore, the direct relationship between the variables Quality of Educational Service and Student Satisfaction was determined.

Keywords: Educational Quality, Student Satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

En el panorama mundial, la pandemia del COVID 19, afectó directamente a los estudiantes por el cierre obligatorio de los centros de estudios en todas sus modalidades generando dificultades en los procedimientos de enseñanza y en la celeridad de planificación, organización y rediseños de las actividades para la continuidad del servicio educativo a través del modelo de una educación virtual que no fue la más idónea, Unesco ( 2020) a pesar que el uso de las TIC ha venido aportando la posibilidad de evitar la interrupción de los servicios educativos con una educación en línea (Cannellotto, 2020).

Ante esta situación, por asegurar la continuidad pedagógica de manera apresurada en querer dar una solución en la atención educativa que no estaba preparada provoco una interrupción de los mismo con el cierre de escuelas y universidades; Unesco (2020) dentro de este panorama en América Latina no fue la excepción de postergar el sistema educativo para adecuarlo a las necesidades de una educación a distancia; Quinteiro (2020) por ello, es necesario examinar la oferta del ámbito educativo tomando en cuenta las metas de cada ente educativo; puesto que, es estrictamente necesario considerarlo como una herramienta en miras a lograr en los estudiantes una formación integral fortaleciendo su desarrollo y el cambio en las debilidades. Educrea, (2022).

Frente a esta coyuntura pandémica, a nivel nacional se evidenció una desproporción de las condiciones para acceder a la virtualidad, por aspectos económicos, tecnológicos, zonas geográficas, fortalecimientos de competencias, manejo de información y las realidades por regiones, desencadenando una brecha de desigualdad digital lo que originó una diferencia de oportunidades educativas en los diversos grupos de estudiantes más vulnerables; por lo que, se requiere la atención urgente en miras de promover y alcanzar la equidad educativa a nivel país y en todas sus modalidades educativas. Gómez-Arteta, et al (2021)

En el ámbito local, la Institución de Educación Superior Zegel Ipae, para la atención de la población estudiantil tuvo que replantear sus procesos educativos y administrativos debido a que los canales de atención fueron insuficientes para la

alta demanda que representaba la atención virtual, esto se agudiza por las exigencias del alumnado, así como la incertidumbre y dudas debido al acoplamiento a la nueva modalidad, sumándose las diversas situaciones del personal administrativo propios del estado de emergencia; por consiguiente, la premura en el servicio origina atraso en los procesos internos regulares como: matrículas, trámites documentarios, resolución de consultas, atención de reclamos, trayendo consigo una insatisfacción del servicio para el estudiante.

Cabe hacer énfasis que en el Perú existen estándares de calidad en la gestión educativa superior, determinado por SINEACE (2016) en el cual precisa un sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de los egresados de las instituciones educativas para salvaguardar la implementación de la calidad en la educación peruana, en especial del Instituto de Educación Superior Zegel Ipaes, como centro educativo destacado y a la vanguardia de la excelencia académica de sus alumnos, con compromiso de mantener una mejora continua en sus servicios educativos.

Por consiguiente, la presente investigación es relevante a nivel profesional; porque, permite medir los desempeños de la comunidad educativa en el cumplimiento de sus funciones con el servicio educativo que oferta; de este modo, se conocerá las limitaciones de las competencias laborales de los diversos niveles jerárquicos (personal directivo, docente y administrativo), de la capacidad instalada y qué aspectos fortalecer; lo que; posibilitará la pertinencia en alcanzar las condiciones de calidad en beneficio de la institución, de tal manera logre la satisfacción de la comunidad estudiantil.

Dentro del contexto de educación superior, la investigación coadyuva a una responsabilidad social; puesto que, los procesos formativos de instituciones educativas del mismo nivel, identificarán los niveles de satisfacción, las condiciones de calidad de un servicio educativo, las limitaciones o carencias y qué aspectos fortalecer; de tal modo que la entidad cubra las expectativas de la comunidad.

A nivel mundial las empresas e instituciones de diversos rubros se guían por una gestión basada en la calidad, y de este marco no son ajenas las instituciones educativas de nivel superior, las cuales tienen como misión la formación de íntegros profesionales, condicionando sus esfuerzos y esmeros en ofrecer la garantía de alta calidad en la educación. Es por tal motivo, que el sustento de este proyecto es

el de conocer, reconocer e identificar las necesidades del estudiante, así como sus expectativas del servicio otorgado y qué elementos lo conducen hacia su satisfacción. La institución Zegel Ipaee tiene como misión la formación de profesionales con valores y capacidades acorde a estándares nacionales e internacionales que puedan ser competitivos en el mercado laboral. Para ello realizamos esta investigación que ayudará a reconocer y valorar si los servicios prestados cumplieron con los objetivos planteados y que sean significativas y de relevancia que contribuya al desarrollo no sólo individual y para sí mismo, sino que además sume al ámbito nacional.

De acuerdo a la problemática planteada se formuló el problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Zegel Ipaee 2022?; del cual, se derivó como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, sensibilidad o capacidad de respuesta, seguridad y empatía y la satisfacción en la población mencionada?

Desde la perspectiva teórica esta investigación consolida la información fundamental respecto a: calidad del servicio y satisfacción del estudiante, la cual sirve como aporte para valorar la percepción del cliente y su fidelización a los servicios que la institución brinda. Desde la perspectiva práctica esta investigación permitirá a los directivos tomar alternativas de solución y propuestas de mejoras, acorde a los análisis correspondientes de los resultados, tomando decisiones sobre los procesos educativos y administrativos frente a las dificultades que se muestran en la gestión como lo es la planeación, la organización, la directiva y el oportuno seguimiento, asimismo permitirá proponer estrategias que contribuyan a resolverlos con el fin de elevar el grado de satisfacción del cliente. Metodológicamente se han considerado las pautas de la investigación científica utilizando el enfoque cuantitativo, tomando en cuenta métodos sistemáticos y estadísticos para la recopilación de datos, tomando en cuenta además la validez y confiabilidad realizada con el fin de obtener la credibilidad de los datos y plantear sus posteriores conclusiones.

Por ello se planteó como propósito general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en los estudiantes, cuyos propósitos

específicos son determinar la relación entre las dimensiones tangibilidad, confiabilidad, sensibilidad o capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción del estudiante. En relación a la hipótesis general se estableció que existe relación entre la calidad del servicio con la satisfacción de los estudiantes, y en las hipótesis específicas que hay relación significativa de las dimensiones tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía con la satisfacción de los estudiantes.

## II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente existen estudios relacionados con esta temática, como Ruvalcabar, et al (2022), investigación que realizaron en México, cuyo propósito fue el de identificar la relación que oferta los servicios educativos y satisfacción del estudiante; utilizando un diseño cuantitativo, descriptivo y transversal, cuyos resultados obtenidos evidenciaron la alta satisfacción en las habilidades de enseñanza docentes, la capacidad de los mismos y los contenidos de los cursos. Se evidenció además insatisfacción de los servicios administrativos, específicamente en el de área de finanzas, no sintiendo el apoyo respectivo considerando ser el área encargada de brindar la orientación económica. Se concluye que hay relación alta entre lo ofrecido y la perspectiva del alumnado. Se debe prestar atención a estas alertas a fin de no incurrir en una deserción de la población estudiantil.

Mientras que, Bernate, ( 2020) investigó en la ciudad de Colombia conocer el nivel o grado de satisfacción por parte de los estudiantes en un programa de educación superior, estudio cuya característica metodológica tuvo un enfoque cuantitativa, básica, diseño descriptivo y no experimental a una población de 200 estudiantes, obteniéndose que los resultados de la población mencionada no se encuentra totalmente conforme con el plan estudiado, no es motivante ni estimula el interés de los mismos; por lo que, concluye, que es vital revisar el plan de estudios y su contenido, a fin de mejorar las condiciones de los programas que ofrecen y sean atractivos y provechosos para lograr un alto nivel en cuanto a desarrollo académico.

Mancilla et al (2019), De igual modo analizó estudios en la ciudad de México para asociar los niveles de satisfacción en su educación y que genera la deserción por parte de los estudiantes, estudio que se caracterizó por ser cuantitativo y correlacional a la vez, obteniéndose como resultado que la satisfacción fue media frente al servicio brindando; sobre todo en elementos como: la infraestructura, servicios de atención, condiciones de seguridad, consideraciones en el aspecto económico y emocional, reconociendo además que el alumnado los asoció con el esquema de trabajo, progreso académico y sus propios éxitos personales al reconocer sus avances y autorrealización, puntuándolo más alta en este aspecto.

Esta data le permitió identificar que el alumnado vincula la calidad con la fidelización hacia la institución sobre todo en aquello que lo conduce a su desarrollo profesional.

Por su parte, Zambrano, et al. (2019), procedieron a investigar en la ciudad de Ecuador, la identificación de pertinencia y satisfacción en instituciones superiores de acuerdo a la perspectiva estudiantil, investigación que se caracterizó por tener una metodología en base a un enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental, cuyos resultados relevaron la insatisfacción de parte de los estudiantes en todos los aspectos: ambiente estudiantil, bienestar del educando, atención administrativa, desarrollo docente, mobiliario, organización académica, recursos y centro de información, por lo que, concluye, que toda institución debe analizar en qué áreas debe realizar un análisis de sus procesos a fin de cumplir con lo ofertado a los estudiantes.

Desde otra perspectiva, Surdez, et al (2017), analizaron en una universidad pública la conformidad desde la óptica de los estudiantes, siendo el enfoque del estudio ( borrar estudio) cuantitativo, diseño no experimental, transaccional, descriptivo y correlativo; los resultados evidenciaron que la mayoría de los estudiantes encuestados no encontraron beneplácito con algún aspecto del servicio educativo y una cuarta parte percibe una absoluta inconformidad .lo que limita un aprendizaje significativo; concluyendo que las dificultades más alarmantes fueron la infraestructura, mobiliario y espacios de estudio que requieren ser implementadas de manera adecuada para la realización de sus trabajos y proyectos; sin embargo en elementos como el trato de tutores, el personal de atención y los programas de desarrollo personal tuvieron una valoración bastante alta, concluyendo que hay relación directa entre la percepción del alumnado con lo que la entidad ofrece.

Atendiendo al contexto nacional, Dioses, et al (2021), estudiaron la relación que hay entre la calidad profesional que brinda el nivel universitario y la satisfacción del estudiante; utilizando un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal, que de acuerdo a los resultados concluye que cuando se percibe una mayor sensación de bienestar en los variados servicios que provee la universidad, mejor es la influencia positiva en cuanto a la

calidad de la formación profesional, específicamente en áreas de aprendizaje, trato cordial y ambiente idóneo de impartimiento de clases.

En tal sentido, Heredia, et al. (2020). Investigaron en la ciudad de Piura, cómo se asocia la calidad en las instituciones educativas y la satisfacción de los estudiantes, cuya metodología fue no experimental, descriptivo, correlacional, cuantitativo; cuyos estudios evidenciaron que los estudiantes se sienten muy conformes con la oferta académica recibida, concluyendo que, para mejorar el servicio institucional, se deben fortalecer las actividades de bienestar, las extracurriculares basadas en emprendimiento, la participación activa de los estudiantes en concursos convocados por el Estado u otras instancias con el fin de motivar a ser competitivos e incrementar niveles de mejores condiciones.

Por su parte, Fernández (2020), investigó en un instituto de educación superior la conexión entre la satisfacción del servicio educativo y la percepción del alumnado y su fidelización; utilizando un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional; cuyo informe precisó una existente correlación positiva muy alta entre ellas, demostrando que el alumno valora la atención y cumplimiento de la oferta académica, el nivel de enseñanza y conocimiento de sus docentes, así como la infraestructura y apariencia de mobiliarios; factores que definen su grado de valoración, concluyendo que en definitiva si el alumnado percibe de su agrado estos factores que fueron ofertados desde la matrícula, por ende valorará con puntuación alta su satisfacción.

Así también, Atencio (2018), realizó estudios en la ciudad de Arequipa para conocer la asociación de bienestar estudiantil del alumnado de carrera de mecánica con el posicionamiento del servicio; presentando una metodología cuantitativa, básica, no experimental, correlacional; resultados que muestran que la comunidad estudiantil se encuentra moderadamente satisfecha y que el servicio está en etapa media; la puntuación está relacionada con la atención percibida, las expectativas académicas y profesionales, con el servicio prestado, la infraestructura, seguridad, y el apoyo emocional, sintiendo que aún la institución debe mejorar estos aspectos, concluyendo, que hay una asociación moderada entre las variables calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil.

Por su parte, Nobarrio,( 2018), publicó un estudio en relación a la calidad que se brinda en la oferta educativa y la percepción estudiantil, fue una investigación mismo enfoque que autores precedentes; cuyos resultados evidenciaron la alta satisfacción con respecto al área académica por parte de la mayoría de los estudiantes, concluyendo que es pertinente la relación de la calidad de los docentes, el nivel de enseñanza y la infraestructura; como aspectos trascendental que las organizaciones educativas deben emplear dentro de los sistemas y las formas de administrar los servicios comprometidos.

Con mención a la variable de estudio sobre la calidad del servicio educativo, se define como la actitud asumida por el usuario ante la satisfacción de las expectativas por un servicio o producto. (Parasuraman A., 1988) et al., (1988). Aguerro (1993) propone una serie de características y utilidades de dicho concepto, como: lo complejo y global, donde pone énfasis al concepto de calidad como multidimensional, otro elemento es el social e históricamente determinado, en el cual expone la importancia de considerar las realidades específicas de un contexto específico, un tercer componente y súper importante es en cuanto a la transformación educativa, donde se hace vital la redefinición del modelo en la toma de decisiones, un último componente es el control de la eficiencia en el servicio, aquí se maximiza la idea de la calidad total educativa en el ajuste de decisiones con el fin de realizar mejoras y hacerlas continuas.

Otras investigaciones la refieren como: labor precisa en las instituciones educativas que se entrelazan de modo directo con anhelo de ejecutar lo requerido e imperativo en lo administrativo a fin de alcanzar los objetivos de una entidad (Pecina, 2019), en este mismo modo, la Unesco (2007) remarca que el esquema de la calidad de los servicios debe contar con cinco dimensiones: progreso del docente, la medición del aprendizaje – adiestramiento; importancia para afrontar desafíos contemporáneos; la efectividad y rendimiento; tomando en cuenta a la formación como servicio, la relevancia; haciendo énfasis en el plano curricular ya que este debe cubrir las necesidades y exigencias de los estudiantes, el principio de equidad, prestando a todos los estudiantes los recursos necesarios para



asegurar los máximos estándares de aprovechamiento académico y potenciando un máximo y reconocido grado educativo.

Para Palominos et al. (2016), la calidad de servicios es cuestión de competencia y desarrollo en las entidades ya que el estudiantado actual se ha vuelto más riguroso en términos de calidad, relacionando su percepción de reputación de la universidad, proceso de aprendizaje, los porcentajes de insatisfacción tanto en la perspectiva de la gestión administrativa y de material y mobiliario, como en algunas variables del servicio docente, aquí se asemeja a la referencia de Duque (2003) al mostrar los elementos de servicio educativo como: reconocimiento total del usuario, la atención prioritaria que percibe, el compromiso con el centro de estudios, los efectos de la prestación que recibe y credibilidad de la misma.

Murillo, et al (2010) señalan que la eficiente formación no sólo está en manos de la institución; aquí debe participar la sociedad, para re definir la política educativa, con el propósito de volverla adecuada y competente, formulando la necesidad de asumir un enfoque total e integral. Con este fin, se plantean normas y esquemas que afiancen esta idea y que sean concordantes con los principios de aprendizaje, una educación para todos y como objetivo único: la formación íntegra y total del estudiante. Se plasman además cuatro temas prioritarios para impulsar el incremento de estándares en evaluación del servicio: evaluar al profesorado, encuestar a los estudiantes velar por el cumplimiento de las normas educativas; remarcar la contribución de la comunidad en el análisis; atender el estudio de componentes aliados, y la exigencia de la participación como sociedad en el modelo de los procedimientos y normas de evaluación.

Educación universitaria con altos estándares, es una preocupación constante muy palpable y alarmante en pendiente que más alertan en el sector, dado que es la base de todo progreso y avance en todos los campos de una nación, lo expresa Trujillo (2014), la relevancia de incrementar la condición de la educación superior se origina específicamente de las exigencias de una economía cimentada en las experiencias, los anhelos y metas del individuo y de la sociedad con la finalidad de maximizar sus capacidades y los estándares de vida. Acota, Şen, et al. (2012) que a fin de que las entidades promuevan una educación de gran escala es esencial la reformulación constante de los métodos de gestión. Adicionalmente, Rivero (2013),

asegura que es cotidiano no integrar a la educación con los demás sectores del gobierno.

Por su parte, comentan Brunner, et al (2018), la instrucción superior es impulsada por cuatro catalizadores que trabajan entre sí: el Estado, los mercados, las entidades respectivas y la sociedad civil. De modo tal que el reto para la política pública y para las normativas que deben regir a la educación superior de un país es salvaguardar que esas fuerzas se unifiquen, a fin de contar con un entorno óptimo dentro de las instituciones.

Para las Dimensiones de la calidad del servicio se seleccionará el método SERVQUAL, (Parasuraman et al. 1988) la más recomendada y acertada en este tipo de variables con preguntas estandarizadas mediante cuestionario, este instrumento es viable para identificar ante todo los componentes que agregan significancia para el cliente y sobre la base de dicho análisis establecer los parámetros. Los conocedores confirman que, para alcanzar el éxito en esta gestión, se deberá equiparar o trascender las expectativas del cliente.

El diseño de la escala SERVQUAL abarca 5 dimensiones, aquellas son:

Elementos tangibles (T) Significa la parte perceptible de la oferta del servicio. Zeithaml y col. (2009) la establecen como la imagen de las instalaciones, infraestructura, equipos, la presentación física del personal y el estilo de los materiales de estudios. Todos estos reflejan las representaciones palpables, aparentes, perceptibles; los cuales los clientes usarán para medir la calidad.

Capacidad de respuesta (R), es la voluntad de orientación a los clientes y de servirles de forma eficiente. Zeithaml y col. (2009) determinan esta capacidad en función de la sensibilidad de los miembros de la organización en el buen trato con sus clientes o usuarios. Es resolver a tiempo y de manera oportuna las diversas solicitudes de preguntas, reclamos, problemas, inquietudes en los diferentes servicios.

Fiabilidad (RY) es la destreza de prestar el servicio prometido de manera precisa, significa poner énfasis en la atención de forma correcta desde el primer instante de contacto. Aquí se contempla todos los elementos para permitirle al cliente reconocer el compromiso e integridad de la organización.

Los autores la refieren como la grata experiencia de que la atención se perciba bien desde el inicio y que se ejecuten las promesas realizadas.

Seguridad (A), son los conocimientos, atención y consideración que los colaboradores deben otorgar, además de la capacidad para crear fiabilidad y confianza en sus clientes.

En esta dimensión, el cliente depositará su confianza en la empresa, considerando que la organización resolverá sus problemas y con el compromiso de ser tratados de la manera más óptima posible. La seguridad conlleva a la credibilidad, integridad y veracidad.

Empatía (E) Por su parte, Riveros (2007) la define como una asistencia individualizada que la empresa les ofrece a sus usuarios; es la facultad que tiene la organización en conocer y comprender los problemas del cliente de forma particular. Aquí se requiere forjar un gran vínculo con el cliente, conociendo al detalle su perfil, requerimientos y necesidades.

Las teorías sobre la satisfacción de los estudiantes, se fundamenta en los aportes de Kotler (2010) conceptualizada como el atributo de la persona ante un producto o servicio que le propicia gusto o deleite. También la expresa como la percepción de gozo o la decepción de una persona como resultado de comparar la efectividad de un producto o servicio frente a su perspectiva.

Otros autores la definen como el punto de vista de un individuo hacia su labor. Una persona con una gran escala de aceptación en su puesto tiene comportamiento positivo hacia el mismo; una persona que no se encuentra conforme con su posición tiene desenvolvimiento de conductas negativas hacia él (Robbins, 1996).

Álvarez et al. (2015), expresa que, la satisfacción de los estudiantes logrará que se pueda determinar y reconocer rasgos o apreciaciones positivas y negativas, para lo cual se deberá definir los esquemas de trabajo que permitan trazar estrategias para su óptimo desarrollo.

Para Jiménez González (2011), la variable en mención, es parte vital en la medición de la escala de la educación, ya que evidencia la correcta ejecución de los servicios académicos y administrativos: su agrado con las unidades de aprendizaje, con el desempeño docente, el entorno clase, como también con las instalaciones, el equipo y las condiciones físicas. La percepción del estudiante, producto de sus impresiones, entendimientos y necesidades, serán las bases de los indicadores para las mejoras de la planeación, implementación y el desarrollo de los programas académicos.

Arellano citado en Vela, (2018), es la opinión que acepta un individuo sobre un bien o una prestación, relativo si éste sea de su agrado o no, relacionado con sus exigencias y deseos, lo que le permite aceptar o rechazar la adquisición del mismo.

La satisfacción del estudiante devela la eficiencia de los muchos factores que complementan el día a día de su ejercicio educativo, la cual se relaciona con la validez y eficiencia de las asignaturas, las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con el método de evaluación, la imparcialidad de estos etc., y se vuelve a remarcar la importancia de la percepción de la cara institucional en cuanto a lo tangible: instalaciones y equipamiento que sostienen las interacciones (Flores, 2003, citado en Astete 2018)

Cuando la universidad plantea obtener escalas de medición sobre las prestaciones que otorga a fin de evaluar su eficacia, es muy subjetivo ya que ello depende de varios componentes como el estado emocional, motivación, madurez, el entorno, sus atributos, además de la comparación con otras instituciones. Bulut, Serin y Özbaş (2010), examinan la magnitud del grado de satisfacción en la vivencia de los estudiantes universitarios y cómo puede influir en su apreciación sobre su calidad. Aquí coincide, Motefakker (2016), quien aconseja que las autoridades institucionales deben prever acciones competentes para incrementar la conformidad y fidelización de los estudiantes, optimizando la posición de los servicios educativos de excelencia. Shaikh, et al, (2019), reafirman que los docentes requieren con urgencia capacitarse y actualizarse constantemente en sus tácticas de enseñanza, a fin de alcanzar un entorno exitoso de instrucción de alto reconocimiento.

Mejías y Martínez (2009) definieron 4 alcances para poder crear su instrumento de medición, tales como: Enseñanza: concerniente a criterios

pedagógicos e instrucciones de los docentes, organización académica, servicio administrativo adecuado ofrecido al estudiante; y su vida universitaria que involucra la identificación del estudiante con las diversas actividades contempladas. Equipos y servicios tangibles: estructuras, mobiliarios, equipos, materiales. El reconocimiento de los estudiantes para Gento y Vivas (2003), se declara como la evaluación exacta y directa sobre las experiencias y resultados asociados con su educación, sumados a su rendimiento, llenado de sus expectativas y atención a sus particulares exigencias.

Para la medición del grado de conformidad de la percepción del servicio en base a la calidad, se debe tomar en consideración los deseos del estudiante por los beneficios ofrecidos por la institución: sus objetivos, misión, visión y valores, los cuales son aquellos que conducen al cliente a decidir en tomar o no la propuesta de estudiar en dicha casa de estudios, por lo que; esta es parte fundamental del nivel de conformidad y aceptación que tendrá relación sobre su expectativa y la realidad. Por lo que Gento y Vivas (2003) señalan también que: la percepción y conformidad de los alumnos va de la mano con la manera en que intervienen los servicios estudiantiles, dividido en los siguientes elementos: a) un amplio y adecuado servicio de información bibliotecario (Instalaciones, atención al usuario, materiales acordes y actualizados). b) Una eficiente atención al estudiante en los procesos de admisión, atención, seguimiento c) El adecuado funcionamiento de los servicios extracurriculares y de fidelización como orientación psicológica, médico-asistenciales y de bienestar asistencial.

De lo expuesto se infiere que, la satisfacción del estudiante es parte clave en la evaluación de la calidad, ya que refleja la eficiencia de los servicios en forma general y unificada mencionados y recalcados por varios autores.

El servicio académico es la actividad que en el mundo de la educación es el centro de toda la instrucción académica, razón por la cual se debe tener en cuenta que: La percepción y conformidad del estudiante refleja la eficiencia de todos los aspectos que conforman el día a día de su vivencia educacional, estando relacionada directamente con el nivel en el que se le brinda la experiencia como también el modo en cada componente debe ir interrelacionado (Flores, 2003, p.81)

En cuanto a las dimensiones de Satisfacción se tiene las propuestas por Kotler (2010), son: el rendimiento percibido, las expectativas y satisfacción del cliente.

Rendimiento Percibido: es la garantía capaz que debe tener toda institución para un óptimo desarrollo del proceso de formación profesional que brinda, según el referido autor, se le otorga una valoración al servicio lo cual determina el desempeño tanto observado como percibido por el cliente, por tanto, se puede decir también que es el crédito que el cliente puntúa a un servicio o producto.

La expectativa: es todo aquello que espera el cliente del producto ofrecido puede ser bueno o malo eso dependerá de este mismo (la empresa o institución). Las expectativas se cumplen por las promesas de beneficios del producto o servicio en su adquisición, experiencias de adquisiciones anteriores, percepciones del producto o servicio emitidas por grupos de opinión, amistades, familiares, ofertas que ofrecen los competidores para obtener clientes (Kotler, 2010 p.68). se precisa que es la confianza que los clientes tienen por conseguir algo.

Mientras que la satisfacción del cliente es considerada una situación de placer manifestado a consecuencia de si las expectativas fueron cubiertas por el consumidor, se construye una lealtad hacia una empresa o marca, si el cliente no lo encuentra de su agrado, cambiará proveedor de forma rápida, o se mantendrá hasta encontrar alguna mejor oferta, muy por el contrario, si el cliente se encuentra complacido se mantendrá fiel con la marca porque sentirá un vínculo muy fuerte ya que sentirá que se cubre sus necesidades. (Kotler, 2010 p.69).

Según Kotler (2010), Expresó que el consumidor después de comprar un producto o servicio experimenta:

a) Insatisfacción, se realiza cuando no se logra colmar las necesidades o requerimientos del cliente al momento del distinguir el desempeño.

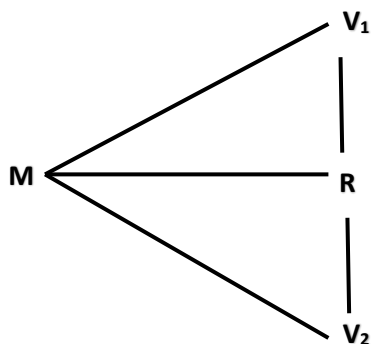
b) Satisfacción, sucede cuando la necesidad o requerimiento del cliente coincide o supera el desempeño percibido.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica porque según (Fuentes, 2020) pues solo busca ampliar conocimientos relacionada a las variables estudiadas de la realidad contrastada con las teorías científicas. Para este estudio, se aplicó el enfoque cuantitativo, porque los datos serán medidos y los resultados cuantificables. Nivel de investigación, la presente investigación fue de nivel correlacional porque según (Hernández et al. 2016) se hace análisis de la relación que se presenta entre dos variables medidas en un contexto particular. Se aplicó el corte transversal, la recepción de la información se realizó en un momento específico. (Sánchez, 2018). El método desarrollado fue el deductivo porque según (Fuentes 2020) se aplica la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas (hipotético) que el investigador afirma o niega las hipótesis preestablecidas. El Diseño de investigación fue el No-Experimental, porque según (Sánchez, 2018) no se controlan variables se describe la situación tal como es observada.

**El esquema es el siguiente:**



- M : Estudiantes universitarios
- V<sub>1</sub> : Calidad de servicio educativo
- V<sub>2</sub> : Satisfacción del usuario
- R : Relación que existe entre ambas variables

### **3.2 Variables y operacionalización**

Con relación a la variable calidad educativa se define según Parasuraman (1988) como la valoración asignada a un servicio prestado cuando supera las expectativas de los usuarios.

Estratégicamente esta variable se concretó a través de sus cinco dimensiones: Tangible, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta, con un cuestionario de 21 ítems que contó con 5 opciones de respuestas: Totalmente en desacuerdo = 1; en desacuerdo = 2; Regular = 3; De acuerdo = 4; y Totalmente de acuerdo =5 y escala de medición ordinal

Por su parte, la variable satisfacción de los estudiantes se conceptualiza como el resultado de comparación de un producto o servicio en atención a lo recibido con lo que se esperaba de él (Kotler, 2010).

Esta variable se observó con tres dimensiones: rendimiento percibido, expectativas y satisfacción del cliente en un cuestionario de 24 ítems de respuestas politómicas Totalmente en desacuerdo = 1; en desacuerdo = 2; Regular = 3; De acuerdo = 4; y Totalmente de acuerdo =5 y escala de medición ordinal

### **3.3 Población, muestra y muestreo.**

Según Fuentes (2020), la población es el universo de componentes objeto de investigación con características comunes. Según Hernández (2016), la población hace referencia al grupo de individuos con características y escenarios similares, por lo cual, la población objeto de estudio estuvo constituida por 83 estudiantes del Instituto de Educación Superior Zegel Ipae, 2022 correspondiente al VI semestre de las sedes San Juan de Lurigancho y Surco, una población limitada, dado que se reconoce la cifra de participantes (Arias, 2016).

Los parámetros a tomar en cuenta son: de inclusión y de exclusión  
Criterios de Inclusión: Se abarca a la población estudiantil del Instituto de Educación Superior Zegel Ipae.



Criterios de Exclusión: Se impide abarcar a los estudiantes del Instituto de Educación Superior Zegel Ipaе.

La Muestra, toma en cuenta una precisa parte de la población que será útil para acceder a la información (Hernández et al, 2016). Para fines de esta investigación, se consideran a todos los individuos como evidencia por ser una población limitada, Sabino (1992) como aquella donde se reconocen todos los componentes y que serán contemplados para su cálculo como investigación censal. Unidad de análisis: es cada estudiante del VI semestre del Instituto de Educación Superior Zegel Ipaе,2022.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos, es la forma de poner en práctica el diseño de la investigación (Hernández et al. 2014). Para fines de este estudio se ejecutó la técnica de encuesta, el cual es un conjunto de procesos aplicados a una muestra poblacional con el objetivo de recoger información (Sánchez, 2018) y se utilizó como instrumento: el cuestionario, el cual es un grupo de preguntas entre interlocutores y encuestados con la finalidad de obtener datos de las variables (Arias, 2016).

Para ello se diseñaron dos cuestionarios: en la primera variable Calidad de servicio educativo de 20 ítems con escalas de Likert: Totalmente en desacuerdo = 1; en desacuerdo = 2; Regular = 3; De acuerdo = 4; y Totalmente de acuerdo =5 y escala de medición ordinal y otra para la segunda variable Satisfacción del estudiante de 24 ítems en la misma escala de medición, Fuentes et al (2020).

Validez, según Fuentes (2020), es la precisión de una herramienta de investigación para medir con exactitud lo que se está evaluando. Para este estudio en específico, esta determinación fue aseverada por la valoración de expertos, a quienes se les otorgó el cuestionario, los objetivos, matriz de operacionalización de variables, con fines de lograr la efectividad de contenido, en referencia al grado en que el instrumento mide la variable en estudio. Ellos emitieron opiniones, observaciones y sugerencias, recomendando su aprobación para la aplicación, los

expertos fueron conformados por 3 especialistas en gestión quienes aprobaron dicho instrumento para su posterior aplicación.

**Tabla 1**

*Validez del contenido por juicio de expertos de los instrumentos*

<b>N°</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Expertos</b>	<b>Resultado</b>
1	Doctora	Zarate Gutierrez, Gabriela	Aplicable
2	Magister	Medina Concha, Karent	Aplicable
3	Magister	Visbal Ahumada, Rosmery	Aplicable

Confiabilidad, es la condición resultado de lo aplicado según los instrumentos en diferentes momentos a la misma unidad analítica (Fuentes, 2020), para este caso, dicha condición se determinó, en concordancia con los niveles de confiabilidad en rangos de: muy bajo =0 hasta Elevada =1, lo que equivale a decir que mientras más se aproximen los resultados a el valor 1, el instrumento será muy confiable, altamente confiable o de elevada confiabilidad. Esta condición se estableció al aplicar el instrumento a una pequeña muestra, denominada prueba piloto a 20 estudiantes con iguales características, a quienes se les entregó el instrumento, los resultados tratados bajo el método de Alfa de Cronbach determinan la confiabilidad en la medición de las variables tipificadas en este estudio.

La confiabilidad de la variable Calidad de servicio educativo da como resultado 0.9134 y para la variable Satisfacción del estudiante resultó 0.9455

### **3.5 Procedimientos**

Culminado con la realización del instrumento se realizó entrevista con el director del Instituto de Educación Superior Zegel Ipaee para exponer el propósito de este estudio y requerir su apoyo constante en permitir que el instrumento sea aplicado a los estudiantes dado que representan la unidad de estudio, con el fin de recabar los datos y realizar una evaluación de la situación hallada con respecto a la estructura presentada, destacando la objetividad, confidencialidad y anonimato.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para analizar y procesar los datos provenientes de las encuestas se utilizó el software SPSS 26 y se presentó a través de tablas de frecuencias y porcentajes y análisis inferencial; para la realización de las hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman a fin de determinar la correlación entre las variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

En esta investigación, se tomaron en cuenta las justificaciones planteadas por el investigador para la ejecución del proyecto, las normas y recomendaciones para la posterior presentación del mismo acorde a las normas APA, con la debida consideración a los derechos de autoría de la información considerada para la formulación de los diversos instrumentos utilizados en este estudio para la obtención de datos; en dicho sentido, se valora y aprecia los aportes y hallazgos de los diversos autores, conservando inalterable los datos de publicación, edición y demás información donde se halló la información. Asimismo, a fin de no incurrir en plagio se utilizó el software Turnitin.

#### IV. RESULTADOS

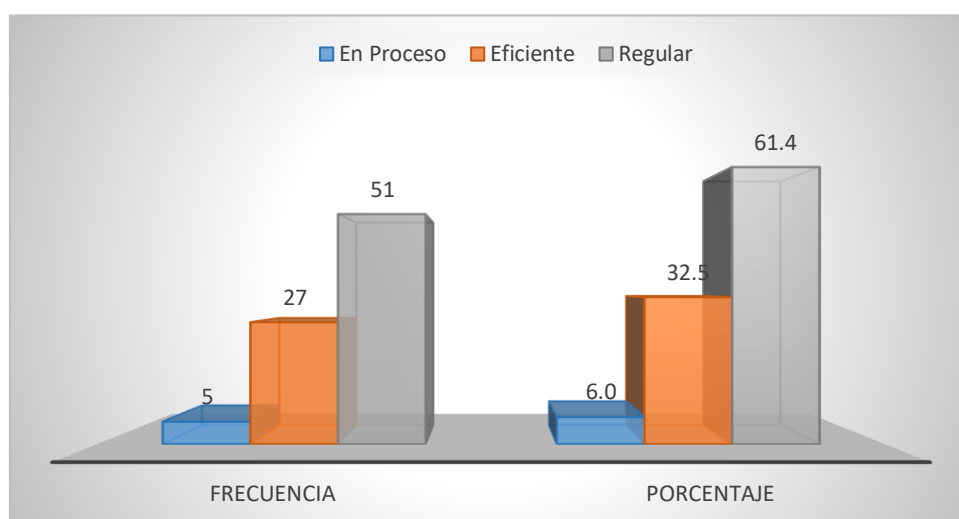
##### Resultados descriptivos

**Tabla 2**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable calidad del servicio educativo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Proceso	5	6.0
	Regular	51	61.4
	Eficiente	27	32.5
	Total	83	100.0

De acuerdo a la Tabla 2, se evidencia que, del total de los estudiantes encuestados señalan que un 61.4% manifiestan que el nivel de calidad del servicio educativo es regular, un 32.5% indican que es eficiente y un 6% señalan que está en proceso; concluyendo que predomina el nivel de la calidad del servicio educativo es regular.



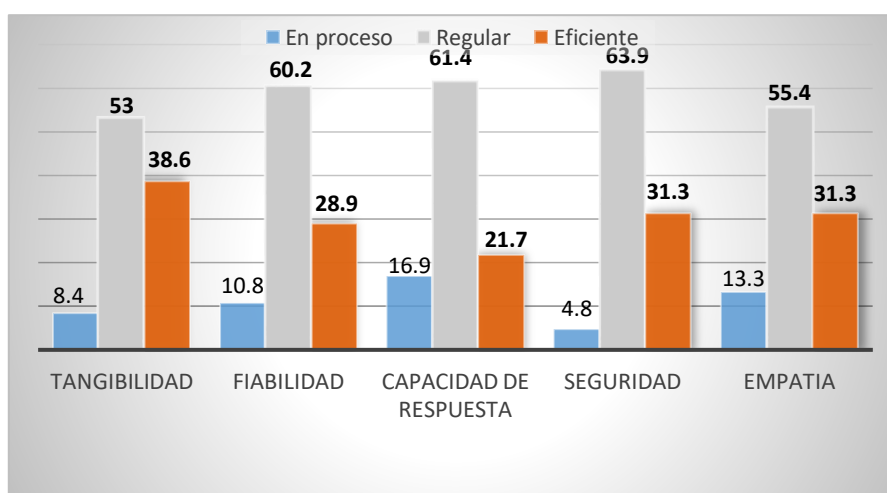
**Figura 1:** Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Calidad del servicio educativo

**Tabla 3**

*Frecuencia y porcentaje de las dimensiones con respecto a la variable calidad del servicio educativo*

Niveles	Tangibilidad		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
En proceso	7	8.4	9	10.8	14	16.9	6	4.8	11	13.3
Regular	44	53	50	60.2	51	61.4	53	63.9	46	55.4
Eficiente	32	38.6	24	28.9	18	21.7	26	31.3	26	31.3
Total	83	100	83	100	83	100	83	100	83	100

De acuerdo a la tabla 2, se evidencia que, del total de los estudiantes encuestados señalan que en la dimensión de tangibilidad un 8.4% está en proceso, un 53% se encuentra en regular y un 38.6% es eficiente; en cuanto a la dimensión fiabilidad un 140.8% está en proceso, un 60.2% es regular y un 28.9% señalan que es eficiente; para la dimensión capacidad de respuesta indican que un 16.9% está en proceso, 61.4% es regular y 21.7% es eficiente; en relación a la dimensión de seguridad los estudiantes encuestados señalaron que 4.8% está en proceso, un 63.9% es regular y un 31.3% es eficiente; finalmente la dimensión empatía de los estudiantes encuestados señalaron que 13.3% está en proceso, un 55.4% está en regular y que un 31.3 es regular; concluyendo que predomina en las dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad e Empatía el nivel de regular.



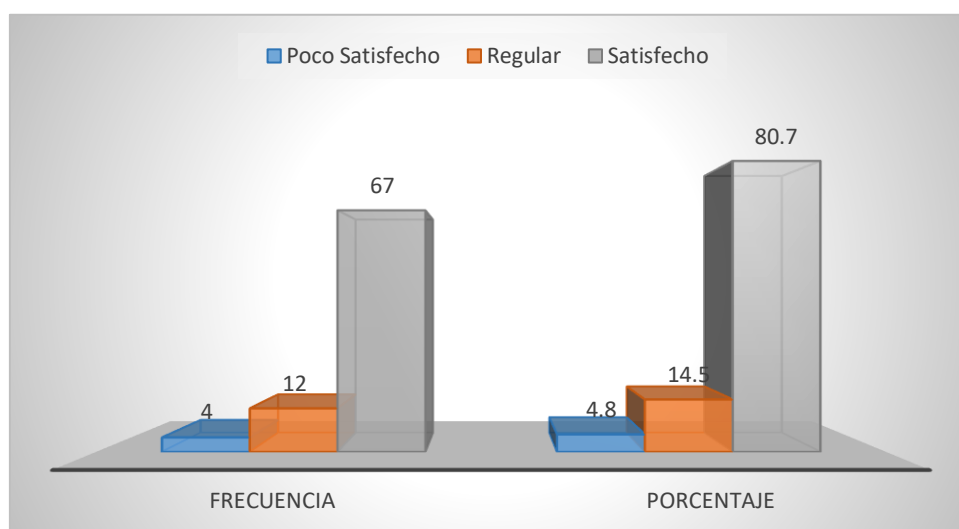
**Figura 2:** Frecuencia y porcentaje de los niveles de las dimensiones con respecto a la variable calidad del servicio educativo

**Tabla 4**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable satisfacción del estudiante*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	4	4.8
	Regular	12	14.5
	Muy Satisfecho	67	80.7
	Total	83	100.0

De acuerdo a la tabla 3, se evidencia que, del total de los estudiantes encuestados señalan que un 80.7% manifiestan que el nivel de la variable satisfacción de estudiante se encuentran satisfecho, un 14.5% indican que se encuentran regularmente satisfecho y 4.8% señalan que están poco satisfecho; concluyendo que predomina el nivel de satisfacción del estudiante.



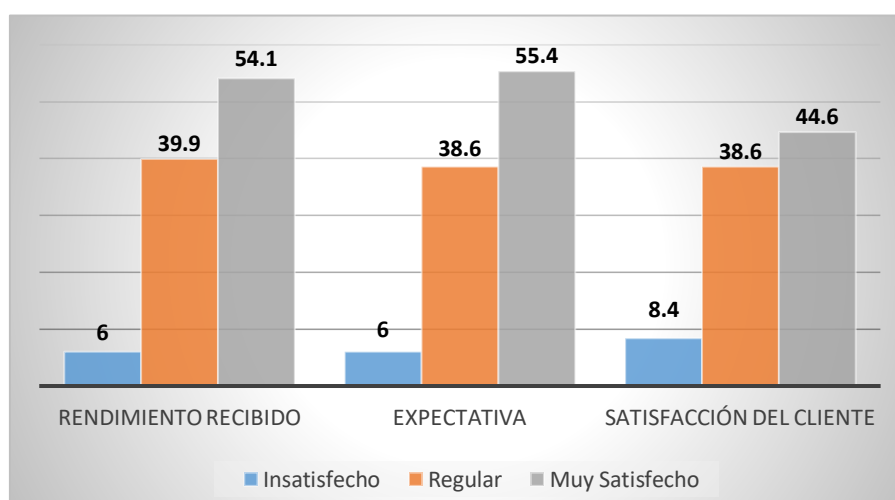
**Figura 3:** Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable satisfacción del estudiante

**Tabla 5**

*Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante*

Niveles	Rendimiento recibido		Expectativa		Satisfacción del cliente	
	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	5	6	5	6	7	8.4
Regular	33	39.9	32	38.6	39	38.6
Muy Satisfecho	45	54.1	46	55.4	37	44.6
Total	83	100	83	100	83	100

Conforme a la tabla 4, del total de estudiantes encuestados señalan que en la dimensión rendimiento recibido un 6% están poco satisfecho, un 39.9% está regularmente satisfecho y un 54.1% está satisfecho; en cuanto a la dimensión expectativa indicaron que 6% están poco satisfecho, 38.6% esta regularmente satisfecho y un 55.4% se encuentra satisfecho; y, para la dimensión satisfacción del cliente un 8.4% está poco satisfecho, un 38.6% regularmente satisfecho y que un 44.6% están satisfecho; concluyendo que en las dimensiones Rendimiento recibido, Expectativa y Satisfacción del cliente predomina el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes.



**Figura 4:** Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la variable satisfacción del estudiante

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

$H_0$  : La calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario no se relacionan.

$H_1$  : La calidad del servicio educativo y la satisfacción del usuario se relaciona de forma directa y significativa.

**Tabla 6**

*Relación entre calidad del servicio educativo y satisfacción del estudiante*

Correlaciones				
PRUEBA	DIMENSIÓN		CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE
Rho de Spearman	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Coeficiente	1.000	,677**
		de correlación		
		Sig. (bilateral)		0.000
	N	83	83	
	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Coeficiente	,677**	1.000
		de correlación		
Sig. (bilateral)		0.000		
N	83	83		

Se aprecia en la Tabla 5 que se ha obtenido un valor sig= 0,000 menor a 0,05 y por la regla de decisión se puede indicar que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que establece que existe relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante. Además, el valor  $r=0,677$  indica que la relación es directa y significativa tal como se había supuesto en la hipótesis.



### Hipótesis específicas

H<sub>0</sub>: Las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante no se relacionan.

H<sub>1</sub>: Las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante se relacionan de forma directa y significativa.

**Tabla 6**

*Relación entre las dimensiones de la Calidad del Servicio Educativo y la satisfacción del estudiante*

Correlaciones			
PRUEBA	DIMENSIONES	CORRELACION	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE
Rho de Spearman	TANGIBILIDAD	Coeficiente de correlación	,521**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	83
	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,495**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	83
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,491**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	83
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,462**
Sig. (bilateral)		0.000	
N		83	
EMPATÍA	Coeficiente de correlación	,588**	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	83	

En la tabla 6, se evidencia la asociación entre la dimensión tangibilidad con la satisfacción del cliente tiene una correlación directa y significativa por lo que se rechaza la hipótesis nula. Concluyéndose que existe relación entre la dimensión tangibilidad con la variable satisfacción del cliente; que cuando el nivel de esta dimensión tiene una correlación directa y significativa también la satisfacción del cliente será percibida de igual manera.

Para la dimensión fiabilidad con la satisfacción del cliente tiene una correlación directa y significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Concluyéndose que existe relación entre la dimensión fiabilidad con la variable satisfacción del cliente; que cuando el nivel de esta dimensión tiene una correlación directa y significativa también la satisfacción del cliente será percibida tal.

Para la dimensión Capacidad de respuesta con la satisfacción del cliente tiene una correlación directa y significativa por lo que se rechaza la hipótesis nula. Concluyéndose que existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la variable satisfacción del cliente; que cuando el nivel de esta dimensión tiene una correlación directa y significativa también la satisfacción del cliente será percibida de la misma manera.

Con respecto la dimensión seguridad con la satisfacción del cliente tiene una correlación directa y significativa por lo que se rechaza la hipótesis nula. Concluyéndose que existe relación entre la dimensión seguridad con la variable satisfacción del cliente; que cuando el nivel de tal dimensión tiene una correlación directa y significativa también la satisfacción del cliente será percibida en dicho sentido.

Finalmente, en cuanto a la dimensión empatía con la satisfacción del cliente tiene una correlación directa y significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Concluyéndose que existe relación entre la dimensión empatía con la variable satisfacción del cliente; que cuando el nivel de la dimensión en mención tiene una correlación directa y significativa también la satisfacción del cliente será percibida del mismo modo.

## V. DISCUSIÓN

Conforme a los resultados obtenidos en la investigación y de acuerdo a la problemática planteada se evidencia que del total de los estudiantes encuestados señalan que un 61.4% manifiestan que el nivel de calidad del servicio educativo es regular; sin embargo, existe una significancia y correlación positiva moderada entre el servicio educativo con la satisfacción de los estudiantes del Instituto de educación superior Zegel Ipae, esto indica que cuando el nivel de calidad del servicio educativo tiene una correlación positiva moderada también la satisfacción del usuario también será percibida como tal; por lo que, los directivos del instituto en mención deberán considerar tomar acciones y planteamientos de calidad a través de propuestas de mejora; planes de desarrollo, replanteamiento de procesos, iniciando con el análisis de la data presentada y poniendo énfasis en las áreas específicas según los resultados. Lo mencionan Brunner, et al (2018), al indicar que un óptimo servicio de calidad es un conjunto de fuerzas catalizadoras y engranadas que conllevarán a la satisfacción plena del alumnado.

Este análisis podemos compararlos con los hallazgos presentados por Mancilla (2019), quien manifiesta que los estudiantes se encuentran satisfechos porque cuentan con una buena infraestructura, diversos servicios, seguridad, seguimiento; permitiendo la fidelización hacia la institución; coinciden estos hallazgos con la investigación de Gento y Vivas (2003) señalan también que: la percepción y conformidad de los alumnos es asociado con el conjunto de elementos básicos: un docentes especializados, una destacada y personalizada atención del área administrativa, las instalaciones adecuadas, materiales acordes y cumplimiento de los procesos y beneficios.

Esto difiere en cierto punto en los estudios Rubalcavar (2020) ya que sus resultados evidenciaron que el alumnado no relacionaba todas las variables entre sí, el alumnado se sentía conforme con sus docentes y lo valoró significativamente, pero sobre los servicios administrativos sí puntuó totalmente su insatisfacción.

Esta investigación sí considera importante relacionar todos los elementos y componentes que influyen directamente en el alumno y su entorno, aquí citamos a Kotler (2010) cuando tipifica claramente que la satisfacción será resultado de comparar lo que el cliente espera de un servicio versus lo que se le prometió en el ofrecimiento.

Al respecto de la primera hipótesis específica, se evidencia que existe asociación directa y significativa entre la tangibilidad y satisfacción de usuario; puesto que el alumnado vincula una buena presentación del ambiente físico, mobiliario, equipos y materiales con el nivel de prestigio, lo pondera de tal manera que considera ser elemento importante para su aprendizaje, coincidiendo con lo expresado por Surdez (2017) quien evidenció que la percepción visual de los alumnos tiene gran impacto en las estadísticas sobre calidad. Esta versión coincide con la teoría de Gento y Vivas (2003) sobre la conexión que hay entre lo material visible y la opinión que se forma el estudiante sobre bienestar o no.

Los resultados obtenidos evidenciaron que específicamente hubo 2 preguntas sobre esta dimensión que obtuvieron el menor puntaje: material educativo e instalaciones. La primera revela la no conformidad total sobre el material otorgado al estudiante para su desarrollo de clases, y la segunda que el estudiante desea que la institución le provea de mejores ambientes que se adecúen a sus requerimientos. Esto es conforme de acuerdo a la teoría de Zeithaml y col. (2009) quienes confirman que el cliente puntúa dentro de su evaluación a la institución sobre su percepción en relación a todo lo que ve y puede palpar y que le sirva de uso para el desarrollo de sus clases.

Dentro de ello también se toma en consideración la presentación del personal en general como docentes y administrativos, en relación a su apariencia, presentación y pulcritud. Estos ítems sí obtuvieron una valoración más alta, manifestando el estudiantado su conformidad.

Las investigaciones y resultados de los autores coinciden con este estudio, en que la valoración más precisa se encuentra en la percepción de infraestructura, equipamiento y ambientes de estudios.

En referencia a la segunda hipótesis específica Fiabilidad y su anexo con la satisfacción del estudiante, se visualiza un desempeño regular con un 62% de conformidad, con una relación moderada, ya que el estudiante conecta las ofertas brindadas por la misma con el valor del compromiso; y por ende puntúa de acuerdo a lo que percibe. Se evidencia que el alumnado no tiene una confianza alta sobre el cumplimiento de los compromisos de la institución tales como: cumplimiento de cronograma académico, los plazos establecidos en plataforma de atención

administrativa. El estudiante no se encuentra totalmente conforme sobre todo hace referencia al ítem de atención oportuna y rapidez en la atención a sus consultas y requerimientos en los plazos establecidos.

Esto lo resalta Moreno (2018) en su investigación: la importancia de administrar los servicios comprometidos, refiriéndose que la institución debe velar por un plan de equipamiento, distribución y correcta asignación de espacios físicos y material académico acorde a las necesidades específicas de la comunidad estudiantil y en concordancia con el tipo de programa o especialidad en desarrollo.

Los estudios de Motefakker (2016) los sustenta acorde a sus investigaciones, recomendando que las autoridades institucionales deben prever acciones competentes para incrementar la conformidad y fidelización de los estudiantes. Este vínculo de fidelización nace del compromiso de la organización orientada a brindar atención de excelencia desde el primer contacto. Estos hallazgos coinciden con la teoría de Parasuraman, et al (2009) cuando precisa que este valor radica en que las organizaciones deben sostener la confiabilidad sobre la premisa de cumplir sus promesas, brindar el mejor servicio y dar solución prioritaria e inmediata a los diversos problemas que puedan suscitarse.

Sobre la hipótesis Capacidad de respuesta, el puntaje ha sido de 65% indicándolo como regular, con una relación moderada, destacando que la institución pone énfasis en la atención oportuna y capaz en situaciones de demanda de respuestas a las inquietudes del estudiantado, esto lo sustentan Mejia y Martinez (2009) sobre sus teorías en cuanto a uno de los alcances que toda institución debe velar: la importancia de que la organización tenga los recursos y el anhelo de satisfacer de manera oportuna las necesidades del alumno ofreciendo una atención desmedida a fin de salvaguardar la vinculación con los mismos. También lo menciona Duque (2003) al mostrar que uno de los elementos de servicio educativo es: la atención prioritaria que percibe, el compromiso de su casa de estudios, los efectos de la prestación que recibe y credibilidad de la misma. En la institución del estudio actual se debe contemplar que la capacidad de respuesta es uno de los factores clave que debe ser constantemente monitoreado ya que el alumno la considera dentro de su percepción de conformidad o no. Aquí son fundamentales las destrezas, habilidades y conocimientos de la acción del servicio, de parte de todos los miembros de la organización y no sólo de los que se encuentran en

primera línea de atención. En los estudios de Atencio (2018) se concluyó que el estudiantado puntuó como medio el servicio sobre calidad de atención oportuna, relacionando directamente esta dimensión como pieza clave en el proceso de fidelización del alumnado, si este siente que su necesidad y requerimiento no es cubierto de manera inmediata afectará de modo negativo en su conformidad con la institución.

La entidad en estudio al ser encuestada ha develado que se debe poner énfasis en cubrir dos puntos principales: atender a la comunidad estudiantil con una experiencia excepcional y a su vez hacerlo en el menor tiempo posible. Esta dimensión es valiosa ya que forma parte de las acciones de fidelización e identificación del estudiante con su casa de estudios, ya que, si no se cubre la necesidad a tiempo, este buscará otras opciones alternas. Teniendo en cuenta además que no sólo se trata de velocidad en respuesta, sino además en la coherencia que debe tener esta. Por lo que encontrar el equilibrio en estos dos aspectos es parte de los objetivos de la gestión.

Al respecto de la Seguridad, se evidencia que alcanzó un puntaje de 62%, nivel regular, sobre todo en aspectos como la confianza que el personal en general debe demostrar, los docentes en su desarrollo en clases, atención administrativa que muestre credibilidad no solo en palabras sino también en acciones, espacios físicos seguros. Este hallazgo va de la mano con lo estipulado por Arredondo (1993) quien menciona el deber de las organizaciones en su compromiso de velar por el control de la calidad total de la educación. También hace hincapié a ello los estudios de Palominos (2016) cuando menciona que esta es la parte importante de los esfuerzos de toda institución en crear su reputación y mantener su prestigio. Esto definitivamente conlleva a que el alumnado se sienta identificado con su casa de estudios, creando el vínculo de pertenencia cuya base es la identificación con los valores que la institución promueve cuyo fin es la fidelización del alumno y evitar la deserción. Acotando además que el alumnado en la actualidad se ha vuelto más exigente en cuanto a sus requerimientos académicos, conocimientos, credibilidad, la responsabilidad de una óptima y eficiente atención a sus demandas.

La investigación refleja que la seguridad implica inspirar confianza y reflejar credibilidad, de la mano del personal y su habilidad para inspirar fe en los estudiantes. Los resultados confirman que la seguridad es un valor intangible por

excelencia, donde el estudiante siente que, al aceptar los servicios de la casa de estudios, ésta debe garantizar seguridad en las promesas de la oferta, puntualidad, ambientes físicos adecuados.

En los resultados de la investigación de Atencio (2018) en una universidad nacional se demostró que existe relación de esta dimensión con la satisfacción, ya que en aquella entidad la seguridad estaba en un nivel medio, por lo que las encuestas del nivel de conformidad denotaron que se debía replantear todos los elementos que la conforman: equipamiento, personal idóneo que brinde respaldo y confianza.

Cabe precisar que, para potenciar el reflejo de honestidad en esta dimensión, es necesario que todo el personal en conjunto tenga también la certeza de lo que está realizando, a fin de denotar ante el estudiante, su capacidad en la prestación del servicio.

En referencia a la Empatía se aprecia que obtuvo un puntaje de 55.4%, un nivel regular, donde se evidencia que el alumnado considera importante que la institución y sus agentes atiendan de manera específica a sus requerimientos y se muestren identificados con sus necesidades. El alumnado requiere que la organización denote interés especial a sus particularidades y que demuestren afinidad con ellos. Aquí es donde el estudiante puntuó: el valor de la atención, la actitud y la pertinencia personalizada que el personal en general demuestre hacia ellos; lo que para estos significa una parte vital de la calidad durante su experiencia estudiantil. Coinciden con esta aseveración Dioses, et al (2021) cuando mencionan que el factor de bienestar emocional del alumno es un factor directo al medir su conformidad, si el alumno percibe un trato preferencial e individualizado, esto influirá en su desarrollo académico y por ende en los estándares de calidad. Los hallazgos de Duque (2003) destacan la importancia de uno de los elementos del servicio educativo el cual es la atención prioritaria que debe otorgarse a cada estudiante y cómo el centro de estudios debe asumirla y cumplirla con compromiso y responsabilidad. Mancilla et al (2019), también ponen énfasis en la relación inmediata que hay entre lo emocional y la percepción de calidad, dado que el cliente actual es más sensible y perceptivo al entorno. Cada institución tiene el compromiso de identificar las necesidades específicas de cada estudiante para que este se sienta valorado.

Es por todo esto que, la actitud que denotan todos los miembros del personal en general es crucial para la satisfacción del alumnado y para la atención de sus necesidades recurrentes; lo que se ve reflejado en los resultados de la investigación: la necesidad de crear los escenarios y ambientes empáticos para ellos.

Consideramos en esta investigación que es fundamental la evaluación constante en la institución en estudio, lo que conllevará a la detección de fortalezas y debilidades dentro los procesos planteados, a fin de generar estrategias eficaces hacia la búsqueda de la calidad. El objetivo de mantener e incrementar los estándares de calidad es un trabajo y planteamiento constante, es ajustar de la organización, además de adaptarse a las nuevas necesidades del mercado estudiantil. El objetivo de los directivos es conocer y reconocer las áreas de oportunidad para gestionar cambios, de ser necesario, y que sean encaminadas a propuestas y soluciones innovadoras, que finalmente se transformen en ventajas competitivas.



## VI. CONCLUSIÓN

**Primera** De acuerdo al planteamiento del objetivo general, se evidencian que la relación entre el servicio educativo y la satisfacción del usuario de la institución educativa Zegel Ipae, tiene una correlación directa ( $r = 0.677$ ) y tiene asociación significativa Sig. (Bilateral)=0.000 <0,05. Por lo que se rechaza la hipótesis nula, concluyéndose que existe relación entre las variables de estudio; que cuando el nivel de calidad del servicio educativo tiene una correlación directa también la satisfacción del usuario también será percibida como una correlación directa.

**Segunda** Conforme a la formulación de los objetivos específicos, en cuanto a la relación entre la dimensión tangibilidad con la satisfacción del cliente tiene una correlación directa ( $r = 521$ ) y su significativa Sig. (Bilateral)=0.000 < 0,05. Sig., por lo que se rechaza la hipótesis nula, concluyéndose que existe relación entre la dimensión tangibilidad con la variable satisfacción del cliente; que cuando el nivel de la dimensión tangibilidad tiene una correlación directa también la satisfacción del cliente será percibida como una correlación directa.

**Tercera** Para el segundo objetivo específico en relación a la dimensión fiabilidad con la satisfacción del cliente tiene una correlación directa ( $r = 495$ ) y su significativa Sig. (Bilateral)=0.000 < 0,05. Sig., por lo que se rechaza la hipótesis nula, se concluye que existe relación entre la dimensión fiabilidad con la variable satisfacción del cliente; que cuando el nivel de la dimensión fiabilidad tiene una correlación directa también la satisfacción del cliente será percibida como una correlación directa.

**Cuarta** En relación al planteamiento del tercer objetivo específico con respecto a la dimensión Capacidad de respuesta con la satisfacción del cliente tiene una correlación directa ( $r = 491$ ) y su significativa Sig. (Bilateral)=0.000 < 0,05. Sig., por lo que se rechaza la hipótesis nula; por lo que, se concluyéndose que existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la variable satisfacción del cliente; que cuando el nivel de

la dimensión capacidad de respuesta tiene una correlación directa también la satisfacción del cliente será percibida como una correlación directa.

**Quinta** Para el objetivo específico de la dimensión seguridad con la satisfacción del cliente tiene una correlación directa ( $r = 462$ ) y su significativa Sig. (Bilateral)=0.000 < 0,05. Sig., por lo que se rechaza la hipótesis nula, se concluyéndose que existe relación entre la dimensión seguridad con la variable satisfacción del cliente; que cuando el nivel de la dimensión seguridad tiene una correlación directa también la satisfacción del cliente será percibida como una correlación directa.

**Sexta** En cuanto al último planteamiento de los objetivos específicos en relación a la dimensión empatía con la satisfacción del cliente tiene una correlación directa ( $r = 588$  y su significativa Sig. (Bilateral)=0.000 < 0,05. Sig., por lo que se rechaza la hipótesis nula, concluyéndose que existe relación entre la dimensión empatía con la variable satisfacción del cliente; que cuando el nivel de la dimensión empatía tiene una correlación directa también la satisfacción del cliente será percibida como una correlación directa.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** A los directivos y administrativos de la institución, se recomienda evaluar los procesos de servicios generales considerando los resultados de la investigación a fin de realizar las mejoras pertinentes con el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil.

**Segunda:** Considerando los resultados totales se sugiere que al Director General de la institución conforme un equipo de especialistas que realicen el seguimiento del cumplimiento de los nuevos planteamientos a ejecutarse con el fin de mantener la mejora continua.

**Tercera:** Tomando en cuenta los resultados de la dimensión Capacidad de respuesta, se sugiere a los directivos capacitar a los colaboradores en general sobre procesos en atención rápida y oportuna, implementación de canales de comunicación alternos y distribución de equipos de trabajo especializados en atención al cliente.

**Cuarta:** Considerando los resultados de la dimensión Seguridad, se sugiere al Director General que realice un plan para la implementación y adiestramiento del manejo de equipos y herramientas que se utilizan para desarrollo de clases, así mismo capacitar al personal sobre el uso de las mismas.

**Quinta:** Considerando los resultados de la dimensión Fiabilidad, se propone dar una revisión periódica sobre los procesos calendarizados, si se cumplen en los plazos establecidos, en cuanto al contenido de los cursos y desarrollos de clases realizar constante seguimiento si lo impartido se desarrolla acorde a los syllabus tipificados.

## REFERENCIA

Aguerrondo, I. (1993). La calidad de la educación: ejes para su definición y evaluación. *Revista Interamericana de Desarrollo Educativo*, 561-578  
<https://tallereduca.files.wordpress.com/2014/07/aguerrondo-calidad-educacion-3-ejes.pdf>

Aguirre, W. y Rodríguez, E. (2017). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos (Tesis de pregrado).  
<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/28/aguirre-espinozawildher.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Alvarado, E. et al. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(17), 58-76. Recuperado de  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722015000300058&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722015000300058&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Álvarez Botello, Julio; Chaparro Salinas, Eva Martha; Reyes Pérez, Diana Elena (2015) Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 13, núm. 2, 2015, pp. 5-26 Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar Madrid, España  
<https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>

Araya, L. (2017). Calidad de Servicio en la Educación Superior a Distancia (Tesis doctoral). Recuperada en  
[http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC\\_TESIS.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/121072/1/LAAC_TESIS.pdf)

Astete, C. (2018). Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018

- Atencio, M. (2018). La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de Mecánica Automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7801>
- Bernate, J. (2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior ENLACE DOI: <http://dx.doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
- Brunner, José Joaquín; Ganga-Contreras, Francisco (2018) Reforma a la educación superior: un análisis crítico del enfoque chileno. Utopía y Praxis Latinoamericana, vol. 23, núm. 83, 2018 Universidad del Zulia, Venezuela Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27957772013> DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.1438580>
- Bulut, Nergiz; Serin, Oguz y Özbaş, Filiz. (2010). Predicting university students' life satisfaction by their anxiety and depression level. Elsevier Procedia - Social and Behavioral Sciences, 9, Netherlands. (Pp. 579-582). <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.12.200>
- Canellotto, Adrián (2020) artículo revista Hacia nuevos horizontes en las clases universitarias en contextos emergentes. Contribuciones de la Tecnología Educativa <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8240148>
- Cervantes, V. et al. (2018). Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. Ciencias Administrativas, (11), 017. <https://doi.org/10.24215/23143738e017>
- Dioses Lescano, Nelly; Morales Huamán, Humberto Iván; Díaz de Angulo, Doris Margot; Vasquez Muñoz N. (2021). Level of satisfaction on quality training at the university level- Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Venezuela- <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99366775022>

Duque, L. (2003), "La satisfacción del usuario del servicio 'formación educativa universitaria'", en Economía de la educación, AEDE XII: 18 y 19 septiembre, coord. por Rafael Zorrilla, María-Jesús San Segundo, Madrid, Universidad Carlos III, pp. 88-99-  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=865051>

EDUCREA (2022), Fundación Educrea- Lima-Perú,  
<https://educrea.cl/evaluacion-pilar-fundamental-de-la-educacion/>

Fernández Urteaga, Renato Rafael. (2020). Percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del instituto de educación superior pedagógico "Hno. Victorino Elorz Goicoechea". Cajamarca, 2019- <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1244>

Flores Barboza, José ( 2003) revista La Satisfacción Estudiantil como Indicador de la Calidad de la Educación Superior. Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178>

Gento Palacios, S., y Vivas García, M. (2003). EL SEUE: Un Instrumento para Conocer la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación. Acción Pedagógica, 12(2), 16-27.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>

Gómez-Arteta, Indira - Fortunato Escobar-Mamani ( 2021) Educación virtual en tiempos de pandemia: incremento de la desigualdad social en el Perú-  
<https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1996>

Heredia Llatas, F. D., Ramos Farroñán, E. V., Ordinola Mora, A. P., & Chuquicusma Juárez, D. M. (2020)- Revista Conrado, artículo Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad en una institución educativa en la ciudad de Piura-  
[https://www.researchgate.net/publication/348405202\\_Satisfaccion\\_de](https://www.researchgate.net/publication/348405202_Satisfaccion_de)

\_los\_estudiantes\_como\_indicador\_de\_calidad\_en\_una\_institucion\_educativa\_en\_la\_ciudad\_de\_Piura

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

<http://dspace.uan.mx:8080/xmlui/handle/123456789/1431>

Kotler, Philip y Armstrong, G. (2010). Marketing. (12a. ed) Madrid: Pearson Educación

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)

Mancilla, Martínez Aymara Maricela - Ángeles Juan Carlos Orosco – Patricia ( 2020) Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI. Integración Académica en Psicología Volumen 7. Número 21. 2019. ISSN: 2007-5588 Página71

Mejías, Augustin – Martínez, Domelis ( 2009) Artículo Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior-  
[http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_docu/article/view/3704](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_docu/article/view/3704)

Motefakker, Niloofar. (2016). The Study of the Level of Satisfaction of the Students of the Faculty of Social Sciences with Welfare Services of Imam Khomeini International University of Qazvin. Elsevier Procedia Economics and Finance. 36, Amsterdam. (Pp. 399-407). DOI: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30052-1](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30052-1)

Nobario, Mesías Cirilo (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda (Tesis de maestría). ¿Recuperado de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion\\_NobarioMorenoMesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMorenoMesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Patrón, R. (2018). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. DOI: 10.23913/ride.v11i22.870

Palominos-Belmar, Pedro Iván; Quezada-Llanca, Luis-Ernesto; Osorio-Rubio, Claudio Andrés; Torres-Ortega, Jorge-Antonio; Lippi-Valenzuela, Luis-Miguel. Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, vol. VII, núm. 18, 2016, pp. 130-142 Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación Distrito Federal, México  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/2991/299143567008/299143567008.pdf>

Parasuraman, A.; Zeithalm, V. y Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones en futuras investigaciones. Editorial McGraw-Hill. México

Parasuraman, A., Zeithalm, V. y Berry, L. (1988). *Comprensión de las expectativas de los clientes de servicios*. Editorial McGraw-Hill. México

Pecina Leyva, R. M. (2019). Calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario. Educational quality and its impact on the satisfaction of the university student. *Revista Electrónica Sobre Tecnología, Educación Y Sociedad*, 6(11). Recuperado a partir de <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/693>

Quinteiro, Jose Antonio artículo La movilidad academica internacional ante la pandemia del COVID 19  
<https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/v33i2-10>

Retos en la evaluación de la calidad de la educación en América Latina  
Murillo F Javier, Marcela Román ( 2010) *Revista Iberoamericana de la educación*



<https://rieoei.org/historico/documentos/rie53a05.htm>

Rivero Bottero Raquel ( 2013) Educación y Pedagogía en el marco del neoliberalismo y la globalización Perfiles educativos vol.35 no.142 Ciudad de México sep. 2013

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982013000400010](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982013000400010)

Riveros Silva, Pablo. (2007). Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos. 3ra Edición. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia

Robbins, S.P. y Coulter, M. Administración. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1996.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Ruvalcabar, O. y Roblero, G. (2022). Student satisfaction with the educative services in a deprived university of the south of Mexico. Revista Varela, 22(62), 164-173

Sabino, Carlos (1992). El proceso de investigación. Ed. Panapo, Caracas, 1992, 216 págs. Publicado también por Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires-

[http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso\\_investigacion.pdf](http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf)

Sanchez, A. (2016). "La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL Picota, San Martín; 2016" [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1087>

Sánchez, L. (2017). Relación entre las prácticas de gestión administrativa y las 39 prácticas de innovación educativa en el Instituto Peruano de Administración de Empresas, Sede Pueblo Libre, Perú Tesis que para obtener el grado de:

Maestría en Administración de Instituciones [Tecnológico de Monterrey].  
<http://hdl.handle.net/11285/622484>

Şen, Asim; Erkan Kabak, Kamil; Tüysüz, Fatih; Kuzaliç, Dilek. (2012). Democratization of University Management for Quality Higher Education. Elsevier Procedia - Social and Behavioral Sciences, 58, Netherlands. (Pp. 1491-1504). Extraído de: <https://cyberleninka.org/article/n/529283/viewer>

Shaikh, Adnal; Aldarmahi, Ahmed; Al-Sanie, Ebtehal; Subahi, Ahmad; Ahmed, Mohamed; Hydrie, Mohd; Al-Jifree, Hatim. (2019). Learning styles and satisfaction with educational activities of Saudi Health Science University Students. Journal of Taibah University Medical Sciences. 14,(5), Arabia Saudita. (Pp: 418-424). <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2019.07.002>

SINEACE ( 2016), Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa- <https://www.gob.pe/sineace>

Sunedu, Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria-Ley de la Reforma 30220

Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2017). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. Revista Educación y Educadores, 21(1), 9-26. Recuperada de <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n1/0123-1294-eded21-01-00009.pdf>

Trujillo-Segoviano, Jorge (2014) El enfoque en competencias y la mejora de la educación Ra Ximhai, vol. 10, núm. 5, julio-diciembre, 2014, pp. 307-322 Universidad Autónoma Indígena de México El Fuerte, México <https://www.redalyc.org/pdf/461/46132134026.pdf>

Tumino, M., & Poitevin E. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: Caso de estudio. REICE.

Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación.

UNESCO, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, organismo especializado del Sistema de las Naciones Unidas (ONU).

Zambrano R, Jimmy; Loachamín-Marcillo, Mónica; Pilco-Gallegos, Mónica; Pilco-Gallegos, Wilson Javier (2019). Cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil en un instituto superior de Ecuador.

Zeithalm, V. y Bitner, M. (2009). Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill. México

## Anexo N° 1

### Operacionalización de las variables

#### Matriz de operacionalización de la variable Calidad de servicio educativo

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	Se define como la actitud asumida por el usuario ante la satisfacción de las expectativas por un servicio o producto. (Parasuraman A., 1988) et al., (1988).	Operacionalmente esta variable considera las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; para la formulación de un instrumento cuestionario de 20 ítems.	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos modernos</li> <li>• Infraestructura en buen estado</li> <li>• Recursos didácticos en buen estado.</li> <li>• Servicio</li> </ul>	Escala Ordinal de tipo Likert  1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni DA ni DS 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplen lo prometido</li> <li>• Resolución de problemas</li> <li>• Tiempo en la prestación del servicio</li> <li>• No comete errores.</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Disposición</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Ambiente físico</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad del cliente</li> <li>• Amabilidad</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios de trabajo conveniente.</li> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Cortesía.</li> <li>• Compresión</li> </ul>	

Fuente. *Elaboración propia*

#### Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción del estudiante

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Es la percepción de gozo o la decepción de una persona como resultado de comparar la efectividad de un producto o servicio frente a su perspectiva, Kotler ( 2010)	Operacionalmente esta variable considera las dimensiones: rendimiento percibido, expectativas y satisfacción del cliente; para la formulación de un instrumento cuestionario de 24 ítems.	Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción del cliente</li> <li>• Resultados por el servicio</li> <li>• Experiencia de compras anteriores</li> <li>• Opiniones</li> </ul>	Escala Ordinal de tipo Likert  1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni DA ni DS 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención inmediata.</li> </ul>	
			Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Complacencia.</li> </ul>	

Fuente. *Elaboración propia*

## ANEXO N° 02

### ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

Estimado estudiante a continuación se presenta un cuestionario el cual forma parte de la investigación denominada: Calidad del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Zegel Ipaee, 2022, donde se busca medir el grado de satisfacción. Lee cuidadosamente cada uno de los ítems presentados y selecciona la opción que más se asemeje a tu respuesta marcando con una equis (X) según corresponda. La encuesta es anónima, no hay respuestas buenas, ni malas. Las respuestas serán tratadas con objetividad y discreción. Gracias por su participación.

#### OPCIONES DE RESPUESTA:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Tangible</b>						
1	La IE cuenta con equipos modernos para el desarrollo de sus clases.					
2	Las instalaciones de la IE son de infraestructura moderna					
3	La presentación del personal que labora en la IE es adecuada según el servicio que se brinda					
4	El material educativo empleado en las clases son adecuados a los contenidos					
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>						
5	La IE cumple con lo programado en sus calendarios académicos					
6	La IE cumple con los plazos establecidos de atención al estudiante					
7	Los docentes desarrollan sus clases acorde a lo programado en los syllabus					
8	Los horarios de clases se cumplen según lo programado					
<b>Dimensión: Capacidad de Respuesta</b>						
09	El personal de la IE brinda atención oportuna y rápida					
10	El personal de la IE brinda un servicio de atención capaz de hacer frente a las dificultades y sugerencias					
11	Los docentes resuelven las inquietudes académicas de manera adecuada					
12	La comunicación es fluida en la IE para el desarrollo de las actividades académicas.					
<b>Dimensión: Seguridad</b>						
13	La IE cuenta con protocolos de seguridad y se encuentra equipado ante emergencias					

14	Los equipos de laboratorio de la IE te brindan seguridad					
15	El personal de la IE demuestra confianza en sus acciones y atención					
16	Manipulan los docentes equipos y herramientas ajustado a normas de seguridad					
	<b>Dimensión: Empatía</b>					
17	La IE cuenta con asesoramiento personalizado					
18	Realizas acuerdos con los docentes para la entrega de actividades que no pudiste cumplir en el tiempo fijado,					
19	El personal de la IE ofrece trato cordial y amable					
20	La IE ofrece cursos y talleres acorde a las necesidades de los estudiantes.					

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Rendimiento percibido:</b>					
1.	Las actividades educativas por la IE las consideras como					
2.	La IE cumple con lo programado en calendario de actividades					
3.	Los servicios generales de la IE se cumplen de acuerdo a lo ofrecido en la matrícula					
4.	Recibo beneficios socioeconómicos por parte de la IE					
5.	Has afianzado conocimientos con la educación virtual en la IE					
7.	Te ofrece la IE asesorías adicionales para el desarrollo educativo					
8.	Te sientes satisfecho del modo en el que se desarrollan las clases virtuales					
9.	La IE realiza seguimiento de tus avances académicos y asistencias a clases					
10.	Recibes retroalimentación de tus profesores de las actividades realizadas.					
	<b>Dimensión: Expectativas:</b>					
11.	Cumple tus expectativas las clases impartidas en el desarrollo tus clases de forma virtual.					
12.	Los docentes satisfacen tus necesidades de conocimiento académico					
13.	La plataforma de atención al estudiante resuelve tus consultas de manera inmediata					
14.	La IE cumple con ofrecer las plataformas adecuadas y óptimas para el desarrollo de tus clases					
15.	L IE cumple con ofrecer los beneficios estudiantiles como becas, convenios, descuentos ofrecidos en la matrícula					
16.	La IE cumple con los plazos establecidos en sus trámites documentarios					
17.	Los docentes usan los medios tecnológicos eficazmente					
18.	La IE ha cumplido con lo ofrecido en el inicio de las actividades académicas					
	<b>Dimensión: Satisfacción del cliente</b>					
19	Te sientes conforme con las actividades académicas desarrolladas por la IE					
20	Estás satisfecho con la metodología impartida por los docentes					
21	Consideras que es eficiente el sistema de atención virtual de consultas del estudiante					

22	Estás conforme con el nivel de equipamiento, materiales, tecnología que ofrece la IE					
23	La IE realiza seguimiento constante sobre la calidad del servicio que percibe el estudiante					
24	La IE cumple con lo prometido acorde a su oferta, calendario, programación y estarías dispuesto a recomendarla					

## ANEXO N° 3

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

#### Calculadora de muestra

Nivel de  
Confianza :  95%  99%

Margen de Error:

Población:

Limpiar

Calcular Muestra

Tamaño de  
Muestra:



## ANEXO N° 4

# CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE LAS VARIABLES CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBLE</b>								
1	La IE cuenta con equipos modernos para que el desarrollo de tus clases sea de manera óptima.							
2	Las instalaciones de la IE la consideras como infraestructura moderna que te motiva a formarte en ella.							
3	La presentación del personal que labora en la IE es adecuada según el servicio que se brinda.							
4	El material educativo empleado en las clases son adecuados a los contenidos.							
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>								
5	La IE cumple con lo programado en sus calendarios académicos.							
6	La IE cumple con los plazos establecidos de atención al estudiante.							
7	Los docentes desarrollan sus clases acorde a lo programado en los syllabus .							
8	Los horarios de clases se cumplen según lo programado en el Calendario Académico.							
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
9	El personal de la IE brinda atención oportuna y rápida.							
10	El personal de la IE brinda un servicio de atención capaz y eficaz para frente a las dificultades y sugerencias.							
11	Los docentes resuelven las inquietudes académicas de manera adecuada.							
12	La comunicación en la IE es fluida y recibida a tiempo lo cual permite el desarrollo de las actividades académicas programadas.							
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
13	La IE cuenta con protocolos de seguridad y se encuentra equipado ante emergencias.							
14	Los equipos de laboratorio de la IE cuentan con indicaciones de seguridad en su uso.							
15	El personal de la IE demuestra confianza en sus acciones y atención.							
16	Manipulan los docentes y el personal los equipos y herramientas ajustado a normas de seguridad.							



<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>								
17	La IE cuenta con un programa de asesoramiento personalizado como tutorías, asesoría psicológica.							
18	Realizas acuerdos con los docentes para la entrega de actividades que no pudiste cumplir en el tiempo fijado.							
19	El personal de la IE ofrece trato cordial y amable.							
20	La IE ofrece cursos y talleres extracurriculares acorde a las necesidades de los estudiantes.							

Observaciones: La observación que se hace es que se debe considerar un autor más actual en la definición de la variable.

En todo caso de no ser necesario ello, de acuerdo a los lineamientos de la universidad, el instrumento se puede aplicar.

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ... Medina Coucha Marile Karant ..... DNI: 25795465.....

Especialidad del validador: Maestra en Docencia Universitaria y Gestión Educativa .....

11 de junio del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde el concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LA EDUCACIÓN SEMIPRESENCIAL**

N.º	DIMENSIÓN 1 / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido</b>								
1	Consideras que la IE cumple con el servicio de calidad acorde al nivel de prestigio que publicitan							
2	La IE cumple con lo programado en calendario de actividades							
3	Los servicios generales de la IE se cumplen de acuerdo a lo ofrecido en la matrícula							
4	Recibes beneficios socioeconómicos por parte de la IE							
5	Has afianzado conocimientos con la educación virtual en la IE							
6	La IE recaba tus opiniones mediante encuestas a fin de tomar elecciones efectivas sobre cursos, talleres, procesos administrativos.							
7	Te sientes satisfecho del modo en el que se desarrollan las clases virtuales							
8	La IE realiza seguimiento de tus avances académicos y asistencias a clases							
9	Recibes retroalimentación de tus docentes sobre las actividades realizadas							
10	La IE ofrece talleres que refuerzan tus conocimientos y desarrollo académico							
<b>DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS</b>								
11	Cumple tus expectativas las clases impartidas en el desarrollo tus clases de forma virtual							
12	Los docentes satisfacen tus necesidades de conocimiento académico							
13	La plataforma de atención al estudiante resuelve tus consultas de manera inmediata							
14	La IE cumple con ofrecer las plataformas adecuadas y óptimas para el desarrollo de tus clases							
15	La IE cumple con ofrecer los beneficios estudiantiles como becas, convenios, descuentos ofrecidos en la matrícula							
16	La IE cumple con los plazos establecidos en sus trámites documentarios							
17	Los docentes usan los medios tecnológicos eficazmente							
18	La IE ha cumplido con lo ofrecido en el inicio de las actividades académicas							
<b>DIMENSIÓN 3: Satisfacción del cliente</b>								
19	Te sientes conforme con las actividades académicas desarrolladas por la IE							
20	Estás satisfecho con la metodología impartida por los docentes							
21	Consideras que es eficiente el sistema de atención virtual de consultas del estudiante							
22	Estás conforme con el nivel de equipamiento, materiales, tecnología que ofrece la IE							
23	La IE realiza seguimiento constante sobre la calidad del servicio que percibe el estudiante							
24	La IE cumple con lo prometido acorde a su oferta, calendario, programación y estarías dispuesto a recomendarla							

Observaciones: La observación que se hace es que se debe considerar un autor más actual en la definición de la variable.  
 En todo caso de no ser necesario ello, de acuerdo a los lineamientos de la universidad, el instrumento se puede aplicar.

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ...Medina Concha Matilde Kent...    DNI: ...25799465...

Especialidad del validador: ...Maestra en Docencia Universitaria y Gestión educativa...

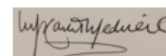
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

11 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO**

N.º	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBLE</b>								
1	La IE cuenta con equipos modernos que permiten el desarrollo de óptimo de las clases.	X		X		X		
2	Las instalaciones de la IE son modernas y le motivan al estudio.	X		X		X		
3	La presentación del personal que labora en la IE es adecuada según el servicio que se brinda.	X		X		X		
4	El material educativo empleado en las clases son adecuados a los contenidos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>								
5	La IE cumple con lo programado en sus calendarios académicos.	X		X		X		
6	La IE cumple con los plazos establecidos de atención al estudiante.	X		X		X		
7	Los docentes desarrollan sus clases acorde a lo programado en los sílabos.	X		X		X		
8	Los horarios de clases se cumplen según lo programado en el Calendario Académico.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
9	El personal de la IE brinda atención oportuna y rápida.	X		X		X		
10	El personal de la IE brinda un servicio de atención eficaz frente a las dificultades y sugerencias de padres o estudiantes.	X		X		X		
11	Los docentes resuelven las inquietudes académicas de manera adecuada.	X		X		X		
12	La comunicación en la IE es fluida y recibida a tiempo lo cual permite el desarrollo de las actividades académicas programadas.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
13	La IE cuenta con protocolos de bioseguridad y se encuentra equipado ante emergencias.	X		X		X		
14	Los equipos de laboratorio de la IE cuentan con indicaciones de seguridad en su uso.	X		X		X		
15	El personal de la IE demuestra confianza en sus acciones y atención a padres y estudiantes.	X		X		X		

16	El personal de la institución manipula adecuadamente los equipos contra incendios y otros según normas de seguridad.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>								
17	La IE cuenta con un programa de asesoramiento personalizado como tutorías, asesorías psicológicas.	X		X		X		
18	Realiza acuerdos con los docentes para la entrega de actividades que no pudiste cumplir en el horario fijado.	X		X		X		
19	El personal de la IE ofrece trato cordial y amable.	X		X		X		
20	La IE ofrece cursos y talleres extracurriculares acorde a las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		

Observaciones: SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra: Gabriela Zárate Gutiérrez                      DNI: 09688202

Especialidad del validador: Administración de la educación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.  
Especialidad



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDANTE EN  
LA EDUCACIÓN SEMIPRESENCIAL**

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1: Rendimiento percibido</b>								
1	Consideras que la IE cumple con el servicio de calidad acorde al nivel de prestigio que publicitan							
2	La IE cumple con lo programado en calendario de actividades							
3	Los servicios generales de la IE se cumplen de acuerdo a lo ofrecido en la matrícula							
4	Recibes beneficios socioeconómicos por parte de la IE							
5	Has avanzado conocimientos con la educación virtual en la IE							
6	La IE recaba tus opiniones mediante encuestas a fin de tomar elecciones efectivas sobre cursos, talleres, procesos administrativos.							
7	Te sientes satisfecho del modo en el que se desarrollan las clases virtuales							
8	La IE realiza seguimiento de tus avances académicos y asistencias a clases							
9	Recibes retroalimentación de tus docentes sobre las actividades realizadas							
10	La IE ofrece talleres que refuerzan tus conocimientos y desarrollo académico							
<b>DIMENSION 2: EXPECTATIVAS</b>								
11	Cumple tus expectativas las clases impartidas en el desarrollo tus clases de forma virtual							
12	Los docentes satisfacen tus necesidades de conocimiento académico							
13	La plataforma de atención al estudiante resuelve tus consultas de manera inmediata							
14	La IE cumple con ofrecer las plataformas adecuadas y óptimas para el desarrollo de tus clases							
15	La IE cumple con ofrecer los beneficios estudiantiles como becas, convenios, descuentos ofrecidos en la matrícula							
16	La IE cumple con los plazos establecidos en sus trámites documentarios							
17	Los docentes usan los medios tecnológicos eficazmente							
18	La IE ha cumplido con lo ofrecido en el inicio de las actividades académicas							
<b>DIMENSION 3: Satisfacción del cliente</b>								
19	Te sientes conforme con las actividades académicas desarrolladas por la IE							
20	Estás satisfecho con la metodología impartida por los docentes							
21	Consideras que es eficiente el sistema de atención virtual de consultas del estudiante							
22	Estás conforme con el nivel de equipamiento, materiales, tecnología que ofrece la IE							
23	La IE realiza seguimiento constante sobre la calidad del servicio que percibe el estudiante							
24	La IE cumple con lo prometido acorde a su oferta, calendario, programación y estarías dispuesto a recomendarla							



22	Estás conforme con el nivel de equipamiento, materiales, tecnología que ofrece la IE	X		X		X		
23	La IE realiza seguimiento constante sobre la calidad del servicio que percibe el estudiante	X		X		X		
24	La IE cumple con lo prometido acorde a su oferta, calendario, programación y estarías dispuesto a recomendarla	X		X		X		

**Observaciones: SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del Juez validador: Dra. Gabriela Zárate Gutiérrez

DNI: 09688202

Especialidad del validador: **Administración en la educación**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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

11 de junio del 2022

.....  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO**

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBLE</b>								
1	La IE cuenta con equipos modernos para que el desarrollo de tus clases sea de manera óptima.							
2	Las instalaciones de la IE la consideras como infraestructura moderna que te motiva a formarte en ella.							
3	La presentación del personal que labora en la IE es adecuada según el servicio que se brinda.							
4	El material educativo empleado en las clases son adecuados a los contenidos.							
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>								
5	La IE cumple con lo programado en sus calendarios académicos.							
6	La IE cumple con los plazos establecidos de atención al estudiante.							
7	Los docentes desarrollan sus clases acorde a lo programado en los syllabus.							
8	Los horarios de clases se cumplen según lo programado en el Calendario Académico.							
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
9	El personal de la IE brinda atención oportuna y rápida.							
10	El personal de la IE brinda un servicio de atención capaz y eficaz para frente a las dificultades y sugerencias.							
11	Los docentes resuelven las inquietudes académicas de manera adecuada.							
12	La comunicación en la IE es fluida y recibida a tiempo lo cual permite el desarrollo de las actividades académicas programadas.							
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
13	La IE cuenta con protocolos de seguridad y se encuentra equipado ante emergencias.							
14	Los equipos de laboratorio de la IE cuentan con indicaciones de seguridad en su uso.							
15	El personal de la IE demuestra confianza en sus acciones y atención.							
16	Manipulan los docentes y el personal los equipos y herramientas ajustado a normas de seguridad.							

16	Manipulan los docentes y el personal los equipos y herramientas ajustado a normas de seguridad.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</b>								
17	La IE cuenta con un programa de asesoramiento personalizado como tutorías, asesoría psicológica.	x		x		x		
18	Realizas acuerdos con los docentes para la entrega de actividades que no pudiste cumplir en el tiempo fijado.	x		x		x		
19	El personal de la IE ofrece trato cordial y amable.	x		x		x		
20	La IE ofrece cursos y talleres extracurriculares acorde a las necesidades de los estudiantes.	x		x		x		

**Observaciones:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg Rosmary Visbal Ahumada DNI 10278306**
**Especialidad del validador: Ciencias Empresariales**
**11 de junio del 2022**
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.  
**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDANTE EN  
LA EDUCACIÓN SEMIPRESENCIAL**

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1: Rendimiento percibido</b>								
1	Consideras que la IE cumple con el servicio de calidad acorde al nivel de prestigio que publicitan							
2	La IE cumple con lo programado en calendario de actividades							
3	Los servicios generales de la IE se cumplen de acuerdo a lo ofrecido en la matrícula							
4	Recibes beneficios socioeconómicos por parte de la IE							
5	Has avanzado conocimientos con la educación virtual en la IE							
6	La IE recaba tus opiniones mediante encuestas a fin de tomar elecciones efectivas sobre cursos, talleres, procesos administrativos.							
7	Te sientes satisfecho del modo en el que se desarrollan las clases virtuales							
8	La IE realiza seguimiento de tus avances académicos y asistencias a clases							
9	Recibes retroalimentación de tus docentes sobre las actividades realizadas							
10	La IE ofrece talleres que refuerzan tus conocimientos y desarrollo académico							
<b>DIMENSION 2: EXPECTATIVAS</b>								
11	Cumple tus expectativas las clases impartidas en el desarrollo tus clases de forma virtual							
12	Los docentes satisfacen tus necesidades de conocimiento académico							
13	La plataforma de atención al estudiante resuelve tus consultas de manera inmediata							
14	La IE cumple con ofrecer las plataformas adecuadas y óptimas para el desarrollo de tus clases							
15	La IE cumple con ofrecer los beneficios estudiantiles como becas, convenios, descuentos ofrecidos en la matrícula							
16	La IE cumple con los plazos establecidos en sus trámites documentarios							
17	Los docentes usan los medios tecnológicos eficazmente							
18	La IE ha cumplido con lo ofrecido en el inicio de las actividades académicas							
<b>DIMENSION 3: Satisfacción del cliente</b>								
19	Te sientes conforme con las actividades académicas desarrolladas por la IE							
20	Estás satisfecho con la metodología impartida por los docentes							
21	Consideras que es eficiente el sistema de atención virtual de consultas del estudiante							
22	Estás conforme con el nivel de equipamiento, materiales, tecnología que ofrece la IE							
23	La IE realiza seguimiento constante sobre la calidad del servicio que percibe el estudiante							
24	La IE cumple con lo prometido acorde a su oferta, calendario, programación y estarías dispuesto a recomendarla							

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ..... **Rosmary Visbal Ahumada** .....    **DNI: 10278306**.....

Especialidad del validador:.....**Ciencias Empresariales**.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>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

11 de junio del 2022



.....  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

VARIABLES	DIMENSIONES	CALIDAD DEL SERVICIO																				SUMATORIA DE LAS VALORACIONES POR ITEM	
		TANGIBLE					FIABILIDAD					APACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD						
Marca temporal	Para dar conf...	1.- La IE cuenta con equipos	2.- Las instalaciones de la IE la consideran como infraestructura adecuada para el personal que labora en el material educativo	3.- La IE cumple con lo programado	4.- La IE cumple con los plazos	7.- Los docentes desarrollan sus clases de acuerdo a los planes de la IE	8.- El personal de la IE brinda un servicio oportuno	9.- Los docentes resuelven las dudas de los alumnos en comunicación en el aula	10.- El personal de la IE cuenta con protocolos de trabajo	11.- Los equipos de laboratorio de la IE demuestran la competencia de los docentes y el personal de la IE	12.- El personal de la IE cuenta con un programa de actualización de los docentes con los acuerdos con los cursos de actualización de la IE	13.- El personal de la IE ofrece cursos y talleres	14.- El personal de la IE ofrece cursos y talleres	15.- El personal de la IE ofrece cursos y talleres	16.- El personal de la IE ofrece cursos y talleres	17.- El personal de la IE ofrece cursos y talleres	18.- El personal de la IE ofrece cursos y talleres	19.- El personal de la IE ofrece cursos y talleres	20.- El personal de la IE ofrece cursos y talleres	21.- El personal de la IE ofrece cursos y talleres	22.- El personal de la IE ofrece cursos y talleres	74	
6/15/2022 2:37:05	Acepto	5	5	4	4	5	3	3	1	4	4	5	1	5	3	1	5	4	4	5	3	74	
6/15/2022 7:29:10	Acepto	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	72
6/15/2022 7:38:15	Acepto	3	3	3	4	4	1	4	4	3	1	4	4	3	3	3	3	1	4	3	1	59	
6/15/2022 9:08:38	Acepto	3	1	3	1	1	2	4	3	2	2	4	2	3	3	2	3	2	2	1	4	48	
6/15/2022 9:48:44	Acepto	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	
6/15/2022 14:33:12	Acepto	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	2	3	3	5	3	78	
6/15/2022 16:50:36	Acepto	4	4	3	3	4	1	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	73	
6/15/2022 17:21:40	Acepto	2	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	5	4	4	2	1	4	4	4	4	48	
6/15/2022 18:11:46	Acepto	5	5	5	5	3	4	3	1	1	3	4	1	4	4	3	4	1	3	5	3	67	
6/15/2022 20:38:12	Acepto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	95	
6/15/2022 20:59:57	Acepto	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	88		
6/15/2022 21:21:27	Acepto	5	5	3	3	4	2	5	5	1	1	5	4	3	5	5	5	4	5	4	2	76	
6/16/2022 7:02:48	Acepto	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	1	76	

VARIANZA DE LOS ITEMS																			
0.77	1.609467456	1.25	1.62	1.72	2	1.15	2.39	1.85	2.22	1.1	1.79	0.53	0.75	1.75	1.51	1.6	1.16	1.08	1.78
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS																			
29.62130178																			

VARIANZA DE LA SUMATORIA DE LAS VALORACIONES POR ITEM
223.9053254

$K$	=	20
$K - 1$	=	19
$\sum S_i^2$	=	29.6
$S_T^2$	=	223.9053254

### CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Valores	Crerios
Coficiente alfa > .9 a .95	Excelente
Coficiente alfa > .8	Bueno
Coficiente alfa > .7	Aceptable
Coficiente alfa > .6	Cuestionable
Coficiente alfa > .5	Pobre
Coficiente alfa < .5	Inaceptable

$$\alpha = 0.913475019$$

<b>Alfa de</b>	<b>No. De</b>
<b>0.9134</b>	<b>20</b>
<b>Criterio Excelente</b>	

### Interpretación:

El Instrumento Encuesta para medir la confiabilidad de la Variable Calidad del Servicio de acuerdo al alfa de Cronbach es 0,9134, según los valores el criterio es Excelente, por lo que, es fiable el instrumento para su aplicación.

## FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

Ficha técnica del instrumento para medir la variable: Calidad de servicio educativo

---

<b>Denominación</b>	Cuestionario de calidad de servicio educativo
<b>Autor</b>	Modelo SERQVUAL-Parsu Parasuraman Adaptado por Cristina Delgado
<b>Año</b>	2022
<b>Administración</b>	Individual
<b>Objetivo</b>	Relacionar la calidad de servicio educativo con la satisfacción del estudiante
<b>Lugar</b>	Instituto de Educación Superior Zegel Ipae
<b>Tiempo de duración</b>	30 minutos
<b>Nivel de medición</b>	Escala de Likert

### **Descripción del instrumento:**

El cuestionario de calidad de servicio educativo consta de 20 preguntas para la aplicación del instrumento, teniendo en cuenta las definiciones de las dimensiones del presente trabajo de investigación, las cuales son: tangibilidad, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Con esto se busca relacionar estas dimensiones con la variable de satisfacción al estudiante.

---



Ficha técnica del instrumento para medir la variable: Satisfacción del estudiante

---

<b>Denominación</b>	Cuestionario de satisfacción del estudiante
<b>Autor</b>	Modelo SERQVUAL-Parsu Parasuraman Adaptado por Cristina Delgado
<b>Año</b>	2022
<b>Administración</b>	Individual
<b>Objetivo</b>	Relacionar la satisfacción del estudiante con la calidad de servicio educativo
<b>Lugar</b>	Instituto de Educación Superior Zegel Ipae
<b>Tiempo de duración</b>	30 minutos
<b>Nivel de medición</b>	Escala de Likert

**Descripción del instrumento:**

El cuestionario de satisfacción del estudiante consta de 24 preguntas para la aplicación del instrumento, teniendo en cuenta las definiciones de las dimensiones del presente trabajo de investigación, las cuales son: rendimiento percibido, expectativas y satisfacción del cliente. Con esto se busca relacionar estas dimensiones con la variable calidad educativa.

---

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

VARIABLES	DIMENSIONES	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE																								SUMATORIA DE LAS VALORACIONES POR ITEM								
		RENDIMIENTO PERCIBIDO												EXPECTATIVAS						SATISFACCIÓN DEL CLIENTE														
Marca temporal	Para dar confi	que la IE cumple con el servicio de	22.-La IE cumple con lo programad	23.-Los servicios generales de la	24.-Recargas	25.-Beneficios	26.-Mezclar	27.-Conocimientos co	28.-La IE recibe sus opiniones	29.-Mezclas	30.-La IE recibe el	31.-La IE realiza	32.-El seguimiento de li	33.-Recepciones	34.-La IE ofrece retroalimentación	35.-La IE ofrece talleres que	36.-Cumple las expectativas las	37.-Los docentes	38.-La IE ofrece satisfacción sus	39.-La IE presta atenc	40.-La IE cumple con ofrecer las	41.-La IE cumple con ofrecer los	42.-La IE cumple con los plazos	43.-Los docentes usan los medios	44.-La IE cumple con lo	45.-La IE cumple con las	46.-Estas	47.-Consideras	48.-Estas	49.-La IE realiza	50.-La IE realiza	51.-La IE cumple con lo prometido		
6/15/2022 2:37:05	Acepto	3	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	1	1	3	4	4	5	4	4	3	3	1	4	4	4	76
6/15/2022 7:29:10	Acepto	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	84	
6/15/2022 7:38:15	Acepto	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	3	1	3	3	1	4	4	4	4	1	3	1	4	4	77	
6/15/2022 9:08:38	Acepto	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	4	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	55		
6/15/2022 9:48:44	Acepto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120		
6/15/2022 14:33:12	Acepto	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	99		
6/15/2022 16:50:36	Acepto	4	4	3	4	1	4	1	4	4	4	4	4	1	4	1	3	4	1	4	3	4	1	4	3	4	4	1	4	4	4	75		
6/15/2022 17:21:40	Acepto	1	1	1	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	73			
6/15/2022 18:11:46	Acepto	4	3	4	3	2	4	1	3	1	3	4	4	1	4	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	4	72			
6/15/2022 20:38:12	Acepto	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118			
6/15/2022 20:59:57	Acepto	4	4	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111			
6/15/2022 21:21:27	Acepto	2	4	3	2	3	3	3	4	5	3	4	5	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	2	4	5	4	4	81				
6/16/2022 7:02:48	Acepto	4	4	4	3	3	4	5	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	87			

VARIANZA DE LOS ITEMS																							
1.3254	1.79	1.17	1.61	1.47	1.16	2.09	0.62	1.91	1.16	1.44	1.08	2.71	1.1	1.31	2.09	0.99	0.53	0.75	1.62	2.38	1.1	1.38	0.59
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS																							
33.38461538																							

VARIANZA DE LA SUMATORIA DE LAS VALORACIONES POR ITEM
355.7159763

<b>K</b>	=	24
<b>K - 1</b>	=	23
$\sum S_i^2$	=	33.38
$S_T^2$	=	355.72

**CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH**

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Valores	Criterios
Coficiente alfa > .9 a .95	Excelente
Coficiente alfa > .8	Bueno
Coficiente alfa > .7	Aceptable
Coficiente alfa > .6	Cuestionable
Coficiente alfa > .5	Pobre
Coficiente alfa < .5	Inaceptable

$\alpha =$  0.945545858

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>No. De Elementos</b>
<b>0.945</b>	<b>24</b>
<b>Criterio Excelente</b>	

**Interpretación:**

El Instrumento Encuesta para medir la confiabilidad de la Variable Satisfacción del estudiante de acuerdo al alfa de Cronbach es 0,945, según los valores el criterio es Excelente, por lo que, es fiable el instrumento para su aplicación.

## ANEXO N° 05

### CARTA SOLICITUD AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



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

Lima, 17 de junio de 2022  
Carta P. 0365-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Licenciado  
GUSTAVO ISSAC MARRUFFO SANCHEZ  
Gerente de Operaciones  
Zegel Ipae

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a DELGADO LUZA, CRISTINA; identificada con DNI N° 40007139 y con código de matrícula N° 7002637993; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN 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 del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Zegel Ipae, 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 DELGADO LUZA, CRISTINA 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

# CARTA DE AUTORIZACIÓN USO NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN PARA ESTUDIO



## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20553617627
Servicio Educativo Empresarial S.A.C. Zegel Ipae	
Nombre del Titular o Representante legal: Gustavo Marruffo Sánchez	
Nombres y Apellidos Gustavo Marruffo Sánchez	DNI: 07615652

### Consentimiento:

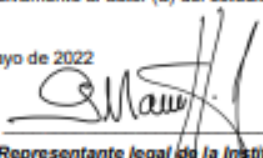
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(1)</sup>, autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN EN LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR ZEGEL IPAE.2022	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN Administración DE LA EDUCACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos Cristina Delgado Luza	DNI: 40007139

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 30 de mayo de 2022

Firma:

  
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se divulgue la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

# CARTA RESOLUCIÓN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



## RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 1982-2022-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Lima, 10 de junio de 2022

### VISTO:

El proyecto de investigación denominado: **Calidad del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Zegel Ipae, 2022**, presentado por el (la) Br. **Delgado Luza Cristina** con código de estudiante N° **7002637993** del programa de Maestría en Administración de la Educación – grupo **A3T1**; y

### CONSIDERANDO:

Que, la normativa de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posterior sustentación con fines de graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del docente de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" **Perez Saavedra Segundo Sigifredo**.

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, el (la) Jefe (a) de la Unidad de Posgrado, en uso de sus facultades y atribuciones;

### RESUELVE:

**Art. 1°.- APROBAR**, el Proyecto de Investigación denominado: **Calidad del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Zegel Ipae, 2022**, presentado por el (la) Br. **Delgado Luza Cristina** con código de estudiante N° **7002637993**.

**Art. 2°.- DESIGNAR**, al docente de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" **Perez Saavedra Segundo Sigifredo** como asesor(a) del proyecto de investigación mencionado en el artículo 1°.

**Art. 3°.- PRECISAR**, que el (la) autor (a) del proyecto de investigación deberá desarrollarlo en el semestre en curso y excepcionalmente hasta el semestre siguiente.

Regístrese, comuníquese y archívese.



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





Dimensión Tangibilidad	V1				V2			calidad del Servicio	Satisfacción del Usuario
	Dimensión Fiabilidad	Dimensión Capacidad de Respuesta	Dimensión Seguridad	Dimensión Empatía	Requimiento Recibido	Expectativa	Satisfacción del Cliente		
18	13	15	15	16	26	28	24	77	78
16	16	12	16	15	34	28	20	75	82
13	14	13	12	11	37	26	19	63	82
10	10	7	10	8	17	16	9	45	42
19	20	20	20	20	50	40	30	99	120
16	16	16	15	14	42	32	25	77	99
14	14	13	17	16	35	24	22	74	81
6	8	13	11	16	31	27	22	54	80
20	12	11	15	13	29	27	20	71	76
20	20	19	19	17	48	40	30	95	118
18	18	16	20	16	42	40	30	88	112
16	15	13	18	14	30	25	21	76	76
17	17	16	14	13	37	30	21	77	88
20	20	20	20	20	50	40	29	100	119
18	18	18	18	17	45	37	30	89	112
20	20	20	20	20	43	35	30	100	108
18	17	14	17	15	39	31	25	81	95
16	17	17	16	16	38	32	25	82	95
19	20	20	20	20	45	40	26	99	111
17	14	14	15	17	37	28	23	77	88
15	15	14	15	13	37	27	19	72	83
7	11	9	13	7	23	18	9	47	50
4	4	4	4	4	10	8	6	20	24
16	16	16	16	16	38	32	23	80	93
12	10	13	12	12	34	26	18	59	78
14	14	11	12	15	34	21	17	66	72
16	16	16	16	15	39	32	24	79	95
15	19	15	15	18	42	32	24	82	98
20	20	20	20	20	50	40	30	100	120
18	16	15	19	17	43	35	23	85	101
20	19	19	19	20	50	38	29	97	117
15	14	16	15	14	40	32	23	74	95
15	10	10	13	11	30	22	11	59	63
15	16	15	14	13	36	30	24	73	90
17	16	17	18	17	42	33	26	85	101
15	16	10	13	14	43	33	23	68	99
16	16	14	16	16	39	29	21	78	89
18	17	16	17	18	46	36	24	86	106
16	15	11	16	14	33	25	18	72	76
16	16	16	16	16	40	32	22	80	94
13	14	9	14	14	37	25	24	64	86
20	20	20	20	18	48	40	30	98	118
14	15	13	15	9	34	21	18	66	73
20	16	8	19	18	42	24	26	81	92
16	15	16	16	16	40	32	23	79	95
19	17	15	18	19	44	30	22	88	96
16	9	8	13	11	27	27	18	57	72
16	13	16	13	15	37	22	18	73	77
16	16	16	16	16	40	31	24	80	95
16	16	16	16	16	39	32	24	80	95
19	18	20	16	20	50	40	30	93	120
16	14	16	15	15	39	31	22	76	92
15	12	12	15	14	31	26	17	68	74
16	14	16	16	15	42	32	25	77	99
16	15	12	15	14	32	21	22	72	75
8	9	9	7	8	16	12	11	41	39
11	15	4	11	7	27	21	17	48	65
15	13	7	11	11	33	29	21	57	83
14	14	11	14	15	30	23	19	68	72
11	16	14	14	16	27	24	18	71	69
12	13	11	13	9	25	28	19	58	72
13	15	13	12	12	30	24	18	65	72
14	15	13	14	16	39	32	24	72	95
8	10	7	11	9	24	21	12	45	57
16	14	11	13	8	28	22	19	62	69
17	15	14	15	15	39	32	24	76	95
16	15	15	15	14	35	30	20	75	85
15	15	16	15	16	40	31	24	77	95
20	20	20	18	20	46	40	30	98	116
4	4	4	4	4	10	8	6	20	24
17	12	10	19	18	41	28	22	76	91
19	19	18	17	18	44	36	26	91	106
17	17	16	16	17	46	34	28	83	108
16	14	13	16	13	45	33	23	72	101
15	16	13	16	17	42	32	24	77	98
18	16	16	17	16	38	30	22	83	90
20	16	17	20	20	50	40	26	93	116
15	14	13	12	13	32	27	19	67	78
16	17	14	13	14	31	28	21	74	80
17	16	15	18	20	43	33	24	86	100
20	20	20	17	6	24	31	29	83	84
18	20	20	16	17	48	37	24	91	109
20	20	20	20	20	50	40	30	100	120





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PEREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad del servicio educativo y satisfacción en los estudiantes del Instituto de Educación Superior Zegel Ipae,2022", cuyo autor es DELGADO LUZA CRISTINA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 06 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PEREZ SAAVEDRA SEGUNDO SIGIFREDO <b>DNI:</b> 25601051 <b>ORCID</b> 0000-0002-2366-6724	Firmado digitalmente por: SPEREZ15 el 06-08-2022 13:52:27

Código documento Trilce: TRI - 0395605