



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes
de una universidad privada de Lima - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Docencia Universitaria

AUTOR:

Diaz Collantes, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0001-6404-4852)

ASESORES:

Mg. Hernández Félix, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0002-4952-6105)

Mg. Rojas Espinoza, Anabel (orcid.org/0000-0002-0399-9716)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Evaluación y Aprendizaje

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Me siento honrado de escribir este trabajo de investigación en honor a mi madre Olinda por haberme cuidado, educado, animado y apoyado en mi formación.

AGRADECIMIENTO

Gracias a la Universidad César Vallejo, a la escuela de posgrado al programa académico de maestría en docencia y sus respectivos docentes que me han nutrido a lo largo de mi carrera universitaria. A mi asesor Mg. Manuel Antonio Hernández Félix por compartir su conocimiento, compromiso, tiempo y apoyo para llevar a cabo mi investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	6
III. Metodología	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. Resultados	23
V. Discusión	34
VI. Conclusiones	41
VII. Recomendaciones	42
Referencias	43
Anexos	49

ÍNDICE DE TABLAS

		Pag.
Tabla 1	Operacionalización: Calidad de servicio académico	19
Tabla 2	Operacionalización: Satisfacción	19
Tabla 3	Población de estudio	20
Tabla 4	Tabla cruzada de Calidad de servicio académico y satisfacción	23
Tabla 5	Tabla cruzada de Fiabilidad y Satisfacción	24
Tabla 6	Tabla cruzada de Seguridad y Satisfacción	24
Tabla 7	Tabla cruzada de Elementos tangibles y Satisfacción	25
Tabla 8	Tabla cruzada de Capacidad de respuesta y Satisfacción	26
Tabla 9	Tabla cruzada de Empatía y Satisfacción	27
Tabla 10	Correlación entre calidad de servicio académico y satisfacción	28
Tabla 11	Correlación entre Fiabilidad y satisfacción	29
Tabla 12	Correlación entre Seguridad y satisfacción	30
Tabla 13	Correlación entre Elementos tangibles y satisfacción	31
Tabla 14	Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción	32
Tabla 15	Correlación entre Empatía y satisfacción	33

ÍNDICE DE GRAFICOS Y FIGURAS

Figura 1	Realizando las encuestas	94
Figura 2	Realizando las encuestas	94

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Calidad de servicio académico con satisfacción. Metodología: Tipo básica, de diseño no experimental transversal, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, correlacional, explicativo. La población fue de 300 estudiantes y 60 de muestra que accedieron de forma voluntaria realizar la encuesta con consentimiento informado. La técnica fue una encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado de 15 y 13 preguntas por cada variable de acuerdo a los objetivos formulados, el instrumento fue validado por juicios de expertos y prueba piloto. Resultados fueron en Calidad de servicio académico: 4 estudiantes (6.6%) nivel deficiente, 16 (26.6%) regular y 40 (66.6%) eficiente referente a la satisfacción. En cuanto a satisfacción: 31 estudiantes (51.6%) nivel bueno, 27 (45%) regular y 2 (3.3 %) mala referente a la calidad de servicio académico. Se concluye con respecto a los resultados se obtuvo mayores porcentajes en eficiencia y bueno en sus variables y en sus dimensiones, por el estadígrafo Pearson muestra un p valor de 0.000 menor 0.05 se acepta la hipótesis alterna y 0.748** de correlación entonces se afirma que existe una relación significativa entre las variables con una correlación positiva alta.

Palabras clave: Calidad de servicio académico, satisfacción en estudiantes, educación superior.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship that exists between Quality of academic service with satisfaction. Methodology: Basic type, non-experimental cross-sectional design, quantitative approach, descriptive, correlational, explanatory level. The population was 300 students and 60 of the sample who voluntarily agreed to carry out the survey with informed consent. The technique was a survey and the instrument a structured questionnaire of 15 and 13 questions for each variable according to the formulated objectives, the instrument was validated by expert judgments and pilot test. Results were in Quality of academic service: 4 students (6.6%) poor level, 16 (26.6%) regular and 40 (66.6%) efficient regarding satisfaction. Regarding satisfaction: 31 students (51.6%) good level, 27 (45%) regular and 2 (3.3%) poor regarding the quality of academic service. It is concluded with respect to the results, higher percentages were obtained in efficiency and good in its variables and in its dimensions, by the Pearson statistician it shows a p value of 0.000 less than 0.05, the alternate hypothesis is accepted and 0.748** of correlation, then it is affirmed that there is a significant relationship between the variables with a high positive correlation.

Keywords: Quality of academic service, student satisfaction, higher education.

I. INTRODUCCIÓN

Grandes desafíos para la educación superior debido a la crisis del COVID-19. Explicó Francesc Pedro, director del Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC), destacando en particular los siguientes desafíos: a) Conectividad tecnológica, la necesidad entre los hogares latinoamericanos; se señala que solo 51 % de hogares cuentan con instalaciones tales como equipos para comunicarse con la red. (b) conflictos emocionales de los estudiantes; dos tercios de los estudiantes a nivel mundial sufren estrés, ansiedad, irritabilidad, ira, inquietud, e impotencia, atribuidos a la importancia de la autorregulación en el aprendizaje (IESALC, 2020). Este tema ha hecho que la educación sea de suma importancia como sector estratégico para la competitividad de cualquier país. Por lo tanto, debemos evaluar constantemente su calidad y tomar medidas para evaluar constantemente qué tan satisfechos están nuestros estudiantes cuando se involucran en el mundo, en sus comunidades podría decirse, así como personas innovadoras como algo nuevo.

Viendo al Perú y a sus países vecinos o de la región de latinoamericana, es importante sincronizar el sistema educativo con otros sectores económicos, ya que es necesaria la formación de los mejores talentos para convertirse en un país competitivo tanto a nivel nacional como a nivel fuera del país. Se considera también el ranking de competitividad global del Swiss Institute for Management Development (IMD) para el desarrollo de la sucursal peruana de Centrum Pupc. Ocupa el puesto 52 entre 63 países. Mide la capacidad de un país para generar riqueza aprovechando todos los recursos que está a nuestro alcance y la competitividad de economía (Centrum Pupc, 2020).

Desde el punto de vista, este ranking como indicador se transforma en una poderosa herramienta para ayudar a identificar puntos clave para mejorar la competitividad en los próximos años. En los resultados generales, Singapur, Dinamarca, Suiza, Holanda y Hong Kong ocupan el primer lugar, debido a que estos países son ejemplos de implementación de estrategias competitivas y buenas prácticas, por su importancia.

Por lo tanto, el Perú tiene un gran desafío, cómo colocarse en una mejor posición competitiva, analizando y reflexionando sobre los indicadores que inciden en los datos arrojados. En lo que respecta a calidad, en lo que más ha golpeado la pandemia ha sido a la educación desde que se inició. Según los resultados que emergen de un estudio de Figallo et al, (2020) sugieren que (a) casi 650.000 estudiantes en todo el país desertan, 350.000 de universidades privadas y 300.000 de institutos; (b) realizar importantes inversiones inesperadas en la implementación de la educación en línea, como equipos tecnológicos, para permitir actividades de trabajo remoto para todos los empleados y docentes, afectó los presupuestos de las instituciones educativas y aumentó aún más el apoyo que reciben, se suponía que iba a empoderar a los estudiantes pobres para equiparlos y mejorar las conexiones; c) los ingresos por alquiler y los servicios se redujeron irrazonablemente debido al abandono (estimado en 13-18 por ciento); d) se recortan partidas en áreas académicas y administrativas; tienen menor impacto en el campo de la investigación, como así por ejemplo en dar y brindar soluciones relacionadas con la lucha contra la pandemia; e) Con respecto a la calidad recibida varios padres de familia mostraron su insatisfacción y tanto como los estudiantes también mostraron insatisfacción en los centros educativos como en la SUNEDU, dependencia adscrita al Ministerio de Educación, en forma virtual.

En cuanto se refiere a una definición en satisfacción por parte del cliente se ve como una de las razones fundamentales para poder tener en consideración y estratégicas para que los proveedores de servicios construyan buenas relaciones con los clientes que se presenten y sigan siendo competitivos (Lee, 2006). Una señal clave que implica en la satisfacción del cliente es como él lo ve o logra percibir sobre dicha calidad de servicio, en lograr que el cliente vea y vivencie la diferencia sobre la expectativa y calidad de servicio (Alayobi et al., 2020). La educación es parte del sector de servicios y los estudiantes son un importante grupo de consumidores de educación superior. Algunos académicos creen que los estudiantes son ciudadanos de la comunidad educativa, lo que sugiere que las instituciones no pueden sobrevivir sin ellos. (Cruz et al 2021).

Por lo tanto, las universidades deben brindar servicios de calidad que satisfagan a los estudiantes. Esta satisfacción hace que más estudiantes permanezcan en la universidad, atrae más estudiantes nuevos y aumenta el perfil de la institución en el sistema educativo nacional (Irawan et al., 2021). Al momento de empezar esta investigación se halló que estudiar en una universidad como educación superior es muy provechoso en lo cultural y científico ofreciendo el desarrollo cultural, personal y genera un cambio en el estudiante y así en la sociedad tanto en lo económico y por qué no decirlo en cuanto a obtener un cambio social en interactuar, compartir opiniones y saberes y hallar nuevos pensamientos de cambio con ello dar a los estudiantes las herramientas para poder defenderse en el trabajo laboral o en un oficio, por lo tanto conseguirá un futuro con cambio económico y estabilidad a los estudiantes en situaciones de pobreza. UNESCO (2022).

Ante todo lo expuesto se formula la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio académico con la satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023?, desde esta pregunta se formula los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Fiabilidad con la satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023?, ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Seguridad con la satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023?, ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Elementos tangibles con la satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023?, ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Capacidad de respuesta con la satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023?, ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Empatía con la satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023?

Esta investigación capta como justificación teórica en ser muy pertinente en obtener datos innovadores que modifiquen o complementen datos que estaban desde un inicio, que la justificación va muy cercana con la curiosidad que se plantea el investigador respecto a un tema de su interés tanto con un enfoque en

explicarlo en profundidad, con el objetivo de avanzar respecto a su línea de investigación, como justificación metodológica al innovar un nuevo instrumento para obtener resultados planteándose un nuevo método en donde se encuentre nuevas maneras de analizar las variables y de hallar la forma más adecuada en estudiar a una población, como justificación práctica podrá desarrollar nuevos aportes prácticos que tengan relación con nuestra realidad problemática.

El objetivo general será en determinar la relación entre la calidad de servicio académico con la satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023, como objetivos específicos: Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Fiabilidad con la satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023. Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión seguridad con la satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023. Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión elementos tangibles con la satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023. Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023. Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión empatía con la satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.

Como hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de servicio académico con satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023; como hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre calidad de servicio académico en su dimensión Fiabilidad con satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023. Existe relación significativa entre calidad de servicio académico en su dimensión seguridad con satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023. Existe una relación significativa entre calidad de servicio académico en su dimensión Elementos tangibles con satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023. Existe una relación significativa entre calidad de servicio académico en su dimensión capacidad de respuesta con satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023. Existe una relación significativa entre calidad

de servicio académico en su dimensión empatía con satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Este estudio está conformado por los siguientes autores internacionales se encontró a Yaguachy (2020) en Ecuador realizó la presente investigación titulada: Satisfacción del servicio educativo con la calidad de la educación en la unidad académica de ciencias sociales de la carrera de sociología de la Universidad Técnica de Machala, determino la relación que hay entre calidad y satisfacción, de tipo básico, tiene un rango de correlaciones descriptivo, y los diseños utilizados son no experimentales y transversales. Su método la encuesta para ambas variables por lo que se crearon cuestionarios. El análisis descriptivo y las correlaciones se realizaron mediante el coeficiente Rho de Spearman con 0,829**. Los resultados de la hipótesis nula arrojaron y concluye en una asociación significativa en ambas variables.

Pecina, México (2020), investigo: Percepciones de los estudiantes de enfermería sobre la educación de calidad que se brinda en las universidades privadas. Cuyo objetivo fue en conocer las impresiones en estudiantes de octavo trimestre acerca de la calidad en educación. Cuantitativo, descriptivo, transversal, previo consentimiento informado, en 155 estudiantes mediante un cuestionario con alfa de Cronbach de 0.9, se analizó mediante estadística descriptiva. Los resultados están muy de acuerdo (38%), de acuerdo (36%) y solo 2% en total desacuerdo con la calidad. El aspecto de mayor calidad fue la organización de la educación profesional (21,2 %), seguido de la competencia del profesorado (20,0 %), y la categoría de calidad más baja fue la eficacia de los procesos de gestión (4,7 %) y optativas (4,6%). Finalmente, concluye que los estudiantes de enfermería coinciden en la calidad de la entrega educativa.

Choque de Bolivia (2021) realizó su estudio sobre: Calidad educativa y satisfacción estudiantil en la Facultad de Economía y Administración de la Universidad Adventista en Cochabamba de estudiantes en el plan de estudios 2016-2020. De diseño no experimental descriptivo y de enfoque cuantitativo. Con 255 estudiantes de muestra. El método fue de preguntas y el medio fue un cuestionario. Como resultado, los factores y características que contribuyen en

calidad son el nivel 3, con un promedio general de 65.55%, el factor 8 es el nivel 3 y la facultad de economía tiene un promedio general de 3.35, que está por debajo del promedio en la escala de porcentaje ha alcanzado el 66,91% de los resultados concluyó que la calidad era adecuada en relación a los modelos considerados.

Maza et al (2022), en su estudio realizado en Colombia, titulado: Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Córdoba, evaluó la relación entre sus variables. Utilizo mínimos cuadrados parciales, cuestionarios, técnicas de encuesta y 481 voluntarios de muestra. Los datos como elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la empatía y la confiabilidad representaron 65,2% referente a calidad y la satisfacción se atribuyó al 60,2% de la calidad. Se concluye que resultaron significativas las correlaciones entre las variables.

Caisa et al (2022) realizaron un estudio en Ecuador: Impacto de la calidad del servicio académico una aproximación a la satisfacción estudiantil en la provincia de Tungurahua. Su objetivo fue en analizar la calidad y su relación con la satisfacción, una encuesta transversal de 293 estudiantes de una población terciaria final de 27 000 dio como resultado observaciones que van desde 12 variables hasta 30 variables. Obtuvo el número de variables, $X^2/df = 4.288$ y < 5 pasaron. RMSEA = 0,033 estaba por debajo del límite de 0,07. Cuyo valor encaja en el intervalo de confianza de 90 μ l de este RMSEA [0.031 a 0.036] y estuvo dentro de los límites aceptables. Se concluyó la satisfacción de los estudiantes por la calidad en educación que brinda la Universidad se ajusta bien al modelo teórico propuesto.

Como antecedente nacional se encontró a Del Águila (2018) en Iquitos, donde realizó un estudio: Satisfacción percibida por estudiantes del departamento de Psicología, Universidad Peruana de Ciencias, en relación con la calidad docente, Iquitos-2018, el propósito fue determinar la calidad con satisfacción del primer semestre mediante encuesta. La población fue entre estudiantes de 16 y 46 años, dividida en un 75,83% de mujeres y un 24,17% de hombres. El resultado fue la satisfacción con la calidad de la enseñanza, con 78 dimensiones correspondientes a las calificaciones y 120 situaciones de mayor frecuencia encontradas en general

psicología, concluye que son conscientes de su satisfacción con la calidad de la educación.

Según Bozeta et al. Callao (2018), el título del estudio fue calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en el centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao. Analizo la relación entre sus variables, incluyó a 375 estudiantes de una población de 14.500 en un diseño transversal, descriptivo y relacional. Se utilizaron técnicas de observación, cuestionamiento, análisis de documentos y escala de Likert. Se utilizó estadística no paramétrica para probar la hipótesis y el resultado fue una correlación de 0,892 y un valor de sig. bilateral de 0,040, lo que da un pandlt de 0,05, concluyo una relación positiva en las variables.

Pérez desarrollo en Lima (2020). El estudio fue calidad de servicio y satisfacción educativa de los estudiantes de derecho de la Universidad Peruana Los Andes en el año 2019. El propósito fue determinar la relación entre ambas variables. Utiliza métodos descriptivos, correlativos y cuantitativos. La muestra 54 estudiantes y el instrumento fue un cuestionario. El resultado fue una correlación no paramétrica de dirección positiva rho de Spearman (ρ (relación) = 0,814; $p = 0,000$) y de fuerte magnitud; concluye que hay una relación significativa.

Según Rocha de Ucayali (2020) en su estudio: Calidad de servicio y satisfacción estudiantil de la escuela profesional de administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018. Se aplicaron dos encuestas de escala Likert, para tipos de correlación utilizando un diseño de correlación transaccional con una muestra de 96 estudiantes. Este resultado, obtenido por la prueba de Pearson, fue de $r = 0,22$, con una correlación significativa al nivel de 0,05, llega a concluir que hay una relación débil entre ellas.

Prado de Apurímac (2022), desarrollo: Dirigido a establecer la relación entre satisfacción académica y calidad de servicio de estudiantes de obstetricia de la universidad de Apurímac. Muestra de 95 y 125 en población, la medición fue una encuesta, revalidado por 3 expertos, 2 metodólogos y 1 temática, mostrando el mejor desempeño entre las dos variables, llego a concluir que hay una significativa relación con ambas variables.

Para poder llegar a un entendimiento con respecto a las variables se plantean las siguientes teorías como más relevantes como condiciones básicas de calidad lo que condiciona la SUNEDU para poder acceder a un licenciamiento o acreditación, el objetivo de la norma es que los servicios educativos en donde se manifieste en la forma en que se desenvuelve se asegure un excelente nivel desde lo básico en su propio beneficio del estudiantado y así se beneficiara también las sociedades y fomentar su desarrollo y crecimiento. En cuanto a la regulación de todos los programas de estudio que sean innovadores y los que ya se encuentran esto permite en poder tener una diversificación de los servicios en la educación y que reúna las condiciones básicas de calidad y poniéndola al alcance de todos. La Superintendencia Nacional de Instituciones de Educación Superior (SUNEDU) 2016, en su artículo, da a conocer las condiciones básicas referidas a calidad con la finalidad de aprobar programas, que estableció reglas para el reconocimiento de programas de universidades licenciadas mediante un procedimiento mixto y a distancia, luego de la aprobación de programas. El artículo 3 del Reglamento N° 1496, por el cual se dictan las normas sobre la adquisición en educación superior teniendo en consideración la pandemia. El mencionado reglamento modificó el artículo 47 de la Ley Universitaria, que reglamentaba condiciones que deberían tener en cuanto a educación a distancia, y la amplió en: Presencial, semipresencial y distancia. Esta disposición se puede aplicar tanto a los nuevos programas como a los cambios en los programas existentes que quieran enseñarse de una manera nueva.

Con esto en mente, la SUNEDU inició el conforme desenvolvimiento de los programas y la regulación de los aspectos educativos y normativos que aseguren el proceso y las actividades interactivas de estudiantes y docentes. Por lo tanto, se confirma que las universidades necesitan docentes calificados que enseñen estos métodos y mecanismos como el uso de las nuevas innovaciones y que están apareciendo hoy en día para estar a la vanguardia de las nuevas novedades en cuanto a la tecnología en comunicaciones e información se refiere y mejoren sus recursos didácticos y educativos. Las universidades también necesitan una infraestructura técnica para garantizar, por ejemplo, el funcionamiento seguro y

estable de las plataformas virtuales. El objetivo de este reglamento es garantizar la diversidad en las ofertas en educación, independientemente de la distancia o la accesibilidad geográfica, para cumplir con los requisitos básicos para la calidad de la educación en todas sus formas, para proporcionar a los estudiantes más opciones, con el objetivo en permitir un mejor acceso a educación.

La Sunedu 2020, cuya historia y trabajo por la educación superior y su calidad en el Perú, señaló en el artículo que tiene como objetivo combatir la ilegalidad provocada por ofertas educativas engañosas y lo logrará nombrando universidades licenciadas. Además, la Sunedu aplicó 18 sanciones a universidades por ofrecer 73 planes de estudios no autorizados y 14 sanciones a universidades con 52 establecimientos no autorizados. Estas medidas han protegido a más de 40.000 estudiantes de solicitudes ilegales. Actualmente, hay 94 universidades aprobadas en el país (46 públicas, 46 privadas y 2 colegios) con más de un millón de estudiantes. A 47 universidades se les negaron las licencias (46 privadas y 1 pública). Es innegable que el trabajo de la Sunedu apoya a millones de jóvenes peruanos que merecen una educación de calidad, como la que ofrece la Universidad de Manner, que se licencia en tres modalidades: presencial, semipresencial y a distancia. La Sunedu tiene ocho condiciones básicas de calidad: 1) disponibilidad de metas académicas, grados, cargos y planificación de estudio, 2) herramientas de planificación en compatibilidad con las ofertas en educación, 3) equipamiento y buena infraestructura suficiente en realizar las tareas, 4) direcciones de investigación, 5) disponibilidad de calificado. docentes, con al menos 25 docentes de tiempo completo, 6) servicios adicionales de educación básica, 7) mecanismos de contratación, 8) transparencia de las universidades.

Analizando desde otra perspectiva la calidad brindada de servicios a sus ciudadanos es uno de las principales metas de modernización de la política nacional del Perú. Es un concepto no moderno en cuanto a calidad de servicio que aún se está explorando en cuanto a las empresas que llevan administración particular. Jemes, et al (2018). La calidad de un servicio nace de la mente de un usuario, basándose en conocer las necesidades y perspectivas del cliente en lo

que desea, si mejoras la calidad mejoras la satisfacción. Gaffar, Pervin y Mahmud, (2018). Como tema muy evaluado en su amplitud dentro de la literatura del campo científico es la calidad del servicio porque es individual y heterogénea. Park, Yi y Lee, (2018).

Desde la fabricación del producto como punto de vista, calidad significa que el producto está libre de defectos e imperfecciones. Esto significa que se comprueban todos los procesos de fabricación para garantizar que no se produzcan estos defectos. Viendo a los servicios intangibles dentro de la calidad es una percepción muy fácil ya que está a la vista del usuario como de fácil acceso a los servicios digitalizados. Zouari y Abdelhedi, (2021).

Por lo anteriormente escrito, Khanduri (2021) destaca la importancia de los empleados en la conformación del concepto de calidad del servicio. Cuando los empleados de su organización estén concienciados, tendrán la facilidad de saber acerca de la preferencia del usuario y lograr niveles más altos de calidad de servicio.

Por consiguiente, Shi y Shang (2020) manifiestan que producir calidad en todo tipo de servicios, ya sean privados o públicos, asegura la satisfacción del cliente y garantiza beneficios, supervivencia a largo plazo y ventajas competitivas. Con respecto a esto calidad conduce a una mejor percepción de una organización o empresa en la mente de los clientes y usuarios. Para los estados, esto significa que es más probable que los usuarios accedan a los diversos usuarios gratuitos y pagos a disposición de las instituciones estatales. Con base en las principales tendencias en captar una medida a la calidad del servicio, revisamos los artículos y encontramos métodos más utilizados son el modelo SERVQUAL, que es muy utilizado en varios sectores, tanto privados como públicos.

Según lo investigado por Yoon y Cheon (2020), señala que el usuario es el que evalúa y da su perspectiva a ello, dando como significado que el servicio está libre de errores. Es entendida como una disciplina de vida que debe ser impartida por todos de su comunidad. De acuerdo con esta declaración, la calidad debe practicarse todos los días y debe ser compartida en las estructuras de una organización desde los gerentes hasta el último personal en el servicio.

Según Denton (1991), otro aporte es la calidad del servicio que se aplica al cliente, que establece que la calidad describe todas las características de un servicio al lograr mediante el condicionamiento de nuevas herramientas en cuanto a la distribución y en los sistemas de producción. Su principal objetivo es dar lo que el cliente necesita y lo que le espera de estos servicios, que son los principales grupos de interés, y toda organización debe considerarse sostenible. Al mismo tiempo, el deber de poder desarrollar y alcanzar este objetivo y tengan la funcionalidad que desean sus clientes.

De manera similar, el estudio de Crosby (1987): La calidad no paga. El arte de la garantía de calidad. Encontró que, dado que el cliente es el factor principal, la organización debe producir un producto libre de defectos, y la clave de un enfoque basado en la calidad es que debe estar perfectamente sincronizado con un buen programa o planificación de acuerdo a una estrategia con la finalidad de alcanzar este objetivo.

Juran (1993) Juran sobre la planificación orientada a la calidad. Nueva York: Crossroads Freedom. Tenemos otro concepto que define el sistema de calidad como un concepto y cumple con las expectativas del cliente como una habilidad especial para satisfacer lo que necesita el cliente. La calidad pone más énfasis en la capacidad de evitar errores que los clientes describen como intencionales. Puig-Duran (2006) este autor sostiene su base teórica en cuanto a calidad es abstracto con complejidades, con definiciones y mediciones difíciles.

Según Drucker (1990), los profesionales efectivos; La calidad y sus percepciones son lo que los usuarios obtienen de un servicio y logran expresar sus sentimientos de acuerdo a cómo fue su expectativa en ese momento por eso es importante. Dado que la educación universitaria corresponde a la calidad de la educación profesional, según SINEACE (2013), hace mención de que se debe tomar mucha importancia sobre la calidad que se otorga a las entidades educativas en cuanto a nivel superior se refiere. Además, argumenta que el salario de los profesionales refleja su productividad y, por lo tanto, da una idea en cuanto a la calidad ofertada en lo que respecta la educación que se ofrecen en las entidades.

En este sentido la universidad ha tenido en cuenta la importancia de la formación universitaria como industria de servicios. Por eso menciona que se nos enfoca en otorgar una calidad de servicio que cubra las esperanzas del estudiantado y en cuanto a necesidades se refiere en cuanto a su bienestar.

Por otro lado, en los servicios de apoyo al aprendizaje, los alumnos tratan temas relacionados con la cultura, el deporte y la convivencia. (Duque Oliva y Diosa, Desarrollo conceptual de un modelo de medición percibida de la calidad del servicio: un panorama de la educación superior, 2014).

En cuanto a las dimensiones, diversos estudios han observado que los clientes no tienen una impresión en cuanto a la calidad como algo unificado en lo que respecta a las dimensiones, es decir, según los usuarios, la calidad es una percepción basada en que tiene que ver varias condiciones. Como ejemplo se podría citar: eficiencia, carácter, confiabilidad, adaptabilidad, durabilidad, facilidad de uso, estética y calidad percibida (que corresponde aproximadamente a la aceptabilidad).

Sin embargo, algunos otros expertos creen que los indicadores de calidad solo importan si se utilizan en diferentes categorías de productos (duradero, embalaje). Otros investigadores también descubrieron que los usuarios conocen cinco dimensiones al evaluar la calidad del servicio, que incluyen la capacidad de respuesta, la confiabilidad, la seguridad, la empatía y la especificidad, que indican cómo los clientes llevan la información mentalmente organizada sobre los servicios.

Calidad del servicio, al respecto, Zeithaml y Bitner (2002) en marketing de servicios a partir de los resultados de estudios exploratorios y cuantitativos señalados por Parasuraman et al. (1985), encontró que estas 5 dimensiones estaban relacionadas con los servicios financieros, educación, seguros, reparación y mantenimiento de electrodomésticos, corretaje de bolsa y servicios telefónicos. Servicio de control remoto, reparación de automóviles, servicio de alojamiento.

En particular, el sistema de gestión de la calidad del servicio de Rivero (2007) define estas dimensiones muy brevemente como seguir y apoyar elementos tangibles del servicio, confiabilidad o la capacidad de brindar un servicio promedio

confiable y atento, responsabilidad o voluntad de ayudar para garantizar un servicio más rápido en respuestas, escurpulosidad, saber y cuidado como también la certeza y amabilidad individual a cada cliente. Este artículo examina las dimensiones según las hipótesis de los autores y busca elementos específicos, responsabilidad, confiabilidad, seguridad y empatía.

Riveros (2007) definió los elementos tangibles como dimensión, sugiriendo que son la fachada o la presencia del lugar, por ejemplo, equipo de comunicación y personal, es decir, las características físicas que el cliente ve sobre el servicio. Esta dimensión incluye, por ejemplo, la apariencia de los empleados de atención al cliente, el interior del local.

Y en cuanto a la capacidad de respuesta, Zeithaml et al. (2002) definieron la responsabilidad en marketing y servicio como la responsabilidad de los miembros de la organización cuando interactúan con clientes o usuarios. Es tener la iniciativa en ayudar al cliente. Responder con prontitud a las consultas de los clientes, ya sean consultas, quejas, consultas u órdenes de servicio. Para las compañías de seguros, la sensibilidad sobre cómo se trata a los clientes es un factor clave para participar o querer participar en los programas de seguridad que se ofrecen. Asimismo, según Zeithaml y Bitner (2002), en el campo del marketing y el servicio, se refiere a la capacidad de entregar de manera cuidadosa y confiable el servicio prometido, es decir, se brinda un buen servicio desde el inicio y la empresa cumple su promesa. Por ejemplo, este hecho se refiere a la exactitud de la facturación, de modo que el servicio se realice en el tiempo especificado en el plan de servicio. Esta dimensión es una de las más visibles entre los usuarios, por lo que vendría ser el punto que logra determinar se podría decir así en la manera de percibir la calidad.

Rivero (2007) La dimensión calidad seguridad del sistema de gestión enfatiza sobre los empleados tengan las habilidades, conocimientos y competencias necesarias para la prestación del servicio, contactos personales, actividades profesionales, dudas y solución a los problemas del cliente, atención, consideración, respeto y buena voluntad. Finalmente, según Grande (2005), al hablar de la empatía en el marketing de servicios, afirma que es la forma en que

los servicios brindan empatía, atención personalizada al cliente, conexión y comunicación con la empresa, y en forma de fácil servicio de uso, entiende el idioma, informa a los clientes sobre los servicios prestados, sus costos, cambios y soluciones alternativas en caso de problemas. Esta dimensión se concreta en la confianza en los clientes, cortesía, amabilidad, respeto y atención a los usuarios, interés y disposición para resolver problemas, etc., que incluye la capacidad de escuchar a los consumidores, la atención flexible a sus quejas y sugerencias, horarios de trabajo y naturaleza suficiente.

Cambiando la teoría de la satisfacción desde otro ángulo Robbins y Judge (2013) en su investigación sobre el comportamiento organizacional describen la satisfacción como un sentimiento de bienestar que surge de la satisfacción de necesidades fisiológicas o psicológicas basadas en el deseo o la motivación. Esto puede suceder consciente o inconscientemente a través de procesos mentales. Estos procesos conducen a un impulso psicológico llamado compromiso que estimula y dirige el comportamiento humano para ascender o descender en la prioridad de las necesidades teoría de la pirámide de Maslow de 1943.

Apoyando teorías anteriores, Molina (2015) en su estudio del Dr. Síndrome de Home que la satisfacción es un estado de ánimo en una persona crea como resultado de una satisfacción al realizar actividades relacionadas con el éxito alcanzado. Esta dinámica ayuda a mantener un estado de circulación armoniosa en la mente. Además, aliente a las personas a encontrar nuevas y mejores formas de encontrar satisfacción porque no quiere perder ninguna satisfacción, grande o pequeña, y comprometerse con esta con la finalidad de alcanzar su felicidad que desea. Además, la sensación de saciedad que se experimenta es naturalmente excitante. Hernández, Rojas, Prado y Bendezu (2019) identificaron que uno de los principales motivos por los que aparecen los sentimientos de frustración son los retrasos en las colas y nuestra propia frustración provocada por las largas esperas por el servicio adecuado. En Perú, las colas y los retrasos en las instalaciones generan molestias y molestias a los usuarios.

Otro aporte importante referente a satisfacción es del autor Zas (2002), que indica que es una pieza clave en poder dar una valoración respecto a la calidad referente a educación por lo cual este mantiene una posición de que es un indicador bastante relevante para también medir a la calidad y ver en que rango de satisfacción se encuentran los encuestados.

Según Gento y Vivas (2003), Debido a la relevancia que tiene esta satisfacción respecto a los estudiantes viene hacer como un indicador para poder realizar y aplicarlos en ítems y poder aplicarlos en los instrumentos con el objetivo de poder identificar la calidad referente a lo académico, por otro lado, se ha considerado en el área de la disciplina en administración y en la teoría de las organizaciones como la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow de 1954.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

3.1.1 Tipo de investigación. Desde el punto de vista del paradigma post positivista fue de tipo básica, teórica y desarrolló el conocimiento científico. Como según Palella y Martins (2006 p. 103) se aplica a cualquier tipo de investigación que lleve a planes o creaciones basadas en necesidades y conocimientos previos, así un término proyectivo que se refiere a un proyecto basado en un modelo aproximado o teórico, el investigador puede lograrlo de varias maneras que incluyen procesos, enfoques, métodos y técnicas propias, la cual se adopta básico.

3.1.2 Diseño de investigación. No experimental transversal, se realizó una recopilación de datos, en un tiempo único, en un solo momento, de enfoque cuantitativo, porque analizó la información obtenida por medio de la estadística descriptiva e inferencial y comprobación de hipótesis, nivel descriptivo y correlacional, explicativo porque fue una especificación de las propiedades y otros del objeto de estudio a medirse del recojo de información, y porque responde a preguntas de relación. Fue método hipotético deductivo porque se demuestra la hipótesis a partir de la deducción con los datos que arrojará el trabajo de investigación.

3.2 Variables y Operacionalización.

Variable 1 Calidad de servicio académico

- **Definición Conceptual:** El autor Denton (1991), la calidad constituye el todo de las características del servicio que se logran al implementar el sistema producción y distribución, cuyo fin principal es satisfacer las necesidades y expectativas para el cliente.
- **Definición operacional:** Será medida con las siguientes dimensiones: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía, cada una con sus tres indicadores por lo cual a

cada indicador se ha considerado con un ítem, para operacionalizar dicha variable.

- **Indicadores:** se medirá por medio de sus indicadores de las dimensiones de Fiabilidad conocimiento, confianza y atención, de seguridad confianza, tranquilidad y seguimiento, de elementos tangibles infraestructura, seguimiento y personal, de capacidad de respuesta interés, atención y respuesta, de empatía escucha, compromiso y amabilidad.
- **Escala de medición:** ordinal.

Variable 2 Satisfacción en estudiantes

- **Definición conceptual:** Según Robbins y Judge (2013), es una sensación de bienestar que surge de la satisfacción de alguna necesidad física o psicológica y se da en función de deseos o motivaciones.
- **Definición operacional:** Operacionalmente mientras que la variable satisfacción en estudiante, será medido con las siguientes dimensiones: Infraestructura y servicios universitarios, enseñanza y aprendizaje, Identidad institucional y realización personal cada una con cinco, tres, dos y tres indicadores respectivamente por la cual cada indicador se ha considerado con un ítem, con la finalidad de operacionalizar la variable.
- **Indicadores:** Se medirá por medio de los indicadores de las dimensiones de infraestructura y servicios universitarios ambientes, áreas de estudio, recreación, servicios básicos y situación económica, de enseñanza y aprendizaje comprensión, entendimiento y procesos de enseñanza y aprendizaje, de identidad institucional con la institución y con los valores, de realización personal empática, horizontal y adecuada.
- **Escala de medición:** ordinal.

Tabla 1		V1	
Dimensiones	Indicadores	Escala	
Fiabilidad	Conocimiento, confianza, atención.	Ordinal tipo Likert 3 siempre	
Seguridad	Confianza, tranquilidad, seguimiento.	2 a veces 1 nunca	
Elementos tangibles	Infraestructura, personal.	equipamiento,	
Capacidad de respuesta	Interés,	atención, respuesta.	
Empatía	Escucha, amabilidad.	compromiso,	

Tabla 2		V2	
Dimensiones	Indicadores	Escala	
Infraestructura y servicios universitarios	Ambientes, áreas de recreación, servicios básicos, situación económica.	Ordinal tipo Likert 3 siempre 2 a veces	
Enseñanza y aprendizaje	Comprensión, procesos de aprendizaje.	entendimiento, enseñanza y 1 nunca	
Identidad institucional	Identidad con la institución, los valores de la institución.		
Realización personal	Relación empática, horizontal y relación adecuada		

3.3 Población, muestra y muestreo.

3.3.1 Población: en su definición se considera como una unidad de elementos accesibles pertenecientes a un determinado campo de investigación, donde el trabajo relacionado con nuestra investigación se puede realizar en ese lugar según Condori (2020).

- **Criterio de inclusión:** Se tomará a estudiantes del 1 y 2 ciclo que suman 300 que de manera voluntaria quieran formar parte del trabajo de investigación.
- **Criterio de exclusión:** Como criterio de exclusión del 3 al 10 ciclo y los que no deseen formar parte del trabajo de investigación.

3.3.2 Muestra: Según Hernández (1998), una muestra está formada por un subgrupo cuya escala es menor que la población. Este subgrupo contiene las funciones más completas necesarias para lograr los resultados de este estudio.

3.3.3 Muestreo: De método no probabilístico. El siguiente estudio involucrará a 300 estudiantes que serán mi población de una Universidad de su facultad de Enfermería y 60 aceptados como muestra, como técnica no probabilística. Unidad de análisis se considera al estudiante por el cual se obtendrá información.

Tabla 3 *Población de estudio*

ciclos	Cargos	Total
01 ciclo (5 salones)	estudiantes	150
02 ciclo (5 salones)	estudiantes	150
Total		300

Matriculados en la escuela profesional de Enfermería 2023 1

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1 Técnica. El autor Bernal (2006), se basa en una encuesta o serie de preguntas diversas con el objetivo de tener información estadísticas de las personas, debido a que la técnica que trabaja es una encuesta.

3.4.2 Instrumento. Según la cual el instrumento tiene el cuestionario más favorable alcanzar información válida en tiempo real. Tener una conversación personal con el alumno y obtener datos una forma de conectar con el alumno, en escala de Likert. Según Pérez (1991), se otorga un cuestionario como instrumento sistemático y cuidadosamente elaborado de varios tipos de diferentes preguntas para poder obtener las impresiones en cuanto a un tema con la finalidad de captar en su estudio y análisis.

3.5 Procedimientos

Se procederá a enviar un documento de parte del coordinador de la Universidad desde donde parte la investigación, con la finalidad de pedir o solicitar a la Universidad privada de Lima poder realizar una encuesta del trabajo de investigación. Después de la respuesta afirmativa por parte de dicha universidad se realizará la encuesta en forma personal, de forma voluntaria y anónima con dos encuestas que tomará un tiempo aproximado de 25 minutos, viendo desde este punto como una estadística descriptiva e inferencial también utilizada como procedimiento.

3.6 Método de análisis de datos

Al finalizar la encuesta se podrá recoger la información obtenidos del cuestionario se utiliza estadística descriptiva, de la cual se depuran en el programa de Excel, software IBM SPSS Statistics 25, para después poder procesarlos, estudiar y presentar la información en tablas y gráficos complejos e información. De manera similar, las estadísticas inferenciales para la prueba de hipótesis utilizaron el análisis de Pearson para determinar

el grado de asociación entre variables como la significancia de la prueba y las estadísticas no paramétricas.

3.7 Aspectos éticos

Principio de beneficencia: Su finalidad es promover la calidad de servicio académico y la satisfacción en los estudiantes. Facilita la evaluación de intervenciones a través del análisis y estudio de resultados. Principio de no maleficencia: No se modificará la información recibida porque no se pretende perjudicar al público en general ni a los estudiantes. Principio de independencia: La atención se presta con mucho interés y considerando las decisiones de cada alumno. Principio de Equidad: La información obtenida de cada entrevistado durante el proceso de evaluación será tratada con la mayor honestidad y desapasionamiento, sin discriminación en base a sus creencias o convicciones.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se observa mediante resultados, en análisis descriptivo e inferencial; datos de los instrumentos usados en este trabajo con la finalidad de probar con nuestra hipótesis planteada. Con ello se aplicó primero la prueba de normalidad con el motivo de definir el uso de Kolgomorov - smirnov lo cual se utiliza para datos superiores a 50 y a Shapiro Wilk para menores de 50 lo cual se adoptó el uso de Kolgomorov- smirnov.

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 4

Tabla cruzada CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO*SATISFACCION

		SATISFACCION			Total	
		Mala	Regular	Buena		
CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO	DEFICIENTE	Recuento	2	2	0	4
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO	50,0%	50,0%	0,0%	100,0 %
	REGULAR	Recuento	0	14	2	16
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO	0,0%	87,5%	12,5%	100,0 %
	EFICIENTE	Recuento	0	11	29	40
		% dentro de CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO	0,0%	27,5%	72,5%	100,0 %
Total	Recuento	2	27	31	60	
	% dentro de CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO	3,3%	45,0%	51,7%	100,0 %	

Se aprecia el total de estudiantes encuestados 100 % (n=60), en la variable 1: 4 (6.6%) nivel deficiente, 16 (26.6%) regular y 40 (66.6%) eficiente referente a la variable 2. En cuanto a variable 2: 31(51.6%) nivel bueno, 27 (45%) regular y 2 (3.3 %) mala referente a la V1.

Tabla 5**Tabla cruzada FIABILIDAD *SATISFACCION**

		SATISFACCION			Total	
		MALA	REGULAR	BUENA		
FIABILIDAD	DEFICIENTE	Recuento	1	1	0	2
		% dentro de FIABILIDAD	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	REGULAR	Recuento	1	7	6	14
		% dentro de FIABILIDAD	7,1%	50,0%	42,9%	100,0%
	EFICIENTE	Recuento	0	19	25	44
		% dentro de FIABILIDAD	0,0%	43,2%	56,8%	100,0%
Total		Recuento	2	27	31	60
		% dentro de FIABILIDAD	3,3%	45,0%	51,7%	100,0%

Se aprecia el total de encuestados 100 % (n=60), en Fiabilidad: 2 (3.3 %) señalaron en nivel deficiente, 14 (23.3 %) regular y 44 (73.3 %) eficiente referente a la variable 2. En cuanto a V2: 31 (51.6 %) señalan en nivel buena, 27 (45%) regular y 2 (3.3 %) como mala referente a la fiabilidad.

Tabla 6**Tabla cruzada SEGURIDAD *SATISFACCION**

		SATISFACCION			Total	
		MALA	REGULAR	BUENA		
SEGURIDAD	DEFICIENTE	Recuento	1	4	0	5
		% dentro de SEGURIDAD	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
	REGULAR	Recuento	1	12	8	21
		% dentro de SEGURIDAD	4,8%	57,1%	38,1%	100,0%
	EFICIENTE	Recuento	0	11	23	34
		% dentro de SEGURIDAD	0,0%	32,4%	67,6%	100,0%
Total		Recuento	2	27	31	60
		% dentro de SEGURIDAD	3,3%	45,0%	51,7%	100,0%

Se aprecia el total de encuestados 100 % (n= 60), en seguridad: 5 (8.3 %) señalaron en nivel deficiente, 21 (35 %) regular y 34 (56.6 %) eficiente referente a la V2. Así mismo en V2: 31 (51.6 %) señalan en nivel buena, 27 (45%) regular y 2 (3.3 %) como mala referente a la seguridad.

Tabla 7**Tabla cruzada ELEMENTOS TANGIBLES *SATISFACCION**

		SATISFACCION			Total	
		MALA	REGULAR	BUENA		
ELEMENTOS TANGIBLES	DEFICIENTE	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de ELEMENTOS TANGIBLES	100,0%	0,0%	0,0%	100,0 %
	REGULAR	Recuento	1	8	3	12
		% dentro de ELEMENTOS TANGIBLES	8,3%	66,7%	25,0%	100,0 %
	EFICIENTE	Recuento	0	19	28	47
		% dentro de ELEMENTOS TANGIBLES	0,0%	40,4%	59,6%	100,0 %
Total	Recuento	2	27	31	60	
	% dentro de ELEMENTOS TANGIBLES	3,3%	45,0%	51,7%	100,0 %	

Se aprecia el total de encuestados 100 % (n=60), en elementos tangibles: 1 (1.6 %) señalo en nivel deficiente, 12 (20 %) regular y 47 (78.3 %) eficientes referente a la V2. Así mismo en V2: 31 (51.6 %) señalan en nivel buena, 27 (45%) regular y 2 (3.3 %) mala referente a elementos tangibles.

Tabla 8

Tabla cruzada CAPACIDAD DE RESPUESTA *SATISFACCION

		SATISFACCION			Total	
		MALA	REGULAR	BUENA		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	DEFICIENTE	Recuento	2	1	0	3
		% dentro de CAPACIDAD DE RESPUESTA	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%
	REGULAR	Recuento	0	15	2	17
		% dentro de CAPACIDAD DE RESPUESTA	0,0%	88,2%	11,8%	100,0%
	EFICIENTE	Recuento	0	11	29	40
		% dentro de CAPACIDAD DE RESPUESTA	0,0%	27,5%	72,5%	100,0%
Total	Recuento	2	27	31	60	
	% dentro de CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,3%	45,0%	51,7%	100,0%	

Se aprecia el total de encuestados 100 % (n=60), Capacidad de respuesta: 3 (5%) señalaron en nivel deficiente, 17 (28.3 %) regular y 40 (66.6 %) eficiente referente a la V2. Así misma V2: 31(51.6 %) buena, 27 (45%) regular y 2 (3.3 %) mala referente a capacidad de respuesta.

Tabla 9**Tabla cruzada EMPATIA *SATISFACCION**

		SATISFACCION			Total	
		MALA	REGULAR	BUENA		
EMPATIA	DEFICIENTE	Recuento	2	2	0	4
		% dentro de EMPATIA	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	REGULAR	Recuento	0	13	2	15
		% dentro de EMPATIA	0,0%	86,7%	13,3%	100,0%
	EFICIENTE	Recuento	0	12	29	41
		% dentro de EMPATIA	0,0%	29,3%	70,7%	100,0%
Total		Recuento	2	27	31	60
		% dentro de EMPATIA	3,3%	45,0%	51,7%	100,0%

Se aprecia el total de encuestados 100 % (n=60), en empatía: 4 (6.6%) señalaron en nivel deficiente, 15 (25%) regular y 41 (68.3%) eficiente referente a la V2. Así mismo en V2: 31 (51.6 %) señalan en nivel buena, 27 (45%) regular y 2 (3.3 %) como mala referente a empatía.

4.2 Análisis Inferencial

Respecto a los baremos en el presente trabajo se consideró de la forma siguiente: Para la variable, V1: Deficiente = 1, Regular = 2 y Eficiente = 3. Para la variable V2: Mala = 1, Regular = 2 y Buena = 3. Con respecto a la prueba de normalidad se ha tomado los siguientes pasos quedando establecido que el NC es 95 % y un 5% de margen de error, de otro lado se trabajó con el test de normalidad de Kolgomorov smirnov porque la muestra fue 60 encuestados. El resultado estadístico de la prueba arroja que p es mayor 0.05 en consecuencia. Si p valor > a 0.05 se acepta la Ho la variable si tiene una distribución normal es un valor paramétrico por lo tanto se empleará a Pearson, para la prueba correspondiente.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis general

Ho Existe relación no significativa entre la calidad de servicio académico con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023

H1 Existe relación significativa entre la calidad de servicio académico con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023

Tabla 10 Correlación entre V1 con V2

		Correlaciones	
		CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO	SATISFACCION
CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO	Correlación de Pearson	1	,748**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
SATISFACCION	Correlación de Pearson	,748**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

El estadígrafo muestra un p valor de $0.000 < 0.05$ entonces se acepta la hipótesis alterna. Se nota como resultado del estadígrafo de 0.748^{**} , se afirma que existe una relación significativa con una correlación positiva alta.

Hipótesis Específica 1

Ho Existe una relación no significativa entre calidad de servicio académico en su dimensión Fiabilidad con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.

H1 Existe una relación significativa entre la calidad de servicio académico en su dimensión Fiabilidad con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023

Tabla 11 *Correlaciones entre Fiabilidad con Satisfacción*

		FIABILIDAD	SATISFACCION
FIABILIDAD	Correlación de Pearson	1	,519**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
SATISFACCION	Correlación de Pearson	,519**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

El estadígrafo muestra un p valor de $0.000 < 0.05$ entonces se acepta la hipótesis alterna. Se halla como resultado del estadígrafo de 0.519^{**} , se afirma que existe una relación significativa con una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 2

Ho Existe una relación no significativa entre calidad de servicio académico en su dimensión Seguridad con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.

H1 Existe una relación significativa entre la calidad de servicio académico en su dimensión Seguridad con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.

Tabla 12 *Correlaciones entre Seguridad con Satisfacción*

		SEGURIDAD	SATISFACCION
SEGURIDAD	Correlación de Pearson	1	,573**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
SATISFACCION	Correlación de Pearson	,573**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

El estadígrafo muestra un p valor de $0.000 < 0.05$ entonces se acepta la hipótesis alterna. Se halla como resultado del estadígrafo de 0.573^{**} , se afirma que existe una relación significativa con una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 3

H₀ Existe una relación no significativa entre calidad de servicio académico en su dimensión Elementos tangibles con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.

H₁ Existe una relación significativa entre la calidad de servicio académico en su dimensión Elementos tangibles con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.

Tabla 13 *Correlaciones entre Elementos tangibles con Satisfacción*

		ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCION
ELEMENTOS TANGIBLES	Correlación de Pearson	1	,569**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
SATISFACCION	Correlación de Pearson	,569**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

El estadígrafo muestra un p valor de $0.000 < 0.05$ entonces se acepta la hipótesis alterna. Se halla como resultado del estadígrafo de 0.569^{**} , se afirma que existe una relación significativa con una correlación positiva moderada

Hipótesis Específica 4

H₀ Existe una relación no significativa entre calidad de servicio académico en su dimensión Capacidad de respuesta con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.

H₁ Existe una relación significativa entre la calidad de servicio académico en su dimensión Capacidad de respuesta con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023

Tabla 14 *Correlaciones entre Capacidad de respuesta con Satisfacción*

		CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCION
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Correlación de Pearson	1	,722**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
SATISFACCION	Correlación de Pearson	,722**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

El estadígrafo muestra un p valor de $0.000 < 0.05$ entonces se acepta la hipótesis alterna. Se halla como resultado del estadígrafo de 0.722^{**} , se afirma que existe una relación significativa con una correlación positiva alta.

Hipótesis Específica 5

H₀ Existe una relación no significativa entre calidad de servicio académico en su dimensión Empatía con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.

H₁ Existe una relación significativa entre la calidad de servicio académico en su dimensión Empatía con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023

Tabla 15 *Correlaciones entre Empatía con Satisfacción*

		EMPATIA	SATISFACCION
EMPATIA	Correlación de Pearson	1	,688**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
SATISFACCION	Correlación de Pearson	,688**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

El estadígrafo muestra un p valor de $0.000 < 0.05$ entonces se acepta la hipótesis alterna. Se halla como resultado del estadígrafo de 0.688^{**} , se afirma que existe una relación significativa con una correlación positiva moderada

V. DISCUSIÓN

La presente indagación tuvo como objetivo general de estudio, explicar la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción en estudiantes de una Universidad privada de Lima - 2023, La relación entre estas resultado altamente positiva por lo tanto el trabajo de investigación requiere un análisis descriptivo e inferencial y una discusión que a continuación vamos a desarrollar. Se aprecia el total de estudiantes encuestados 100 % (n=60), en la variable 1: 4 (6.6%) señalaron en nivel deficiente, 16 (26.6%) regular y 40 (66.6%) eficiente referente a la variable 2. En cuanto a variable 2: 31(51.6%) señalan en nivel como buena, 27 (45%) regular y 2 (3.3 %) como mala referente a la V1, estos resultados se comparan con el investigador Pérez que realizo su trabajo de investigación en Lima (2020). El estudio fue calidad de servicio y satisfacción educativa de los estudiantes de derecho de la Universidad Peruana Los Andes en el año 2019, cuyo propósito fue la de relación entre ellas. El resultado fue una correlación no paramétrica de dirección positiva rho de Spearman (ρ (relación) = 0,814; $p = 0,000$) y de fuerte magnitud; concluye que hay una asociación significativa, en la cual tiene una semejanza con el presente trabajo de investigación en el objetivo de relacionar ambas variables, en los resultados, pero con distintas pruebas estadísticas y en la conclusión significativa entre las variables.

Por lo anteriormente expuesto estas investigaciones también se sostiene por lo hallado por el autor Yoon y Cheon (2020) acerca de la calidad es el estudio que hace el usuario acerca de lo que se le ofreció, por lo que la calidad de servicio se llega a concluir que es algo que se da sin errores.

Por otro lado, otro resultado similar al que se puede comparar es del autor Maza et al (2022), en su estudio realizado en Colombia, titulado: Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Córdoba cuyo objetivo fue en evaluar la relación entre las dos variables, lo cual los resultados mostraron que los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la empatía y la confiabilidad representaron el 65,2% de la calidad y la satisfacción se

atribuyó al 60,2% de la calidad, esta investigación concluyo que mejorar estos factores en lo que se refiere a las dimensiones puede aumentar la confianza y lealtad de los estudiantes. Este hallazgo se apoya en Juran (1993), sobre la planificación orientada a la calidad. Nueva York: Crossroads Freedom, encontró otro concepto que define el sistema de calidad como un concepto y cumple con las expectativas del cliente como una habilidad especial para satisfacer lo que necesita el cliente. La calidad pone más énfasis en la capacidad de evitar errores que los clientes describen como intencionales.

En cuanto a las dimensiones, diversos estudios han observado que los clientes no tienen una impresión en cuanto a la calidad como algo unificado en lo que respecta a las dimensiones, es decir, según los usuarios, la calidad es una percepción basada en que tiene que ver varias condiciones. Como ejemplo se podría citar: eficiencia, carácter, confiabilidad, adaptabilidad, durabilidad, facilidad de uso, estética y calidad percibida (que corresponde aproximadamente a la aceptabilidad).

Sin embargo, algunos otros expertos creen que los indicadores de calidad solo importan si se utilizan en diferentes categorías de productos (duradero, embalaje). Otros investigadores también descubrieron que los usuarios conocen cinco dimensiones al evaluar la calidad del servicio, que incluyen la capacidad de respuesta, la confiabilidad, la seguridad, la empatía y la especificidad, que indican cómo los clientes organizan mentalmente la información sobre los servicios, en base a lo expuesto anteriormente tiene una relación o cobra sustento respecto a los resultados de las hipótesis.

Con respecto al estudio de la hipótesis general de las variables el estadígrafo muestra un p valor de $0.000 < 0.05$ entonces se acepta la hipótesis alterna. Se nota como resultado del estadígrafo de 0.748^{**} , se afirma que existe una relación significativa entre las variables con una correlación positiva alta, vistos de los antecedentes de investigación se encontró un trabajo que es similar a lo obtenido en su estudio del investigador Yaguachy (2020) en Ecuador cuyo propósito fue en determinar la relación que existe entre las

variables. El análisis descriptivo y las correlaciones se realizaron mediante el coeficiente Rho de Spearman, arrojando $Rho=0,829^{**}$. Los resultados de la hipótesis nula muestran y concluyen que existe una asociación significativa entre ambas variables, en el objetivo en relacionar ambas variables, mostrándose en el análisis que son similares, pero en la correlación de prueba fue diferente en el análisis estadístico, pero se concluyó en una conclusión muy similar a la presente tesis.

Desde otro punto de análisis se encontró a Rocha de Ucayali (2020) Se aplicaron dos encuestas de escala Likert, para tipos de correlación utilizando un diseño de correlación transaccional con una muestra total de 96 estudiantes. Este resultado, obtenido por la prueba de Pearson, fue de $r = 0,22$, con una correlación significativa al nivel de 0,05, por lo que se concluye que existe una relación débil entre las variables, lo cual demuestra que no todas las investigaciones serán similares siempre se hallara diversidad en los resultados en este caso una relación débil todo ello depende de la calidad y satisfacción en como lo calificuen de parte de los estudiantes y de la forma como la universidad está llevando a cabo su calidad de enseñanza y esto repercute en la satisfacción de los estudiantes tal como lo manifiesta la SUNEDU para poder acceder a un licenciamiento o acreditación, el objetivo de la norma es que los servicios educativos en donde se manifieste en la forma en que se desenvuelve se asegure un excelente nivel desde lo básico en su propio beneficio del estudiantado y así se beneficiara también las sociedades y fomentar su desarrollo y crecimiento. En cuanto a la regulación de todos los programas de estudio que sean innovadores y los que ya se encuentran esto permite en poder tener una diversificación de los servicios en la educación y que reúna las condiciones básicas de calidad y poniéndola al alcance de todos. Por lo anteriormente expuesto estos resultados se apoyan por lo investigado por los autores Hernández, Rojas, Prado y Bendezu (2019) identificaron que uno de los principales motivos por los que aparecen los sentimientos de frustración son los retrasos en las colas y nuestra propia

frustración provocada por las largas esperas por el servicio adecuado. En Perú, las colas y los retrasos en las instalaciones generan molestias y molestias a los usuarios.

Por lo anteriormente expuesto también estos resultados se apoyan tal como lo señala el investigador Denton (1991), en su estudio de otro aporte, que establece que la calidad describe todas las características de un servicio al lograr mediante el condicionamiento de nuevas herramientas en cuanto a la distribución y en los sistemas de producción. Su principal objetivo es dar lo que el cliente necesita y lo que le espera de estos servicios, que son los principales grupos de interés, y toda organización debe considerarse sostenible. Al mismo tiempo, el deber de poder desarrollar y alcanzar este objetivo y tengan la funcionalidad que desean sus clientes., de esta manera los estudiantes pueden tener la perspectiva en definir las opiniones de cada variable.

Desde otro punto de análisis tomando en cuenta las hipótesis específicas la primera de ellas se logró analizar el estadígrafo muestra un p valor de $0.000 < 0.005$ por consiguiente se acepta la hipótesis alterna. Se halla como resultado del estadígrafo de 0.519^{**} , se afirma que existe una relación significativa entre Fiabilidad con satisfacción con una correlación positiva moderada, este hallazgo se apoya en la investigación en cuanto a la fiabilidad, está definida por Zeithaml et al. (2009) como la capacidad para realizar de manera formal y precisa los servicios comprometidos. Esto significa brindar servicios desde el primer momento. Incluye todos los elementos que hacen que el cliente conozca la experiencia profesional y las competencias de la organización.

Por otro lado, tomando en cuenta la hipótesis específica de empatía el estadígrafo muestra un p valor de $0.000 < 0.05$ entonces se acepta la hipótesis alterna. Se halla como resultado del estadígrafo de 0.688^{**} , se afirma que existe una relación significativa entre empatía con satisfacción con una correlación positiva moderada, este hallazgo cobra sustento con el autor

según Grande (2005), al hablar de la empatía en el marketing de servicios, afirma que la empatía es la forma en que los servicios brindan empatía, atención personalizada al cliente, conexión y comunicación con la empresa, y en forma de fácil de servicios de uso, entiende el idioma, informa a los clientes sobre los servicios prestados, sus costos, cambios y soluciones alternativas en caso de problemas.

En lo referente a la dimensión de capacidad de respuesta el estadígrafo muestra un p valor de $0.000 < 0.05$ entonces se acepta la hipótesis alterna. Se halla como resultado del estadígrafo de 0.722^{**} , se afirma que existe una relación significativa entre capacidad de respuesta con satisfacción con una correlación positiva alta, tiene coherencia con lo que afirma Riveros (2007), definió los elementos tangibles como dimensión, sugiriendo que son la fachada o la presencia del lugar, por ejemplo, equipo de comunicación y personal, es decir, las características físicas que el cliente ve sobre el servicio, tiene coherencia con lo que investigo el autor Zeitaml et al. (2002) definieron la responsabilidad en marketing y servicio como la responsabilidad de los miembros de la organización cuando interactúan con clientes o usuarios. Es tener la iniciativa en ayudar al cliente. Responder con prontitud a las consultas de los clientes, ya sean consultas, quejas, consultas u órdenes de servicio. Para las compañías de seguros, la sensibilidad sobre cómo se trata a los clientes es un factor clave para participar o querer participar en los programas de seguridad que se ofrecen.

Se puede apreciar por los resultados obtenidos y las comparaciones ya sean a favor o con similitud al trabajo de investigación que nos orientan a mejorar que las universidades son constantemente evaluadas y esto es un desafío para las universidades y las que están en proyecto de serlo se sabe que están y estarán evaluadas por el usuario o estudiante y las entidades del estado que está en el deber de supervisar la calidad de enseñanza con los programas y educación continua que deberían ofrecer para mejora y beneficio de la comunidad estudiantil y de las sociedades.

Las universidades hoy en día buscan reconocimiento internacional o acreditación internacional para obtener prestigio relacionado con programas de especialización nacional y con convenios internacionales y así elevar su calidad de educación y con ello compitiendo en el ámbito internacional y local con reconocimientos en cuanto a la calidad y con ello la satisfacción del estudiantado. El término Calidad es un término utilizado muy frecuente ese término lo podemos encontrar en diferentes áreas como son la educación (calidad educativa), en la administración y el marketing como generalmente, es por ello que para utilizar dicho concepto es a través de algún contexto relacionado a ello.

Se puede mencionar catalogar o ver como modelo como precursor o padre de la calidad a Juran como máximo exponente de la calidad surge como los orígenes estadísticos de la calidad también se encontró como nuevo modelo al proyecto de calidad de tuning que se creó desde el amplio contexto de la reflexión sobre la educación superior que se nos ha venido impuesta por el desarrollo de las sociedades también se puede decir por el acelerado ritmo cambiante de la sociedades todo aquello por iniciativa de las universidades para las universidades en Latinoamérica cuyo propósito principal es obtener una buena comunicación para poder mejorar en cuanto a las colaboraciones que se hace con ello con la finalidad de favorecer el desarrollo de la calidad.

Este proyecto Tuning como trabajo central está dado por varios grupos de académicos tales como administración, arquitectura, educación y se encuentra a Enfermería por lo cual esta profesión relacionada con este trabajo de investigación por el solo hecho de mencionar la calidad porque en el atender a un paciente este ya se convierte en un usuario o cliente y podrá crear un concepto referente a la atención que ha recibido y brindado por parte del personal de salud en este caso el enfermero y podrá analizar y cerrarse en una idea de cómo es la atención de calidad y con ello crearse en una idea que repercute en la satisfacción y en todas sus dimensiones e indicadores que

conllevara. Entonces si mejoras la calidad mejoras la satisfacción es un efecto de acción y reacción efecto causa.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** En general el estudio arrojo un 66.6% de eficiencia en cuanto a calidad y 51.6% como bueno en satisfacción, por el estadígrafo de Pearson se acepta la hipótesis alterna, existe una relación significativa.
- 2.** Fiabilidad se ha identificado que el 73.3% señalan eficiencia y en satisfacción 51.6% como bueno, por el estadígrafo de Pearson se acepta la hipótesis alterna, como resultado existe una relación significativa con satisfacción con una correlación positiva moderada.
- 3.** En relación al segundo objetivo seguridad se ha identificado que el 56.6% señalan eficiencia y como bueno 51.6% en satisfacción, por el estadígrafo de Pearson se acepta la hipótesis alterna, como resultado existe una relación significativa con satisfacción con una correlación positiva moderada.
- 4.** En relación al tercer objetivo elementos tangibles se ha identificado que el 78.3% señalan eficiencia y como bueno 51.6 % en satisfacción, por el estadígrafo de Pearson se acepta la hipótesis alterna, como resultado existe una relación significativa con satisfacción con una correlación positiva moderada.
- 5.** Capacidad de respuesta se ha identificado que el 66.6% señalan eficiencia y como bueno 51.6 % en satisfacción, por el estadígrafo de Pearson se acepta la hipótesis alterna, como resultado existe una relación significativa con satisfacción con una correlación positiva alta.
- 6.** En relación al quinto objetivo empatía se ha identificado que el 68.3% señalan eficiencia y como bueno 51.6 % en satisfacción, por el estadígrafo de Pearson se acepta la hipótesis alterna, como resultado existe una relación significativa con satisfacción con una correlación positiva moderada.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al coordinador académico con responsabilidad del rector de calidad de la universidad en seguir con la educación continua en capacitar y evaluar a sus docentes con la finalidad de mantener y mejorar en cuanto a calidad de la educación.
2. Se recomienda al coordinador de imagen institucional de los docentes supervisar el cumplimiento de las actividades curriculares y que los docentes estén capacitados en las experiencias curriculares con la finalidad de mantener la fiabilidad de los estudiantes.
3. Se recomienda al área de rendimiento académico dar talleres de comunicación al personal docente con la finalidad de mantener la seguridad de los estudiantes.
4. Se recomienda al rector de la universidad en actualizar y mejorar las instalaciones tales como aulas, laboratorios, auditorios y equipos de tecnologías de comunicación con la finalidad de mantener los elementos tangibles.
5. Se recomienda al coordinador académico dar talleres de capacitación y actualización a la comunidad universitaria y personal docente con la finalidad de mantener la capacidad de respuesta en los docentes.
6. Se recomienda al coordinador académico dar talleres de sensibilidad y capacitación a la comunidad universitaria, con la finalidad de mantener la empatía hacia los estudiantes.

REFERENCIAS

- Alayoubi et al (2020). *Strategic Leadership Practices and their Relationship to Improving the Quality of Educational Service in Palestinian Universities*. International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM), 5(3), 2456-4559
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. 2da. ed. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias (3ta ed.)*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bozzeta et al (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del estudiante del centro de idiomas de la Universidad Nacional de Callao*.
- Centrum Pucp (2020). *Resultados del ranking de competitividad 2020*.
- Cruz et al (2021). *Quality of Educational Service at the Faculty of Social Sciences and Humanities of a Public University*. educação & formação revista do Programa de Pós-Graduação em Educação, 6(3), 1-16.
- Crosby, P. (1990). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. México D.F.: Continental.
- Condori-Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller
- Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones, 8va. Edic. 2007, Mc-Graw Hill*.
- Caisa et al (2022). *Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador)*.
- Choque, R. (2021), *Calidad educativa y satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia, Cochabamba, Bolivia*
- Duque et al (2014). *Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior*. Suma de Negocios, 180-191

- Denton, D. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Del Águila L. (2018). *Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a la calidad educativa, Iquitos-2018*.
- Figallo et al (2020). Perú: *Educación superior en el contexto de la pandemia COVID 19*. *Revista de Educación Superior de América Latina*.
- Feigenbaum, V. (1986). *Control total de la calidad*, México: CECSA.
- Grande, I. (2005). *Marketing de servicios*. 4ta Edición. ESIC Editorial. España.
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). SEUE: *Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*. Obtenido de acción pedagógica, vol 12, no. 2: file:///C:/Users/admision.cm/Downloads/Dialnet-EISEUE2972060%20(1).pdf
- Ganga et al (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile*.
- Gaffar et al (2018). *Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model*. *Global Business Review*.
- Hernández et al (2019). *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. (36), 4.
- Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC, 2020). *El día después: retos de la Educación superior ante la nueva normalidad*.
- Irawan et al (2021). *The college academic service decision support system uses service quality and importance performance analysis methods*. *Jurnal infokum*, 10(1), 74-85.

- Juran, J. (1993). *Juran on planning for quality*. New York: The Free cross-functional.
- Jemes et al (2018). *Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: Revisión sistemática*. Anales de Pediatría.
- Khanduri, S. (2021). *Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program*. WSEAS Transactions on Business and Economics. (18), 40. DOI: 10.37394/23207.2021.18.40
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.
- Lee, S. (2006). *Expectations of employees toward the workplace and environmental satisfaction*. Facilities, 24(9-10), 343-353.
- Molina, L. (2016). *Síndrome Dr. House*.
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). *Desarrollo de un Instrumento para medir la satisfacción estudiantil en la educación superior*. Venezuela: SADPRO Universidad Central de Venezuela.
- Maza et al (2022). *Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia*.
Revista Saber, Ciencia y Libertad, 17(2), 429-450.
- Puig- Duran, D. (2006). *Fundamentos teóricos de la calidad del servicio*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos
- Parasuraman, A. (1985). *Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones en futuras investigaciones*. Editorial McGraw-Hill. México
- Pecina-Leyva, R. (2020). *Percepción del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada* / Revista Electrónica Sobre Tecnología, Educación Y Sociedad, 7(13). Recuperado a partir de
-
- Prado, J. (2022). *Satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022*.

- Pérez, J. (2020). *La calidad de servicio y satisfacción educativa de los estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Peruana Los Andes, 2019.*
- Pérez, R. (1991) *Pedagogía Experimental. La Medida en Educación. Curso de Adaptación. Uned. 106. 1991* Disponible en:
- Parella, S. y Martins, F. (2006). *Metodología de la Investigación Cuantitativa. 2da. ed. Caracas.* Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Libertador (FEDUPEL). Venezuela.
- Park et al (2018). *Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. Total Quality Management & Business Excellence. Taylor and Francis Group.*
- Rocha M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018.*
- Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos. 3ra Edición. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia.*
- Robbins, S. & Timothy, J. (2013). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson.
- Superintendencia de educación superior (Sunedu, 2016) *condiciones básicas de calidad para la autorización de programas bajo las modalidades semipresencial y a distancia.* <https://www.sunedu.gob.pe/sunedu>.
- Sunedu (2020) *su historia y labor a favor de la calidad universitaria en el Perú 2020*
- Shi, Z. y Shang, H. (2020). *A review on quality off service and servqual model. International Conference on Human-Computer Interaction.*
- Yaguachy, A. (2020). *Satisfacción del servicio educativo con la calidad de la educación en la unidad académica de ciencias sociales de la carrera de sociología de la Universidad Técnica de Machala.* Ecuador. *Ciencia Y Educación*, 1(6), 17-27.
- Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). *A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case*

- Studies from Asia. Sustainability* 2020, 12(19), 8073;
- Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). *Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. Journal of Innovation and Entrepreneurship*, (10), 1
- Zeithalm, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill. México.*
- Zas, B. (2002). *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Publicado en la revista electrónica psicología científica en el 2002. Recuperado el 28 de agosto del 2018, de:*

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia Calidad de Servicio académico y satisfacción de los estudiantes de una Universidad Privada de Lima - 2023

Variables	Problema General	Objetivos General	Hipótesis General	Dimensiones	Metodología
Calidad de servicio académico	¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio académico con la satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023?	Determinar la relación entre la calidad de servicio académico con la satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023	Existe relación significativa entre la calidad de servicio académico con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023	Fiabilidad Seguridad Elementos tangibles Capacidad de respuesta Empatía	Tipo de investigación básica, de diseño no experimental transversal, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional, de muestreo no probabilístico, de población 300 estudiantes y de muestra 60 estudiantes.
	Problema Especifico	Objetivos Especificos	Hipótesis Especificas		
Satisfacción en estudiantes	¿Cuál es la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Fiabilidad con la satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023?	Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Fiabilidad con la satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.	Existe una relación significativa entre calidad de servicio académico en su dimensión Fiabilidad con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.	Infraestructura y servicios universitarios	
	¿Cuál es la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Seguridad con la satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023?	Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Seguridad con la satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.	Existe relación significativa entre calidad de servicio académico en su dimensión Seguridad con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.	Enseñanza y aprendizaje	
	¿Cuál es la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Elementos tangibles con la satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023?	Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Elementos tangibles con la satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.	Existe una relación significativa entre calidad de servicio académico en su dimensión Elementos tangibles con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023	Identidad institucional	
	¿Cuál es la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Capacidad de respuesta con la satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023?	Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Capacidad de respuesta con la satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.	Existe una relación significativa entre calidad de servicio académico en su dimensión Capacidad de respuesta con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.	Realización personal	
	¿Cuál es la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Empatía con la satisfacción de estudiantes de una universidad de privada de Lima 2023?	Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Empatía con la satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.	Existe una relación significativa entre calidad de servicio académico en su dimensión Empatía con satisfacción de estudiantes de una universidad privada de Lima 2023.		

Cuadro de Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de servicio académico	La calidad constituye el todo de las características del servicio que se logran al implementar el sistema producción y distribución, cuyo fin principal es satisfacer las necesidades y expectativas para el cliente.	La variable calidad de servicio académico será observable a través de las 5 dimensiones el cual será medible por medio de una encuesta a los estudiantes cuyo cuestionario constara de 22 preguntas cada una con sus respectivos indicadores que hacen un total de 10.	Fiabilidad	Conocimiento, confianza, atención	1,2,3	Ordinal tipo Likert Siempre (3) A veces (2) Nunca (1) Nivel Eficiente (3) Regular (2) Ineficiente (1)
			Seguridad	Confianza, tranquilidad, seguimiento	4, 5, 6	
			Elementos tangibles	Equipo, infraestructura, personal	7, 8, 9	
			Capacidad de respuesta	Interés, respuesta, atención	10, 11, 12	
			Empatía	Escucha, compromiso, amabilidad	13, 14, 15	
Satisfacción en estudiantes	Es una sensación de bienestar que surge de la satisfacción de alguna necesidad física o psicológica y se da en función de deseos o motivaciones.	La variable satisfacción de estudiantes será observable a través de las 4 dimensiones el cual se medirá por medio de una encuesta a los estudiantes cuyo cuestionario constara de 11 preguntas cada una con sus respectivos indicadores que hacen un total de cuatro.	Infraestructura y servicios universitarios. Enseñanza y aprendizaje Identidad institucional Realización personal	Ambientes, áreas de estudio, recreación, servicios básicos, situación económica. Comprensión, entendimiento, procesos de enseñanza y aprendizaje. Identidad con la institución, identidad con los valores de la institución. Relación empática, relación horizontal y relación adecuada.	16, 17, 18,19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28	Ordinal tipo Likert Siempre (3) A veces (2) Nunca (1) Nivel Buena (3) Regular (2) Mala (1)

Anexo 2 instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes de una Universidad Privada de Lima - 2023

Instrucciones: Estimado estudiante le solicitamos su participación en llenar esta encuesta de tipo anónima con el fin de poder identificar la calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes. Para dar respuesta a las preguntas, utilice la escala numérica del 1 al 3, donde 3 es siempre, 2 a veces y 1 nunca.

CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO				
Nro.	DIMENSIONES/ ITEMS	VALORACION		
	DIMENSION 1: FIABILIDAD	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
1	¿Considera Ud. que la facultad hace uso al cumplimiento de las actividades curriculares?			
2	¿Ud. percibe que los docentes tienen conocimientos en las materias de enseñanzas?			
3	¿Ud. considera que los docentes se preocupan por el desarrollo de aprendizaje de los estudiantes?			
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
4	¿Tiene Ud. confianza para realizar consultas académicas al docente?			
5	¿Considera Ud. que los docentes están involucrados en el entendimiento académico del estudiante?			
6	¿Tiene Ud. tranquilidad al disiparle alguna duda el docente?			
	DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
7	¿La facultad posee instalaciones seguras en las aulas y pasillos?			
8	¿La facultad cuenta con equipos modernos para la enseñanza y aprendizaje del estudiante?			
9	¿El personal administrativo y comunidad universitaria son amables?			
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
10	¿Los docentes cumplen con la programación indicada en el sílabo?			

11	¿La universidad cumple adecuadamente con informar sobre los servicios universitarios que ofrecen?			
12	¿Al solicitar al personal administrativo sobre algún trámite te responden con prontitud?			
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
13	¿Los horarios de clases que brinda la universidad son adecuados para los estudiantes en sus diferentes modalidades?			
14	¿El personal administrativo ante unas necesidades del estudiante muestra compromiso en ayudarlo?			
15	¿El personal administrativo y comunidad universitaria en general son educados?			
SATISFACCION DEL ESTUDIANTE				
	DIMENSIONES/ ITEMS	VALORACION		
	DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
16	¿Considera que los ambientes de la universidad son agradables?			
17	¿Hace uso de los servicios básicos de la universidad que están adecuados con las medidas de bioseguridad?			
18	¿Hace uso de los ambientes de recreación en el campus respectivo de la universidad?			
19	¿Hace uso de las áreas de servicio social porque dan facilidades en cuanto a su situación financiera?			
20	¿Hace uso de las áreas de estudio porque considera que son buenos?			
	DIMENSIÓN 2: ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
21	¿Considera Ud. que los programas o actividades curriculares están a lo exigido hoy en día?			
22	¿logra comprender las actividades curriculares dadas por los docentes en general?			
23	¿Estás de acuerdo con el proceso de evaluación que la universidad estipula?			

	DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD INSTITUCIONAL	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
24	¿Logra identificarse con la universidad a través de sus relaciones sociales?			
25	¿Logra identificarse con los valores de la universidad?			
	DIMENSIÓN 4: REALIZACIÓN PERSONAL	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
26	¿Está conforme con la relación empática con los integrantes de la institución?			
27	¿La relación con las diversas instancias de la institución es horizontal?			
28	¿La relación con la comunidad universitaria es pertinente?			

FICHA TECNICA

A. NOMBRE:

CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO Y SATISFACCION EN ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA

B. OBJETIVOS:

Determinar la relación entre la calidad de servicio académico con la satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima 2023

C. AUTOR:

CARLOS ALBERTO DIAZ COLLANTES

D. ADAPTACION

E. ADMINISTRACION: individual

F. DURACION: 25 MINUTOS

G. SUJETOS DE APLICACIÓN:

ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE ENFERMERIA DE 1ER CICLO Y 2DO CICLO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA

H. TECNICA:

ENCUESTA

I. PUNTUACION Y ESCALA DE CALIFICACION

PUNTUACION NUMERICA	RANGO O NIVEL
1	NUNCA
2	A VECES
3	SIEMPRE

Anexo 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO (*)

Título de la investigación: Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes de una Universidad privada de Lima - 2023. Investigador: Lic. Carlos Alberto Diaz Collantes.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes de una Universidad privada de Lima 2023, cuyo objetivo es describir la relación que existen entre la calidad de servicio y satisfacción en estudiantes.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes (pos grado) de la carrera profesional de Educación, programa académico de maestría en docencia universitaria de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.....

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ".....".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de de la institución..... Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) email: y

Docente asesor (Apellidos y Nombres) email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Nota. - El presente Consentimiento Informado se les otorgó a los participantes y para evidenciar la aplicación del cuestionario se tomaron fotos.

Anexo 4 Cálculo del tamaño de la muestra, validez y confiabilidad

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION EN ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA																													
	CALIDAD DE SERVICIO															SATISFACCION EN ESTUDIANTES												28	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27		P28
Estudiante 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	1	73
Estudiante 2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	74
Estudiante 3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	61
Estudiante 4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	77
Estudiante 5	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	46
Estudiante 6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	78
Estudiante 7	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	74
Estudiante 8	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	64
Estudiante 9	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	66
Estudiante 10	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	67
VAR	0.21	0.16	0.24	0.21	0.45	0.44	0.21	0.56	0.25	0.21	0.44	0.21	0.45	0.36	0.21	0.21	0.24	0.49	0.21	0.29	0.44	0.41	0.45	0.64	0.45	0.44	0.44	0.64	

SIEMPRE	3	S
A VECES	2	AV
NUNCA	1	N

Alfa de Cronbach

a) Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α = Alfa de Cronbach
 K = Número de ítems
 V_i = Varianza de cada ítem
 V_t = varianza del total

K= 28

V_i = 9.96

V_t = 83.2

α = 0.913

Anexo 5 Base de datos Calidad de servicio académico

ITEMS	FIABILIDAD			SEGURIDAD			ELEMENTOS TANGIBLES						CAPACIDAD DE RESPUESTA				EMPATIA			V1	
	P1	P2	P3	D1	P4	P5	P6	D2	P7	P8	P9	D3	P10	P11	P12	D4	P13	P14	P15		D5
1	2	2	2	2	6	3	3	2	8	2	2	3	7	2	2	2	6	3	2	3	8
2	3	3	3	3	9	3	2	3	8	3	1	2	3	2	1	6	2	2	2	2	6
3	3	3	3	3	9	2	3	3	8	3	1	3	7	2	8	3	2	2	2	7	
4	2	3	3	2	7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	8	2	2	3	3	7	
5	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	8	3	3	3	3	9	
6	3	2	2	2	7	2	1	1	4	2	1	2	5	2	1	4	1	1	2	4	
7	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	3	8	3	3	2	3	8	
8	2	3	3	3	8	2	2	2	6	2	1	2	5	2	3	1	6	3	2	8	
9	3	3	2	2	8	3	2	2	8	3	2	2	7	3	8	2	3	2	3	8	
10	3	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	8	3	3	3	3	9	
11	2	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	3	1	7	3	3	3	9	
12	3	3	3	2	8	2	1	1	5	3	3	3	9	3	1	9	3	3	3	9	
13	3	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	2	8	3	2	7	3	2	2	7	
14	3	3	3	3	9	3	2	3	7	3	3	3	9	3	8	3	2	2	3	8	
15	3	3	3	3	8	2	2	2	6	3	2	2	7	3	8	2	2	2	2	6	
16	2	3	1	1	6	2	2	2	6	2	3	1	6	2	2	7	2	1	2	5	
17	2	3	2	2	7	2	2	2	6	2	3	2	7	3	2	7	2	2	2	6	
18	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	9	3	3	3	9	
19	2	3	3	2	7	2	2	2	6	2	2	2	6	3	2	8	3	2	2	7	
20	3	3	3	3	9	2	2	2	6	3	2	2	6	3	2	7	3	2	2	6	
21	2	3	3	3	8	3	3	3	9	2	3	3	7	3	2	8	3	2	2	7	
22	2	2	2	2	6	2	2	2	6	3	2	3	8	2	3	7	3	2	3	8	
23	3	3	3	3	9	3	2	3	8	3	2	3	7	3	2	7	3	2	2	7	
24	3	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	8	2	3	8	3	2	3	8	
25	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	9	3	3	3	9	
26	2	3	3	3	8	3	2	2	7	2	2	1	5	2	1	5	2	2	2	6	
27	2	3	2	2	7	3	2	2	8	2	2	3	7	3	3	2	3	2	3	8	
28	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	3	2	7	3	2	3	8	
29	3	3	3	3	9	2	2	2	6	3	2	3	8	3	2	8	3	3	3	8	
30	2	3	3	3	8	2	3	3	8	3	3	2	9	3	3	8	3	3	3	9	
31	3	3	2	2	8	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	9	3	3	3	9	
32	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	
33	1	2	2	2	5	1	1	2	4	1	2	3	6	3	1	5	1	1	2	4	
34	3	2	3	3	8	3	3	3	9	2	3	2	7	3	2	7	3	3	2	8	
35	2	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	6	2	2	2	6	
36	3	2	3	3	8	2	2	2	8	3	2	2	8	3	2	2	6	3	2	1	6
37	2	2	2	2	6	1	2	2	5	3	3	2	8	3	1	6	2	2	3	7	
38	2	2	2	2	6	1	2	2	5	3	2	3	8	3	2	7	2	2	3	7	
39	2	3	2	2	7	2	2	2	6	2	3	2	7	2	2	5	2	2	2	6	
40	2	3	2	2	7	2	2	3	7	2	2	2	7	3	2	6	2	2	2	6	
41	2	3	2	2	7	1	2	2	5	3	2	2	8	2	3	6	2	2	3	7	
42	2	2	3	2	7	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	9	3	3	3	9	
43	2	2	2	2	6	3	3	3	9	3	3	2	7	3	2	6	3	3	3	9	
44	1	2	3	3	6	1	3	2	6	1	2	2	6	1	1	3	1	1	1	3	
45	3	3	3	3	9	2	3	2	7	2	2	2	6	3	2	8	2	2	2	7	
46	3	3	3	3	9	2	3	2	7	3	3	2	9	3	2	7	3	3	3	9	
47	3	3	3	3	8	3	3	3	9	2	3	2	7	3	2	7	3	3	2	8	
48	1	3	2	2	6	3	2	3	8	3	3	2	8	3	1	7	3	2	2	7	
49	3	3	3	3	9	2	2	2	6	3	2	2	8	3	2	8	2	3	2	7	
50	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	8	3	3	3	9	
51	3	2	3	3	8	3	2	2	7	3	3	2	8	3	2	8	2	2	2	6	
52	2	2	2	2	6	1	2	1	4	1	2	2	5	2	1	5	2	2	2	6	
53	2	2	2	2	6	1	1	3	6	2	3	2	8	2	2	6	1	2	2	5	
54	2	2	3	3	7	3	1	3	6	2	2	2	8	2	7	3	2	2	2	7	
55	3	3	3	3	9	2	2	2	6	2	2	2	7	3	2	8	3	2	2	7	
56	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	9	3	3	3	9	
57	2	3	2	2	7	3	2	2	7	3	2	2	8	2	3	7	2	3	3	8	
58	2	2	2	2	6	2	2	1	5	3	2	2	8	2	2	6	2	2	2	6	
59	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	2	2	7	2	2	6	2	2	2	6	
60	3	3	2	2	8	2	2	2	6	3	3	2	8	2	2	6	3	2	2	7	

Base de datos de satisfacción

SATISFACCION EN ESTUDIANTES																		
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS					ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE					IDENTIDAD INSTITUCIONAL			REALIZACION PERSONAL					
P16	P17	P18	P19	P20	D1	P21	P22	P23	D2	P24	P25	D3	P26	P27	P28	D4	V2	
2	2	2	2	2	2	10	2	2	3	7	3	3	6	3	3	3	9	32
2	2	2	2	2	2	10	3	2	2	7	3	3	6	2	2	3	7	30
3	3	1	1	1	1	9	2	2	2	6	1	2	3	2	2	3	7	25
3	2	3	2	3	3	13	2	2	2	6	3	3	6	3	3	3	9	34
3	3	1	1	1	2	10	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	34
3	2	1	2	2	2	10	1	1	1	3	1	1	2	2	2	3	7	22
3	2	3	2	2	2	12	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	36
2	2	2	2	2	2	10	3	3	3	9	2	2	4	1	1	1	3	26
3	3	2	2	3	3	13	3	3	3	9	3	2	5	3	2	3	8	35
3	3	2	1	2	2	11	2	2	3	7	2	3	5	2	3	1	6	29
2	2	2	2	2	2	10	3	3	3	9	3	3	6	2	2	2	6	31
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	2	2	4	3	3	3	9	37
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	2	5	3	3	3	9	38
3	3	3	1	2	2	10	1	2	2	7	1	1	3	3	3	3	9	29
3	3	1	2	1	1	10	2	2	3	7	3	1	4	2	2	2	6	27
2	3	1	3	3	3	12	2	2	1	5	2	2	4	2	2	2	6	27
2	3	2	2	1	1	10	2	3	2	7	2	2	4	3	2	2	7	28
3	3	3	1	3	3	13	2	1	1	4	2	2	4	1	1	3	5	26
2	3	2	2	2	2	11	3	2	2	7	3	3	6	2	2	3	7	31
3	3	1	3	3	2	12	2	3	3	8	2	3	5	2	3	3	8	33
2	3	2	2	2	2	11	3	3	3	9	2	2	4	3	3	3	9	33
3	3	2	2	2	2	12	2	2	3	7	2	2	4	3	2	3	8	31
3	3	3	3	2	2	14	2	3	3	8	2	1	3	3	2	3	8	33
3	3	2	3	3	2	13	3	3	3	9	3	1	4	3	3	3	9	35
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	39
2	2	2	2	2	2	10	3	2	3	8	2	2	4	3	2	3	8	30
2	3	3	3	3	2	13	2	3	2	7	2	2	4	3	3	3	9	33
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	2	5	3	3	3	9	38
3	2	2	3	3	3	13	2	2	3	7	3	2	5	3	3	3	9	34
3	3	3	3	3	2	14	3	3	3	9	3	3	6	2	3	3	8	37
3	2	2	2	2	2	11	3	3	3	9	2	2	4	2	2	2	6	30
1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	13
3	3	2	1	1	1	10	1	1	1	3	2	3	5	3	3	2	8	26
3	2	3	3	3	2	13	3	2	3	8	2	3	5	2	3	3	8	34
2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	4	2	2	2	6	26
2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	7	2	2	4	3	3	3	9	30
2	2	2	1	1	1	8	2	2	2	6	2	2	4	2	2	2	6	24
3	3	3	3	3	3	15	2	3	3	8	3	3	6	2	3	3	8	37
2	3	3	2	2	2	12	2	2	2	6	3	3	6	2	2	2	6	30
2	2	2	1	1	1	8	1	2	2	5	2	3	5	3	2	3	8	26
3	1	3	1	1	1	9	2	2	2	6	2	1	3	3	2	3	8	26
3	3	2	3	3	3	14	2	3	3	8	3	3	3	3	3	3	9	37
2	2	3	2	3	3	12	2	3	2	7	3	2	5	3	2	3	8	32
1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	13
2	3	2	3	3	3	13	2	3	2	7	2	2	4	3	3	3	9	33
2	3	2	2	2	2	11	3	2	2	7	3	2	5	3	3	3	9	32
2	3	2	3	1	1	11	3	3	2	8	2	1	3	2	3	3	8	30
2	3	2	3	3	3	13	2	3	3	8	3	1	4	3	3	3	9	34
2	3	3	3	3	2	13	3	2	3	8	3	1	4	3	2	2	7	32
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	2	5	2	3	2	7	36
3	2	2	2	2	2	11	2	2	3	7	3	2	5	3	3	3	9	32
1	2	2	1	1	1	7	2	2	2	6	2	1	3	3	3	3	9	25
2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	4	3	2	3	8	28
2	2	2	1	1	1	8	3	2	2	7	2	3	5	2	2	2	6	26
3	3	3	3	3	3	15	2	2	2	6	3	3	6	3	3	3	9	36
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	39
2	2	2	2	3	3	11	2	3	3	8	2	2	4	3	2	2	7	30
3	3	1	1	1	1	9	3	2	1	6	2	1	3	3	3	3	9	27
2	3	2	2	2	3	12	2	2	2	6	2	2	4	3	2	2	7	29
3	3	2	2	1	1	11	3	2	2	7	2	1	3	2	2	2	6	27

**Anexo 6 Autorización de aplicación de instrumento firmado por la respectiva
autoridad 1ro Juicio de expertos**

CARTA DE PRESENTACION

Señor (a) (ita): Dr. Manuel Guzmán Palomino Márquez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

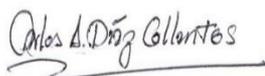
Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de posgrado en Maestría en Docencia Universitaria de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede de Lima Norte, promoción 2023-1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación: Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes de Universidad privada de Lima 2023. Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de las variables y dimensiones.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por su atención que dispense a la presente. Atentamente



Carlos Alberto Díaz Collantes DNI 09797850

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Calidad de servicio académico y Satisfacción en estudiantes de una Universidad Privada de Lima 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MANUEL GUZMÁN PALOMINO MÁRQUEZ		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	ESCUELA DE EMERGENCIAS		
Institución donde labora:	ESSALUD		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO
Autor:	Carlos Alberto Díaz Collantes
Procedencia:	MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
Administración:	FISICO PRESENCIAL
Tiempo de aplicación:	20 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	FACULTAD DE ENFERMERIA

Significación:	CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO: 5 DIMENSIONES: 1 DIMENSION (1 AL 3), 2 DIMENSION (4 AL 6), 3 DIMENSION (7 AL 9), 4 DIMENSION (10 AL 12), 5 DIMENSION (13 AL 15) SATISFACCION EN ESTUDIANTES: 4 DIMENSIONES: 1 DIMENSION (16 AL 20), 2 DIMENSION (21 AL 23), 3 DIMENSION (24 AL 25), 4 DIMENSION (26 AL 28). COMO OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO CON LA SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES.
----------------	--

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de Servicio académico	Fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía	La calidad constituye el todo de las características del servicio que se logran al implementar el sistema producción y distribución, cuyo fin principal es satisfacer las necesidades y expectativas para el cliente.
Satisfacción en estudiantes	Infraestructura y servicios universitarios, enseñanza y aprendizaje, identidad institucional, realización personal,	Es una sensación de bienestar que surge de la satisfacción de alguna necesidad física o psicológica y se da en función de deseos o motivaciones.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes de una Universidad privada de Lima 2023, elaborado por Carlos Alberto Díaz Collantes, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

VARIABLE 1. CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO

Dimensiones del instrumento: Cuestionario

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión fiabilidad con la satisfacción en estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	1	4	4	4	
Conocimiento	2	4	4	4	
Atención	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión seguridad con la satisfacción en estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	4	4	4	4	
Seguimiento	5	4	4	4	
Tranquilidad	6	4	4	4	

Tercera dimensión: Elementos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Elementos tangibles con la satisfacción en estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	7	4	4	4	
Equipamiento	8	4	4	4	
Personal	9	4	4	4	

Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción en estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés	10	4	4	4	
Atención	11	4	4	4	
Respuesta	12	4	4	4	

Quinta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Empatía con la satisfacción en estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha	13	4	4	4	
Compromiso	14	4	4	4	
Amabilidad	15	4	4	4	



Dr. Manuel Guzmán Palomino Márquez

DNI. 10432791

VARIABLE 2. Satisfacción en estudiantes.

Dimensiones del instrumento: Cuestionario

Primera dimensión: Infraestructura y servicios universitarios

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de satisfacción en su dimensión infraestructura y servicios universitarios con la calidad de servicio académico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambientes	16	4	4	4	
Áreas de estudio	17	4	4	4	
Recreación	18	4	4	4	
Servicios básicos	19	4	4	4	
Situación económica	20	4	4	4	

Segunda dimensión: Enseñanza y aprendizaje

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de satisfacción en su dimensión enseñanza y aprendizaje con la calidad de servicio académico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión	21	4	4	4	
Entendimiento	22	4	4	4	
Procesos de enseñanza y aprendizaje	23	4	4	4	

Tercera dimensión: Identidad Institucional

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de satisfacción en su dimensión identidad institucional con la calidad de servicio académico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad con la institución	24	4	4	4	

Identidad con los valores de la institución	25	4	4	4	
---	----	---	---	---	--

Cuarta dimensión: Realización personal

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de satisfacción en su dimensión realización personal con la calidad de servicio académico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relación empática	26	4	4	4	
Relación horizontal	27	4	4	4	
Relación adecuada	28	4	4	4	



Dr. Manuel Guzmán
Palomino Márquez
DNI. 10432791

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes de una Universidad Privada de Lima 2023

Instrucciones: Estimado estudiante le solicitamos su participación en llenar esta encuesta de tipo anónima con el fin de poder identificar la calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes. Para dar respuesta a las preguntas, utilice la escala numérica del 1 al 3, donde 3 es siempre, 2 a veces y 1 nunca.

CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO				
Nro.	DIMENSIONES/ ITEMS	VALORACION		
	DIMENSION 1: FIABILIDAD	(3) Siempre	(2)A veces	(1) Nunca
1	¿Considera Ud. que la facultad hace uso al cumplimiento de las actividades curriculares?			
2	¿Ud. percibe que los docentes tienen conocimientos en las materias de enseñanzas?			
3	¿Ud. considera que los docentes se preocupan por el desarrollo de aprendizaje de los estudiantes?			
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD	(3) Siempre	(2)A veces	(1) Nunca
4	¿Tiene Ud. confianza para realizar consultas académicas al docente?			
5	¿Considera Ud. que los docentes están involucrados en el entendimiento académico del estudiante?			
6	¿Tiene Ud. tranquilidad al disiparle alguna duda el docente?			
	DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES	(3) Siempre	(2)A veces	(1) Nunca
7	¿La facultad posee instalaciones seguras en las aulas y pasillos?			
8	¿La facultad cuenta con equipos modernos para la enseñanza y aprendizaje del estudiante?			
9	¿El personal administrativo y comunidad universitaria son amables?			
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA	(3) Siempre	(2)A veces	(1) Nunca
10	¿Los docentes cumplen con la programación indicada en el sílabo?			

11	¿La universidad cumple adecuadamente con informar sobre los servicios universitarios que ofrecen?			
12	¿Al solicitar al personal administrativo sobre algún trámite te responden con prontitud?			
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	(3) Siempre	(2)A veces	(1) Nunca
13	¿Los horarios de clases que brinda la universidad son adecuados para los estudiantes en sus diferentes modalidades?			
14	¿El personal administrativo ante unas necesidades del estudiante muestra compromiso en ayudarlo?			
15	¿El personal administrativo y comunidad universitaria en general son educados?			
SATISFACCION DEL ESTUDIANTE				
	DIMENSIONES/ ITEMS	VALORACION		
	DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS	(3) Siempre	(2)A veces	(1) Nunca
16	¿Considera que los ambientes de la universidad son agradables?			
17	¿Hace uso de los servicios básicos de la universidad que están adecuados con las medidas de bioseguridad?			
18	¿Hace uso de los ambientes de recreación en el campus respectivo de la universidad?			
19	¿Hace uso de las áreas de servicio social por que dan facilidades en cuanto a su situación financiera?			
20	¿Hace uso de las áreas de estudio porque considera que son buenos?			
	DIMENSIÓN 2: ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE	(3) Siempre	(2)A veces	(1) Nunca
21	¿Considera Ud. que los programas o actividades curriculares están a lo exigido hoy en día?			
22	¿logra comprender las actividades curriculares dadas por los docentes en general?			
23	¿Estás de acuerdo con el proceso de evaluación que la universidad estipula?			
	DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD INSTITUCIONAL	(3) Siempre	(2)A veces	(1) Nunca

24	¿Logra identificarse con la universidad a través de sus relaciones sociales?			
25	¿Logra identificarse con los valores de la universidad?			
	DIMENSIÓN 4: REALIZACIÓN PERSONAL	(3) Siempre	(2)A veces	(1) Nunca
26	¿Está conforme con la relación empática con los integrantes de la institución?			
27	¿La relación con las diversas instancias de la institución es horizontal?			
28	¿La relación con la comunidad universitaria es pertinente?			

2do Juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACION

Señor (a) (ita): Dra. Beatriz García Bravo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de posgrado en Maestría en Docencia Universitaria de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede de Lima Norte, promoción 2023-1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

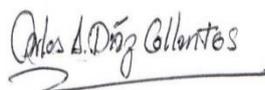
El título nombre del proyecto de investigación: Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes de Universidad privada de Lima 2023. Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de las variables y dimensiones.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por su atención que dispense a la presente.

Atentamente



Carlos Alberto Díaz Collantes
DNI 09797850

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Calidad de servicio académico y Satisfacción en estudiantes de una Universidad Privada de Lima 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Beatriz García Bravo		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia		
Institución donde labora:	UCV		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO
Autor:	Carlos Alberto Díaz Collantes
Procedencia:	MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
Administración:	FISICO PRESENCIAL
Tiempo de aplicación:	20 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	FACULTAD DE ENFERMERIA

Significación:	<p>CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO: 5 DIMENSIONES: 1 DIMENSION (1 AL 3), 2 DIMENSION (4 AL 6), 3 DIMENSION (7 AL 9), 4 DIMENSION (10 AL 12), 5 DIMENSION (13 AL 15)</p> <p>SATISFACCION EN ESTUDIANTES: 4 DIMENSIONES: 1 DIMENSION (16 AL 20), 2 DIMENSION (21 AL 23), 3 DIMENSION (24 AL 25), 4 DIMENSION (26 AL 28). COMO OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO CON LA SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES.</p>
----------------	---

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de Servicio academico	Fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía	La calidad constituye el todo de las características del servicio que se logran al implementar el sistema producción y distribución, cuyo fin principal es satisfacer las necesidades y expectativas para el cliente.
Satisfacción en estudiantes	Infraestructura y servicios universitarios, enseñanza y aprendizaje, identidad institucional, realización personal,	Es una sensación de bienestar que surge de la satisfacción de alguna necesidad física o psicológica y se da en función de deseos o motivaciones.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes de una Universidad privada de Lima 2023, elaborado por Carlos Alberto Díaz Collantes, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

VARIABLE 1. CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO

Dimensiones del instrumento: Cuestionario

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión fiabilidad con la satisfacción en estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	1	3	4	4	
Conocimiento	2	2	4	4	Mejorar la redacción reemplazar la palabra percibe es algo personal, no vas a tener un resultado muy objetivo
Atención	3	3	4	4	

Segunda dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión seguridad con la satisfacción en estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	4	4	4	4	El docente demuestra confianza ...
Seguimiento	5	4	4	4	
Tranquilidad	6	4	4	4	

Tercera dimensión: Elementos tangibles

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Elementos tangibles con la satisfacción en estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	7	4	4	4	
Equipamiento	8	4	4	4	
Personal	9	3	4	4	Igual el termino percibe

Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción en estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés	10	3	3	4	Cumplir con la programación "no se relaciona con la capacidad de respuesta"
Atención	11	4	4	4	
Respuesta	12	4	4	4	

Quinta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Empatía con la satisfacción en estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha	13	4	4	4	
Compromiso	14	4	4	4	
Amabilidad	15	3	3	4	El termino educados no es muy apropiado

VARIABLE 2. Satisfacción en estudiantes.

Dimensiones del instrumento: Cuestionario

Primera dimensión: Infraestructura y servicios universitarios

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de satisfacción en su dimensión infraestructura y servicios universitarios con la calidad de servicio académico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambientes	16	4	4	4	
Áreas de estudio	17	4	4	4	
Recreación	18	4	4	4	
Servicios básicos	19	4	4	4	Revisar su ítem esta inversa con el ítem 20
Situación económica	20	4	4	4	Mejorar la redacción relacionarlo servicios de biblioteca ... Revisar su redacción

Segunda dimensión: Enseñanza y aprendizaje

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de satisfacción en su dimensión enseñanza y aprendizaje con la calidad de servicio académico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión	21	4	4	4	
Entendimiento	22	4	4	4	
Procesos de enseñanza y aprendizaje	23	4	4	4	

Tercera dimensión: Identidad Institucional

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de satisfacción en su dimensión identidad institucional con la calidad de servicio académico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad con la institución	24	3	3	4	Mejorar la redacción, involucrando la misión de institución
Identidad con los valores de la institución	25	3	3	4	Mejorar la redacción Puede ser: participa en los talleres realizados por la institución ...

Cuarta dimensión: Realización personal

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de satisfacción en su dimensión realización personal con la calidad de servicio académico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relación empática	26	2	3	4	Tu dimensión es realización personal, no encuentro mucha coherencia con relación empática
Relación horizontal	27	2	3	4	Puedes ser: consideras que te encuentras desarrollado profesionalmente
Relación adecuada	28	2	3	4	Consideras que cumples con el perfil profesional



Beatriz GARCÍA BRAVO
DNI 09722615

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes de una Universidad Privada de Lima 2023.

Instrucciones: Estimado estudiante le solicitamos su participación en llenar esta encuesta de tipo anónima con el fin de poder identificar la calidad de servicio y satisfacción en estudiantes. Para dar respuesta a las preguntas, utilice la escala numérica del 1 al 3, donde 3 es siempre, 2 a veces y 1 nunca.

CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO				
Nro.	DIMENSIONES/ ITEMS	VALORACION		
	DIMENSION 1: FIABILIDAD	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
1	¿Considera Ud. que la facultad hace uso al cumplimiento de las actividades curriculares?			
2	¿Ud. considera que los docentes tienen conocimientos en las materias de enseñanzas?			
3	¿Ud. considera que los docentes se preocupan por el desarrollo de aprendizaje de los estudiantes?			
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
4	¿Tiene Ud. confianza para realizar consultas académicas al docente?			
5	¿Considera Ud. que los docentes están involucrados en el entendimiento académico del estudiante?			
6	¿Tiene Ud. tranquilidad al disiparle alguna duda el docente?			
	DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
7	¿La facultad posee instalaciones seguras en las aulas y pasillos?			
8	¿La facultad cuenta con equipos modernos para la enseñanza y aprendizaje del estudiante?			
9	¿Considera al personal administrativo y comunidad universitaria que son amables?			
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
10	¿Los docentes cumplen con interés con la programación indicada en el sílabo?			
11	¿La universidad cumple adecuadamente con informar sobre los servicios universitarios que ofrecen?			

12	¿Al solicitar al personal administrativo sobre algún trámite te responden con prontitud?			
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
13	¿Los horarios de clases que brinda la universidad son adecuados para los estudiantes en sus diferentes modalidades?			
14	¿El personal administrativo ante unas necesidades del estudiante muestra compromiso en ayudarlo?			
15	¿El personal administrativo y comunidad universitaria en general son amables?			
SATISFACCION DEL ESTUDIANTE				
	DIMENSIONES/ ITEMS	VALORACION		
	DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
16	¿Considera que los ambientes de la universidad son agradables?			
17	¿Hace uso de los servicios básicos de la universidad que están adecuados con las medidas de bioseguridad?			
18	¿Hace uso de los ambientes de recreación en el campus respectivo de la universidad?			
19	¿Hace uso de las áreas de estudio como de la biblioteca porque considera que está bien estructurado?			
20	¿Hace uso de las áreas de servicio social por que dan facilidades en cuanto a su situación financiera?			
	DIMENSIÓN 2: ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
21	¿Considera Ud. que los programas o actividades curriculares están a lo exigido hoy en día?			
22	¿logra comprender las actividades curriculares dadas por los docentes en general?			
23	¿Estás de acuerdo con el proceso de evaluación que la universidad estipula?			
	DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD INSTITUCIONAL	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
24	¿Logra identificarse con la universidad a través de su misión como valores, científico y tecnológico, etc.?			
25	¿Participa en los talleres realizados por la institución?			

	DIMENSIÓN 4: REALIZACIÓN PERSONAL	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
26	¿Te consideras persona empática en saber escuchar a los demás, entender sus problemas?			
27	¿Consideras que te encuentras desarrollado profesionalmente?			
28	¿Consideras que cumples con el perfil profesional?			

Post data se consideró las observaciones del juicio de experto en este cuestionario, modificándose.

3er Juicio de expertos
CARTA DE PRESENTACION

Señor (a) (ita): Dr. Iván Ángel Encalada Díaz

Presente

Evaluación por juicio de expertos

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

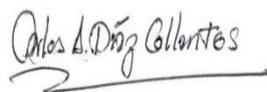
Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de posgrado en Maestría en Docencia Universitaria de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede de Lima Norte, promoción 2023-1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación: Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes de Universidad privada de Lima 2023. Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por su atención que dispense a la presente. Atentamente



Carlos Alberto Díaz Collantes DNI 09797850

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: "Calidad de servicio académico y Satisfacción en estudiantes de una Universidad Privada de Lima 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	IVAN ANGEL ENCALADA DIAZ		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Educación, TIC		
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO
Autor:	Carlos Alberto Díaz Collantes
Procedencia:	MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
Administración:	FISICO PRESENCIAL
Tiempo de aplicación:	20 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	FACULTAD DE ENFERMERIA

Significación:	<p>CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO: 5 DIMENSIONES: 1 DIMENSION (1 AL 3), 2 DIMENSION (4 AL 6), 3 DIMENSION (7 AL 9), 4 DIMENSION (10 AL 12), 5 DIMENSION (13 AL 15)</p> <p>SATISFACCION EN ESTUDIANTES: 4 DIMENSIONES: 1 DIMENSION (16 AL 20), 2 DIMENSION (21 AL 23), 3 DIMENSION (24 AL 25), 4 DIMENSION (26 AL 28). COMO OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO CON LA SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES.</p>
----------------	---

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de Servicio académico	Fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía	La calidad constituye el todo de las características del servicio que se logran al implementar el sistema producción y distribución, cuyo fin principal es satisfacer las necesidades y expectativas para el cliente.
Satisfacción en estudiantes	Infraestructura y servicios universitarios, enseñanza y aprendizaje, identidad institucional, realización personal,	Es una sensación de bienestar que surge de la satisfacción de alguna necesidad física o psicológica y se da en función de deseos o motivaciones.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes de una Universidad privada de Lima 2023, elaborado por Carlos Alberto Díaz Collantes, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

VARIABLE 1. CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO

Dimensiones del instrumento: Cuestionario

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión fiabilidad con la satisfacción en estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	1	4	4	4	
Conocimiento	2	4	4	4	
Atención	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión seguridad con la satisfacción en estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	4	4	4	4	
Seguimiento	5	4	4	4	
Tranquilidad	6	4	4	4	

Tercera dimensión: elementos tangibles

Objetivos de la dimensión: determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión elementos tangibles con la satisfacción de estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	7	4	4	4	
Equipamiento	8	4	4	4	
Personal	9	4	4	4	

Cuarta dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción en estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés	10	4	4	4	
Atención	11	4	4	4	
Respuesta	12	4	4	4	

Quinta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre calidad de servicio académico en su dimensión Empatía con la satisfacción en estudiantes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha	13	4	4	4	
Compromiso	14	4	4	4	
Amabilidad	15	4	4	4	



Firma de Evaluador

DNI 25779339

VARIABLE 2. Satisfacción en estudiantes.**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario

Primera dimensión: Infraestructura y servicios universitarios

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de satisfacción en su dimensión infraestructura y servicios universitarios con la calidad de servicio académico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambientes	16	4	4	4	
Áreas de estudio	17	4	4	4	
Recreación	18	4	4	4	
Servicios básicos	19	4	4	4	
Situación económica	20	4	4	4	

Segunda dimensión: Enseñanza y aprendizaje

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de satisfacción en su dimensión enseñanza y aprendizaje con la calidad de servicio académico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión	21	4	4	4	
Entendimiento	22	4	4	4	
Procesos de enseñanza y aprendizaje	23	4	4	4	

Tercera dimensión: Identidad Institucional

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de satisfacción en su dimensión identidad institucional con la calidad de servicio académico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad con la institución	24	4	4	4	
Identidad con los valores de la institución	25	4	4	4	

Cuarta dimensión: Realización personal

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de satisfacción en su dimensión realización personal con la calidad de servicio académico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relación empática	26	4	4	4	
Relación horizontal	27	4	4	4	
Relación adecuada	28	4	4	4	



Firma de Evaluador

DNI 25779339

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes de una Universidad Privada de Lima 2023

Instrucciones: Estimado estudiante le solicitamos su participación en llenar esta encuesta de tipo anónima con el fin de poder identificar la calidad de servicio y satisfacción en estudiantes. Para dar respuesta a las preguntas, utilice la escala numérica del 1 al 3, donde 3 es siempre, 2 a veces y 1 nunca.

CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO				
Nro.	DIMENSIONES/ ITEMS	VALORACION		
	DIMENSION 1: FIABILIDAD	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
1	¿Considera Ud. que la facultad hace uso al cumplimiento de las actividades curriculares?			
2	¿Ud. considera que los docentes tienen conocimientos en las materias de enseñanzas?			
3	¿Ud. considera que los docentes se preocupan por el desarrollo de aprendizaje de los estudiantes?			
	DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
4	¿Tiene Ud. confianza para realizar consultas académicas al docente?			
5	¿Considera Ud. que los docentes están involucrados en el entendimiento académico del estudiante?			
6	¿Tiene Ud. tranquilidad al disiparle alguna duda el docente?			
	DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
7	¿La facultad posee instalaciones seguras en las aulas y pasillos?			
8	¿La facultad cuenta con equipos modernos para la enseñanza y aprendizaje del estudiante?			
9	¿Considera al personal administrativo y comunidad universitaria que son amables?			

	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
10	¿Los docentes cumplen con interés con la programación indicada en el sílabo?			
11	¿La universidad cumple adecuadamente con informar sobre los servicios universitarios que ofrecen?			
12	¿Al solicitar al personal administrativo sobre algún trámite te responden con prontitud?			
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
13	¿Los horarios de clases que brinda la universidad son adecuados para los estudiantes en sus diferentes modalidades?			
14	¿El personal administrativo ante unas necesidades del estudiante muestra compromiso en ayudarlo?			
15	¿El personal administrativo y comunidad universitaria en general son amables?			
SATISFACCION DEL ESTUDIANTE				
	DIMENSIONES/ ITEMS	VALORACION		
	DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
16	¿Considera que los ambientes de la universidad son agradables?			
17	¿Hace uso de los servicios básicos de la universidad que están adecuados con las medidas de bioseguridad?			
18	¿Hace uso de los ambientes de recreación en el campus respectivo de la universidad?			
19	¿Hace uso de las áreas de estudio como de la biblioteca porque considera que está bien estructurado?			
20	¿Hace uso de las áreas de servicio social por que dan facilidades en cuanto a su situación financiera?			

	DIMENSIÓN 2: ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
21	¿Considera Ud. que los programas o actividades curriculares están a lo exigido hoy en día?			
22	¿logra comprender las actividades curriculares dadas por los docentes en general?			
23	¿Estás de acuerdo con el proceso de evaluación que la universidad estipula?			
	DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD INSTITUCIONAL	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
24	¿Logra identificarse con la universidad a través de su misión como valores, científico y tecnológico, etc.?			
25	¿Participa en los talleres realizados por la institución?			
	DIMENSIÓN 4: REALIZACIÓN PERSONAL	(3) Siempre	(2) A veces	(1) Nunca
26	¿Te consideras persona empática en saber escuchar a los demás, entender sus problemas?			
27	¿Consideras que te encuentras desarrollado profesionalmente?			
28	¿Consideras que cumples con el perfil profesional?			

Anexo 7

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO	,107	60	,085	,938	60	,004
SATISFACCION	,096	60	,200 [*]	,925	60	,001

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Dada la significancia sig es 0.085 es mayor a 0.05 se trabajó con el estadístico Kolgomorov- Smirnov

Si p valor es mayor a 0.05 se acepta la Ho y se rechaza la H1 la variable si tiene una distribución normal es un valor paramétrico por lo tanto se empleará a Pearson.

Anexo 8

Figura 1 Realizando las encuestas



Figura 2





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HERNANDEZ FELIX MANUEL ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO Y SATISFACCION EN ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA 2023", cuyo autor es DIAZ COLLANTES CARLOS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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 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, 11 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HERNANDEZ FELIX MANUEL ANTONIO DNI: 10802968 ORCID: 0000-0002-4952-6105	Firmado electrónicamente por: MAHERNANDEZF el 16-08-2023 08:32:17

Código documento Trilce: TRI - 0647760