



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes
del programa de estudios de administración del IESTP “Cayetano
Heredia” Chiclayo, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORA:

Mejía Fernández, Flor Dalila (ORCID: 0000-0001-8134-2296)

ASESOR:

Mg. Dios Zarate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por darme salud, y guiarnos por el buen camino de sabiduría, valor para seguir adelante a pesar de los obstáculos que se presentan en el camino. A mis padres, por su apoyo incondicional para nuestra formación académica y poder lograr nuestras metas.

La autora.

Agradecimiento

Mi agradecimiento especial a los estudiantes del Programa de Administración del IESTP “Cayetano Heredia” así como a sus directivos, por colaborar en el desarrollo de nuestra investigación. A mis docentes que en nuestra formación académica por brindarnos sus conocimientos y experiencias profesionales para la realización de nuestra investigación.

La autora.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	32

Índice de tablas

Tabla 1 Validación de expertos	15
Tabla 2 Análisis de confiabilidad del instrumento Calidad de servicio.....	15
Tabla 3 Valoración del Alfa de Cronbach	15
Tabla 4 Análisis de confiabilidad del instrumento satisfacción del cliente	16
Tabla 5 Calidad de servicio del programa de administración de empresas	17
Tabla 6 Dimensiones de la calidad de servicio del programa de administración de empresas.....	18
Tabla 7 Satisfacción del cliente del programa de administración de empresas ...	19
Tabla 8 Dimensiones de la satisfacción del estudiante del programa de administración de empresas.....	20
Tabla 9 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general	21
Tabla 10 Prueba de chi cuadrado para hipótesis general	22
Tabla 11. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 1.	56
Tabla 12. Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 1.	57
Tabla 13. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 2.	57
Tabla 14. Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 2.	58
Tabla 15. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 3.	59
Tabla 16. Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 3.	60
Tabla 17. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 4.	60
Tabla 18. Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 4.	61
Tabla 19. Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 5.	62
Tabla 20. Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 4.	63

Índice de figuras

Figura 1 Calidad de servicio del programa de administración de empresas	17
Figura 2 Dimensiones de calidad de servicio del programa de administración de empresas.....	18
Figura 3 Satisfacción del cliente del programa de administración de empresas ..	19
Figura 4 Dimensiones de la satisfacción del estudiante del programa de administración de empresas	20

Resumen

El presente estudio, titulado “Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes del Programa de Estudios de Administración del IESTP Cayetano Heredia de Chiclayo, 2021” tuvo como objetivo principal identificar la relación existente entre la calidad del servicio brindado y la satisfacción de los estudiantes del Programa de Estudios de Administración. El estudio fue de tipo aplicado, diseño no experimental y correlacional simple. La población y muestra de estudio estuvo conformada por los 117 estudiantes que integraron el Programa de Estudios de Administración. Se desarrolló una encuesta para recolectar la información requerida sobre las dos variables estudiadas, tomando como base la escala “Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia” (DIHESQ). La contrastación de hipótesis se realizó mediante la prueba de Chi Cuadrado. De este modo, se concluyó que sí existe relación directa entre las variables estudiadas ($\chi^2_c=25,418 > \chi^2_t=16,1433$, $p < 0.05$), lo que nos permite inferir que, a mayor calidad del servicio brindado por el Programa de Estudios de Administración, mayor será la satisfacción de los estudiantes adscritos al mencionado Programa de Estudios. De igual forma se pudo establecer la existencia de relación entre todas las dimensiones de la variable calidad de servicio con la variable satisfacción de los clientes.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción de clientes, educación superior

Abstract

The main objective of this study, entitled "Quality of the educational service and satisfaction of the students of the Administration Studies Program of the IESTP Cayetano Heredia de Chiclayo, 2021" had as main objective to identify the relationship between the quality of the service provided and the satisfaction of the students of the Administration Studies Program. The study was of an applied type, non-experimental design and simple correlation. The study population and sample consisted of 117 students who made up the Administration Studies Program. A survey was developed to collect the required information on the two variables studied, based on the scale "Quality of Service in Distance Higher Education" (DIHESQ). Hypothesis testing was carried out using the Chi Square test. Thus, it was concluded that there is a direct relationship between the variables studied ($X^2_c = 25.418 > X^2_t = 16.1433$, $p < 0.05$), which allows us to infer that, the higher the quality of the service provided by the Administration, the greater the satisfaction of the students assigned to the aforementioned Study Program. Similarly, it was possible to establish the existence of a relationship between all the dimensions of the service quality variable with the customer satisfaction variable.

Keywords: Quality of service, satisfaction of customers, higher education

I. INTRODUCCIÓN

A medida que las empresas han ido evolucionando, el papel del cliente fue tomando mayor relevancia. Pasó de ser un simple receptor de bienes o servicios a un decisor informado y con poder frente a la oferta de empresas que ofrecen lo que requiere. Es así que actualmente es de trascendental importancia conocer realmente sus necesidades y expectativas para poder satisfacerlo de forma idónea.

Del mismo modo que el concepto del cliente evolucionó, también lo hizo el de calidad, que, si bien sigue considerándose un término subjetivo, actualmente el discernir darle esa propiedad a un producto es atribución más del cliente que de la empresa. Esta atribución se magnifica en empresas prestadoras de servicios, donde recae en la actitud de los empleados que tienen relación directa con el cliente la responsabilidad para ofrecer una asistencia que sea considerada por éstos como de calidad. Lo anterior también aplica para las empresas del sector de la educación superior de nuestro país, en especial las privadas. Debido a la numerosa y variada oferta de instituciones – entre 2000 y 2019 el número de universidades se incrementó en 95% (Minedu, 2020), se esperaría que a todas les preocupe incrementar la calidad de su servicio para alcanzar la satisfacción de sus usuarios.

Sin embargo, este crecimiento en cantidad no ha venido acompañado de un salto de calidad puesto que de acuerdo a la Encuesta Nacional de Estudiantes Universitarios (ENEU, 2017), 42% de los egresados no se encontraba satisfecho con el desempeño académico de sus docentes; 20%, con la atención del personal administrativo; y alrededor de 30% sobre procesos de matrícula.

Entre las razones que pueden explicar estos resultados, en primer lugar, que más de 65% de las instituciones privadas con fines de lucro aún no cuentan con licenciamiento; en segundo lugar, la limitada inversión estatal en este rubro, en 2019 fue 0,6% del PBI y más del 60% destinada para la educación universitaria (Molina, 2020). En tercer lugar, el excesivo número de estudiantes que van a universidades, 65.78% en 2020 según Minedu, a pesar de que sólo 6,5% de los puestos requieren este tipo de formación (Méndez y Prada, 2020).

Es por ello que los institutos tecnológicos deben esforzarse por brindar un servicio de calidad, para que los usuarios puedan aprovechar los recursos que se les brindan para introducirse en la vida laboral y además servir de ejemplo de éxito para que futuros estudiantes se decidan por escoger este tipo de educación. Esta

tarea ha incrementado su dificultad debido a la pandemia del COVID-19, lo que ha traído consigo las clases virtuales, que en nuestro país no han hecho sino acrecentar las carencias que ya existían en el servicio educativo, como es el caso de la poca accesibilidad a servicios de internet, deficiencias en el manejo de plataformas por parte de docentes y estudiantes, situación económica de los estudiantes, entre otras.

Debido a lo descrito, en la presente investigación, se analizó de forma específica la calidad del servicio brindado por el Programa de Estudios de Administración del IESTP “Cayetano Heredia” de Chiclayo y su relación con la satisfacción de los estudiantes del mencionado Programa.

La pregunta de investigación que se formuló fue ¿Cuál es la relación existente entre la calidad del servicio brindado y la satisfacción de los estudiantes del Programa de Estudios de Administración del IESTP Cayetano Heredia? Los problemas específicos formulados fueron: ¿cuál es la relación que existe entre la dimensión docentes y enseñanza y la satisfacción de los estudiantes?, ¿cuál es la relación que existe entre la dimensión apoyo administrativo y la satisfacción de los estudiantes?, ¿cuál es la relación que existe entre la dimensión plataforma virtual y la satisfacción de los estudiantes?, ¿cuál es la relación que existe entre la dimensión plataforma emocional y la satisfacción de los estudiantes?

La investigación se justifica teóricamente debido a que ambas variables estudiadas tienen respaldo en la literatura existente. Para la variable calidad de servicio se tomó su definición como el nivel de aprobación de los atributos de un servicio según las perspectivas del comprador, o a lo que éste espera que vaya a ocurrir (Parasuraman et al., 1993; Morillo y Morillo, 2016). Por otro lado, la variable satisfacción del cliente se apoyó su definición como el grado del estado de ánimo del comprador resultante de la comparación entre el beneficio percibido del servicio y las expectativas que tenía antes de adquirirlo (Kotler, 2013).

Se justifica de forma práctica debido a que las conclusiones permitirán a la institución conocer sus debilidades y fortalezas respecto a la calidad de su servicio, para que posteriormente puedan diseñar las estrategias necesarias para mejorarla trayendo beneficios tanto para los estudiantes como para la misma empresa. Se justifica de forma metodológica debido a que se utilizará el modelo Distance Higher Education Service Quality (DIHESQ) propuesto especialmente por Castillo y

Bernardo (2019) para medir la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en la educación superior a distancia.

Asimismo, el objetivo general fue identificar la relación existente entre la calidad del servicio brindado y la satisfacción de los estudiantes del Programa de Estudios del mencionado instituto. Los objetivos específicos fueron: determinar la relación existente entre la dimensión docentes y enseñanza y la satisfacción de los estudiantes, determinar la relación existente entre la dimensión apoyo administrativo de la institución y la satisfacción de los estudiantes, determinar la relación existente entre la dimensión plataforma virtual y la satisfacción de los estudiantes, y determinar la relación existente entre la dimensión plataforma emocional y la satisfacción de los estudiantes.

La hipótesis de estudio propuesta fue que sí existe relación entre la calidad del servicio educativo brindado y la satisfacción del estudiante del Programa de Estudios de Administración del IESTP "Cayetano Heredia". Del mismo modo las hipótesis específicas fueron: existe relación entre la dimensión docentes y enseñanza y la satisfacción del estudiante, existe relación entre la dimensión apoyo administrativo y la satisfacción del estudiante, existe relación entre la dimensión plataforma virtual y la satisfacción del estudiante, existe relación entre la dimensión plataforma emocional y la satisfacción del estudiante.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes a nivel internacional tenemos en primer lugar al estudio realizado por Araya y Bernardo (2019) en Chile, el cual tuvo como finalidad proponer una escala de medición del servicio de educación a distancia brindado por instituciones de educación superior, siendo así que desarrollaron y validaron dos subescalas: “Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia” (DIHESQ) y “Satisfacción e Intención de Comportamiento en Educación Superior a Distancia” (SIBDHE). Para ello se aplicaron cuestionarios semiestructurados a 80 estudiantes; también se realizaron 22 entrevistas a profundidad y 4 focus group; y se contó con el aporte de ocho expertos. Como resultado, obtuvieron que el instrumento DIHESQ fue de múltiples dimensiones, formado por ocho categorías que tienen relación con los docentes, área administrativa, la infraestructura de trabajo virtual, los insumos físicos y la valoración.

Esta investigación será nuestra base para la operacionalización de nuestra variable calidad de servicio debido a que de todas las metodologías encontradas para medir la calidad del servicio educativo es la que más se adecúa a la forma en que actualmente se brinda este servicio, mediante la modalidad virtual. Es así que utilizaremos el constructo DIHESQ como guía para el desarrollo de nuestro instrumento de recolección de datos para la mencionada variable.

En segundo lugar, la investigación realizada por Martínez et al. (2013), la cual tuvo como objetivo principal el desarrollo de sistemas, modelos y escalas que permitan obtener mediciones con validez, confiabilidad y consistencia de la calidad del servicio educacional que se ofrecen en Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVA). Para ello, desarrollaron una escala modelo, desde un punto de vista holístico, compuesta por 24 ítems divididos en cuatro categorías: servicio principal (práctica docentes), servicios de apoyo del personal de administración, y servicios complementarios e interfaz del usuario.

Este estudio, al igual que el desarrollado por Araya y Bernardo (2019) será considerado como primordial para la operacionalización de las variables, especialmente en las dimensiones de docencia y enseñanza, apoyo administrativo y plataforma virtual, que fueron trabajadas en el presente documento. Asimismo, los resultados obtenidos por su investigación permitieron contextualizar adecuadamente el estudio desarrollado.

En tercer lugar, la investigación de Morillo y Morillo (2016), que tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad del servicio brindado y la satisfacción de los clientes en alojamientos turísticos de Mérida, Venezuela. Para ello trabajaron con una muestra de 400 visitantes, a los que se les aplicó encuestas basados en la escala SERVQUAL para analizar la variable calidad de servicio; para la medición del grado de satisfacción de los visitantes diseñaron una escala de Likert con factores como satisfacción con los precios, trato a otros usuarios y fidelidad al establecimiento. Mediante el uso de ANOVA factorial se concluyó que el nivel de satisfacción del visitante si está asociado a medir la calidad de servicio.

Esta investigación nos sirvió en dos aspectos: por la revisión literaria que realizaron las autoras sobre las variables y que nos permitió un mayor entendimiento de las dos variables: y además de que también analizaremos la relación entre las mismas variables: calidad de servicio y satisfacción del cliente.

En cuarto lugar, Basantes et al. (2018) desarrollaron un estudio que tuvo como objetivo determinar la brecha entre las expectativas de los estudiantes y sus percepciones sobre el servicio educativo recibido en una universidad en Ecuador. La investigación fue de tipo transversal y tuvo una muestra de 320 alumnos de los que se recabó la información necesaria mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL para medir tanto sus expectativas como sus percepciones. La principal conclusión del estudio fue descubrir una brecha desfavorable entre lo que esperaban los alumnos y la lo que recibieron. Como los elementos donde la brecha fue más significativa están los elementos tangibles y la empatía, mientras que en seguridad y confiabilidad la brecha fue menor.

Esta investigación, a pesar de que utiliza una metodología distinta a la utilizada en nuestro estudio, al tratar el mismo fenómeno, la calidad de la educación superior, nos permitió definir algunos indicadores de nuestros instrumentos de recolección de información.

A nivel nacional, la investigación de Inquilla et al. (2017) tuvo como finalidad identificar el nivel de calidad del servicio brindado por una universidad de Puno, y tuvo un diseño transversal correlacional. Utilizó una muestra conformada por estudiantes, docentes y personal administrativo, de quienes se recolectó información mediante cuestionarios SERVQUAL. Los resultados mostraron que el nivel de calidad percibido fue inferior a lo esperado, además de que este nivel está

asociado a las dimensiones planteadas por el modelo. Los autores recomendaron revisar los procesos de enseñanza, la calidad de formación del docente, las instalaciones físicas, la gestión administrativa y los mecanismos de comunicación. Esta investigación nos permitió tener un antecedente de una investigación correlacional entre las mismas dos variables que tenemos como objeto de estudio, aunque en este caso los autores analizaron la correlación existente mediante el coeficiente de Tau-b de Kendall.

De igual forma, la investigación de Montalvo et al. (2020) se planteó como finalidad determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología de un hospital. Para ello utilizaron un diseño de investigación no experimental, de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. Utilizaron una muestra de 152 pacientes a los que se aplicaron dos cuestionarios: uno sobre la calidad de servicio y otro sobre la satisfacción del usuario. Para hallar la correlación aplicaron el coeficiente Rho de Spearman, obteniendo un resultado de 0,590 con una significancia menor a 0,05, lo que les permite concluir que las variables de estudios se encuentran relacionadas. Esta investigación nos permitió decidirnos por una investigación correlacional para medir las variables de estudio, y además considera como posibilidad para dicho fin el coeficiente de correlación Rhode Spearman. Por otro lado, los indicadores utilizados para ambas variables también han servido para diseñar los propios.

Por otro lado, el estudio de De la Cruz et al. (2020) tuvo como finalidad desarrollar una exploración sobre los principales modelos teóricos existentes para evaluar la calidad educativa virtual en estudiantes de modalidad semi presencial. Así mencionan al modelo Servqual, el cual considerar elementos tanto tangibles como intangibles de la educación virtual; modelo Net-Learning, que considera los campos de diseño instruccional, tutoría, material didáctico, ambiente virtual, valoración de resultados y gestión administrativa; modelo Blended Learning, que da mayor autonomía al estudiante y tiene como componentes la lectura, autodidactismo, aplicaciones informáticas, colaboración y evaluación.

Esta investigación, al ser principalmente bibliográfica nos permitió aumentar el horizonte sobre las diversas metodologías existentes para medir la calidad educativa virtual, así como posibles adaptaciones. Ello es importante debido a que

esta modalidad de educación es predominante en el momento del estudio debido a la pandemia por el COVID-19.

A nivel local, la investigación de Reyna (2020) se fijó como objetivo la elaboración de una estrategia diferenciadora basada en la calidad del servicio brindado por un programa de educación superior en una universidad de Chiclayo. El diseño fue tipo no experimental, de corte transversal, y utilizó una muestra conformada por 73 docentes y 207 estudiantes a quienes se les aplicó cuestionarios basados en el modelo SERVQUAL. Los resultados mostraron que 63% de los estudiantes percibieron un nivel medio de calidad de servicio, 13% como alto, y 24% bajo, siendo las dimensiones elementos tangibles y seguridad del docente las que tuvieron menor puntaje; por el lado de los docentes, se identificó que carecían de instrumentos adecuados para ejecutar sus actividades de enseñanza.

Esta investigación nos sirvió por ser la más próxima a la realidad estudiada, debido a que también se analizó una institución de educación superior de Chiclayo, localidad en la que se ejecutará nuestro estudio. Es así que también se revisaron los indicadores utilizados por el autor como referencia para el diseño de los propios.

Como bases teóricas, en primer lugar, definimos la variable calidad de servicio como el veredicto del usuario sobre “la excelencia o superioridad del servicio” (Parasuraman et al., 1993). Por otro lado, Alaña et al. (2018) señalaron que las empresas despliegan sus atributos de calidad en los bienes y servicios operando según metodologías y procesos para la planeación, control, y progreso de las tareas con el objetivo de satisfacer las expectativas y necesidades de los consumidores o usuarios respecto al servicio que se les ha brindado.

Loja et al. (2020) precisa que la calidad de servicio ofrecida por una empresa debe ser autónoma de la satisfacción del cliente, lo que tiene como causa que los consumidores aprecian el servicio que se les brinda según su percepción (p. 15). En lo que se refiere a las instituciones educativas, debido a la globalización en la que nos encontramos se requieren cambios constantes tanto a nivel estructural como de funcionamiento con el propósito de que la calidad del servicio brindado produzca satisfacción a los estudiantes (Alaña et al., 2018).

García et al. (2018) añaden que la calidad hace mención al nivel de alcance de metas educativas, a pesar de que algunos autores no están de acuerdo en el tratamiento empresarial que se les da a las instituciones educativas; no obstante, y

por ende, debe responder a las necesidades, demandas y expectativas de los estudiantes y padres de familia, relacionado a la cultura de la escuela, el clima que se produce en su interior, el logro de objetivos, el papel del personal, los recursos tecnológicos, la capacitación de las personas, el *team working* y los proyectos de la institución (p. 210).

Por otro lado, el prestar un servicio en un ambiente de enseñanza virtual exhibe algunas particularidades: es un servicio puro, que no se concretiza en intercambios precisos, sino en interacciones prolongadas durante el tiempo; es complejo, debido a que incluye tanto la docencia como servicios administrativos; y tiene a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como factor relevante (Martínez et al., 2013).

Con respecto a la subcategoría *docentes y enseñanza*, Araya y Bernardo (2019) indican que hace referencia a la actitud, competencias, preparación para docencia, así como disposición y cercanía de los profesores. Martínez et al. (2013) califican a este como el servicio principal, y añade indicadores como el aporte al aprendizaje de las acciones desarrolladas a lo largo de las sesiones, uso de recursos didácticos, metodología de evaluación y el trato brindado a los estudiantes.

Con respecto a la subcategoría *materiales de estudio*, Araya y Bernardo (2019) indican que se refiere a la calidad, redacción, pertinencia, y actualización de documentos de lectura y de trabajo provistos por el docente.

Respecto a la subcategoría *apoyo administrativo*, Icli y Anil (2014) indican que se refiere a la programación de tareas, difusión, sobrellevar adversidades, aspecto actitudinal, así como competencias del personal administrativo, y el alcanzar los objetivos en los plazos de nivel administrativo y académico.

Martínez et al. (2013) califican a esta dimensión como secundaria, pero a la vez necesaria para la prestación del servicio principal. De igual forma, identificaron como más relevantes, aspectos relacionados a lo que Zeithaml et al. (2002) denominan capacidad de respuesta, en este caso, “lo simple que puedan ser los trámites, la cordialidad del personal administrativo y el logro de las meta dentro de los plazos administrativos”.

Sobre la subcategoría *plataforma virtual*, Páez y Arreaza (2005) indican que es un “sistema de administración del aprendizaje (Learning Management

Systems) que nació con la finalidad de ofrecer instrumentos de valor para la educación virtual y el aprendizaje colaborativo”.

Dentro de esta dimensión, relacionada a la funcionalidad y facilidad de manipulación por parte de los usuarios, se consideran como preponderantes: “la rapidez en la navegación y en la carga y descarga de páginas y documentos, así como tener rápida conectividad”, la resistencia del campus ante problemas de cobertura y, la característica intuitiva del sistema Martínez et al. (2013). Se puede marcar un paralelismo de esta dimensión con la “fiabilidad o disponibilidad del sistema”, es decir, el “desempeño técnico del web site, en términos de su disposición adecuada y correcto funcionamiento” (p.100).

Con respecto a la subcategoría *plataforma emocional*, Araya y Bernardo (2019) indican que se refiere a las emociones y actitudes que la plataforma virtual o sitio web en el estudiante durante y después de su uso.

Sobre la segunda variable de estudio, la satisfacción del cliente se define como “una sensación de placer o de desilusión que resulta de cotejar la experiencia del producto con las expectativas de beneficios previas” (Kotler, 2013).

Por otro lado, Parasuraman et al. (1993) añaden dos conceptos para una medición más adecuada de la satisfacción: servicio deseado y servicio adecuado. El primero hace referencia a lo que el usuario espera recibir de la organización en un escenario optimista, mientras que el segundo se refiere al servicio que el usuario puede aceptar, es decir, aceptan la existencia de elementos que no siempre hacen posible lograr el servicio ideal, por lo que aceptan hasta un mínimo nivel de desempeño.

En el ámbito de la educación superior, Robinson y Celuch (2016) precisan que la satisfacción del usuario, en este caso el estudiante, tiene como antecedente directo a la calidad de servicio, además de que estas casas de estudios deben tener una clara alineación hacia el mercado, aplicando estrategias empresariales orientadas a desarrollar relaciones fuertes con los usuarios en base a una elevada satisfacción de sus necesidades (Yeo y Li, 2014).

Basantés et al. (2018) precisan que, si los responsables de las instituciones educativas no conocen las expectativas de los estudiantes, las decisiones que tomen tienen mayor probabilidad de causar insatisfacción en ellos, puesto que no fueron tomadas en base a aspectos prioritarios para los usuarios del servicio; en

ese caso, se crearía una brecha entre lo que esperan los estudiantes y el servicio efectivamente prestado por la institución.

Con respecto a la subcategoría, conformidad y retención, la conformidad se produce si se puede brindar lo que requiere determinado cliente, mientras que la retención se refiere a la intención de los estudiantes de permanecer en la institución (Lazibat et al., 2014). Araya y Bernardo (2019) añaden que el nivel de satisfacción experimentado por los estudiantes es proporcional a su intención de comportamiento, la cual justamente se puede evaluar de acuerdo a su disponibilidad para continuar en la institución.

Con respecto a la subcategoría, lealtad, Montalvo et al. (2020) indican que se refiere a las comentarios y sentimientos que un cliente expresa acerca del servicio recibido. Esto casi siempre está rigurosamente relacionado con la repetición de compra del cliente o la recomendación de su uso a terceros. En la misma línea, Kotler (2013) menciona que la lealtad de un cliente para con una marca o empresa es un indicador muy fiable de la satisfacción de este cliente, debido a que si se encuentra insatisfecho buscará rápidamente otro proveedor que si colme sus expectativas.

Para Araya y Bernardo (2019), esta dimensión se refiere al propósito de los alumnos de recomendar la organización educativa (o programa de estudio) con sus congéneres, y estudiar en ésta estudios complementarios más adelante.

Con respecto a la subcategoría, disposición a pagar, Araya y Bernardo (2019) indican que se refiere a la “intención de los alumnos de solventar un precio más elevado por el programa de estudio, o de no ver modificado su nivel de satisfacción con la empresa en caso de que acreciente el precio”. Basantes et al. (2018) apunta sobre esta dimensión que no solo debe referirse a los estudiantes sino también a padres de familia, puesto que en algunos casos son ellos quienes asumen el costo de la educación, ya sea de forma parcial o total.

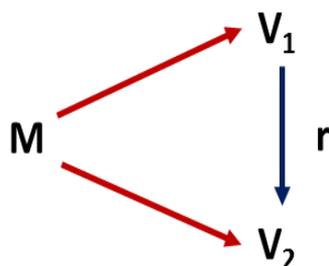
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada fue de tipo aplicada, la cual, según Ñaupas (2013) es aquella encauzada hacia la resolución de obstáculos que se exhiben en los procesos productivos y empresariales de cualquier actividad del hombre (p.69), tomando como base la investigación básica. En este caso busca optimizar la calidad del servicio de la institución objeto de estudio.

De diseño no experimental debido a que el estudio se realizara sin manipulación deliberada de las variables, simplemente serán observadas en su contexto natural para su posterior análisis (Hernández et al., 2014).

Dentro de este enfoque, será una investigación correlacional simple puesto que el objetivo de la misma fue describir la relación que existía entre ambas variables. Al respecto, Hernández et al. (2014) mencionan que “esta clase de investigaciones tienen como finalidad la medición del nivel de relación existente entre dos o más variables en determinadas circunstancias de la realidad (p. 80). La representación se muestra a continuación:



Donde:

M: Muestra de los estudiantes del IESTP “Cayetano Heredia”

V₁: Observación de la variable calidad de servicio

V₂: Observación de la variable satisfacción de cliente

r: Coeficiente de correlación estadística entre ambas variables

3.2. Variables y operacionalización

En la presente investigación trabajaremos con dos variables. La primera variable será la calidad del servicio, mientras que la segunda será la satisfacción

de cliente. En el caso estudiado, la primera variable hará referencia al servicio educativo brindado por el instituto, y la segunda, a la satisfacción de los estudiantes.

Variable 01: Calidad de servicio

Definición: La calidad del servicio se define como “el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio” (Parasuraman et al., 1993).

Dimensiones de la variable 01:

Dimensión 1: Docentes y enseñanza

Definición: Con respecto a la subcategoría Docentes y enseñanza, Araya y Bernardo (2019) indican que hace referencia a la actitud, competencias, preparación para docencia, así como disposición y cercanía de los profesores.

Dimensión 2: Materiales de estudio

Definición: Con respecto a la subcategoría Materiales de estudio, Araya y Bernardo (2019) indican que se refiere a la calidad, redacción, pertinencia, y actualización de documentos de lectura y de trabajo provistos por el docente.

Dimensión 3: Apoyo administrativo

Definición: Con respecto a la subcategoría Apoyo administrativo, Icli y Anil (2014) indican que se refiere a la programación de tareas, difusión, aspecto actitudinal, así como competencias del personal administrativo, y el alcanzar los objetivos en los plazos de nivel administrativo y académico.

Dimensión 4: Plataforma virtual

Definición: Con respecto a la subcategoría Plataforma virtual, Páez y Arreaza (2005) indican que es un “sistema de administración del aprendizaje (Learning Management Systems) que nació con la finalidad de ofrecer instrumentos de valor para la educación virtual y el aprendizaje colaborativo”.

Dimensión 5: Plataforma emocional

Definición: Con respecto a la subcategoría Plataforma emocional, Araya y Bernardo (2019) indican que se refiere a las emociones y actitudes que la plataforma virtual o sitio web en el estudiante durante y después de su uso.

Variable 02: Satisfacción del Cliente

Definición: La satisfacción del cliente se define como “una sensación de placer o de desilusión que resulta de cotejar la experiencia del producto con las expectativas de beneficios previas” (Kotler, 2013).

Dimensiones de la variable 02:

Dimensión 6: Conformidad y retención

Definición: Con respecto a la subcategoría, conformidad y retención, indican que la conformidad está en función a si se cumple con los requerimientos que el usuario espera recibir, mientras que la retención se refiere a la intención de los estudiantes de permanecer en la institución (Lazibat et al., 2014).

Dimensión 7: Lealtad

Definición: Con respecto a la subcategoría, lealtad, Montalvo et al. (2020) indican que se refiere a las comentarios y sentimientos que un cliente expresa acerca del servicio recibido. Esto casi siempre está rigurosamente relacionado con la repetición de compra del cliente o la recomendación de su uso a terceros.

Dimensión 8: Disposición a pagar

Definición: Con respecto a la subcategoría, disposición a pagar, Araya y Bernardo (2019) indican que se refiere a la “intención de los alumnos de solventar un precio más elevado por el programa de estudio, o de no ver modificado su nivel de satisfacción con la empresa en caso de que acreciente el precio”.

Operacionalización de las variables (Ver anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

Se ha considera como población objetivo a los estudiantes del Programa de Administración de Empresas matriculados en el semestre académico 2021-II que se desarrolla de forma no presencial. Esta población está constituida de la siguiente manera: 33 estudiantes de II Ciclo, 21 de IV Ciclo, 24 de V Ciclo, y 39 de VI Ciclo, haciendo una población total de 117 estudiantes.

Como criterio de inclusión para la investigación realizada se fijó el ser un Programa de Estudios con una deserción estudiantil mayor al 15% en los últimos tres años (sin considerar la deserción a partir de marzo de 2020 que tiene como sustento la pandemia), mientras que como criterio de exclusión se consideró el contar con una población estudiantil con deserción estudiantil menor al 15%.

Debido a ello, los programas de enfermería técnica, técnico en farmacia, laboratorio clínico, fisioterapia y rehabilitación, relacionados a las ciencias de la salud cuentan con un porcentaje de deserción menor al 15%, por lo que fueron excluidos del estudio, mientras que el Programa de Administración de Empresas es el más reciente y el que ha presentado mayor descenso en su población estudiantil, ascendente a 21%, razón por la su población estudiantil ha sido escogido para realizar el presente estudio. Por otro lado, debido a que el tamaño de la población no es elevado, se trabajará con los 117 estudiantes, es decir, con toda la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recogida de información que se usará en el presente estudio será la encuesta, definida por Ñaupas (2013) como la “técnica más usada para investigaciones sociales por excelencia debido a su practicidad, simplicidad e integridad que se obtienen al usarla”.

El instrumento correspondiente será el cuestionario, definido por Hernández et al. (2014) como “el instrumento más usado para la recolección de los datos, consistente en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables”. En nuestro caso, se desarrollarán dos cuestionarios, uno con preguntas sobre la variable calidad de servicio, y el otro con preguntas con la variable satisfacción del cliente.

Para la validez del instrumento se optó por la validación por jueces o expertos, que de acuerdo a Hurtado (2012) busca confirmar el consentimiento entre el investigador y los expertos sobre la pertinencia de cada apartado a las concernientes sinergias del suceso y, así, soportar el axioma del cual se parte. Es así que se presentaron los cuestionarios desarrollados a tres expertos, los cuales los evaluaron, tal como se aprecia en la Tabla 1. Asimismo, las evaluaciones se presentan en el Anexo 2.

Tabla 1*Validación de expertos*

Experto	Opinión
Luis E. Dios Zárate	Aplicable
Elena Ruibal Regalado	Aplicable
Rafael López Landauro	Aplicable

Para la confiabilidad del instrumento calidad de servicio se realizó una encuesta piloto a 14 estudiantes, el estadístico manejado para determinar la confiabilidad el Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente resultó 0.766 (ver Tabla 2).

Tabla 2*Análisis de confiabilidad del instrumento Calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.766	14

Según los valores observados en la Tabla 3 se puede percibir que el instrumento tuvo una alta confiabilidad, concluyéndose que es viable su aplicación.

Tabla 3*Valoración del Alfa de Cronbach*

Apreciación	Rangos
Muy alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy baja	0,01 a 0,20

Fuente. Ruiz (2002)

Se realizó la misma acción para la confiabilidad del instrumento Satisfacción del cliente, siendo el estadístico utilizado para la confiabilidad también el Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente resultó 0.798, según se visualiza en la Tabla 4. Según los valores observados en la Tabla 3 se puede percibir que el instrumento tuvo una alta confiabilidad, concluyéndose que es viable su aplicación.

Tabla 4*Análisis de confiabilidad del instrumento satisfacción del cliente*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.798	14

3.5. Procedimientos

En primer lugar, debido a que se desarrolló una investigación no experimental, no existió manipulación alguna sobre las variables de estudio. En segundo lugar, debido a que la prestación del servicio educativo se brinda de forma no presencial por motivos de aislamiento sanitario, se solicitó al personal del instituto la lista con los correos electrónicos de los estudiantes integrantes de la población objeto de estudio, para posteriormente hacerles llegar los cuestionarios mediante este medio. Si bien la recolección de datos fue de carácter no presencial se facilitó el número telefónico de la investigadora a los estudiantes para poder resolver cualquier inquietud relacionada al llenado de los cuestionarios.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez se hayan recogido los datos, fueron organizados y posteriormente mediante el programa estadístico IBM SPSS v.22, de igual forma que mediante el programa Microsoft Excel. Para analizar los resultados se hizo uso de estadística descriptiva, mediante el uso de gráficos y tablas de frecuencia; así como inferencial, ésta última para la comprobación de la hipótesis de trabajo mediante la prueba Chi Cuadrado de Pearson.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio fue realizado de acuerdo a principios éticos, especialmente aquellos relacionados a la integridad y honradez. De igual manera, se puede afirmar que no se está desarrollando plagio de ninguna manera, además de que los datos tomados de autores externos tiene su correspondiente citación.

IV. RESULTADOS

Calidad del servicio educativo brindado

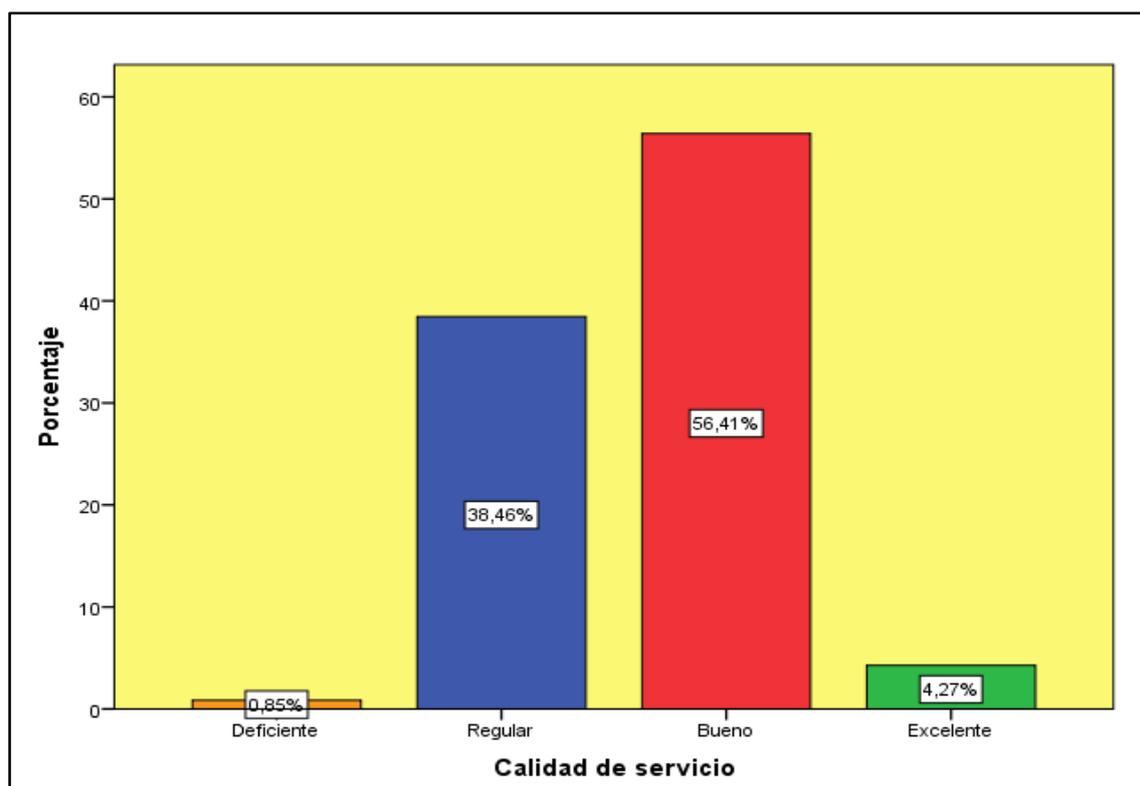
Tabla 5

Calidad de servicio del programa de administración de empresas

Calificación	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Deficiente	1	0,85
Regular	45	38,46
Bueno	66	56,41
Excelente	5	4,27
Total	117	100

Figura 1

Calidad de servicio del programa de administración de empresas



Nota. Información procesada de la Tabla 5

Tanto en la Tabla 5 como en la Figura 1 se observó que 0,85 % de estudiantes encuestados percibieron que la calidad del servicio fue deficiente,

38,46% lo consideraron de nivel regular, 56,41% lo calificaron como bueno, y el 4,27% restante lo encontraron excelente.

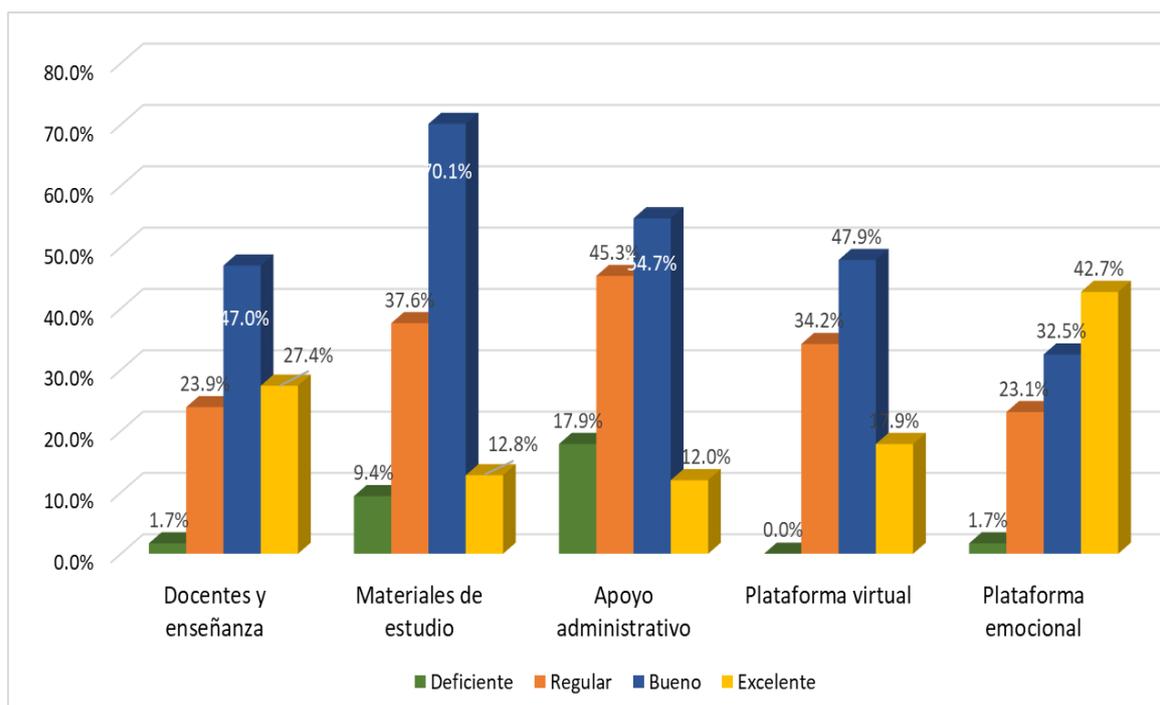
Tabla 6

Dimensiones de la calidad de servicio del programa de administración de empresas

Dimensión	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Docentes y enseñanza	3	2,6	27	23,1	55	47,0	32	27,4
Materiales estudio	0	0,0	20	17,1	82	70,1	15	12,8
Apoyo administrativo	0	0,0	39	33,3	64	54,7	14	12,0
Plataforma virtual	0	0,0	40	34,2	56	47,9	21	17,9
Plataforma emocional	2	1,7	27	23,1	38	32,5	50	42,7

Figura 2

Dimensiones de calidad de servicio del programa de administración de empresas



Nota. Información procesada de la Tabla 6

Tanto en la Tabla 6 como en la Figura 2, respecto a las dimensiones de la variable calidad de servicio, se encontró que en la dimensión docentes y enseñanza, 2,6% de los estudiantes calificó el servicio como deficiente, 23,1% regular, 47% bueno, y el 27,4% restante como excelente; en la dimensión

materiales de estudio, 17% de los estudiantes calificó el servicio como regular, 70% como bueno, y el 12,8% restante como excelente; en la dimensión apoyo administrativo, 33% de los estudiantes calificó el servicio como regular, 55% como bueno, y el 12% restante como excelente; en la dimensión plataforma virtual, 34,2% de los estudiantes calificó el servicio como regular, 47,9% como bueno, y el 17,9% como excelente; finalmente, en la dimensión plataforma emocional, 1,7% de los estudiantes calificó el servicio como deficiente, 23,1% como regular, 32,5% como bueno, y el 42,7% restante como excelente.

Satisfacción de los estudiantes

Tabla 7

Satisfacción del cliente del programa de administración de empresas

Calificación	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	38	32,5
Satisfecho	78	66,7
Muy satisfecho	1	0,9
Total	117	100

Figura 3

Satisfacción del cliente del programa de administración de empresas



Nota. Información procesada de la Tabla 7

Tanto en la Tabla 7 como en la Figura 3 se observó que 32,5 % de estudiantes encuestados se mostraron insatisfechos con el servicio recibido, 66,7% se encontraron satisfechos con el servicio, y el 0,9% restante se mostraron muy satisfechos.

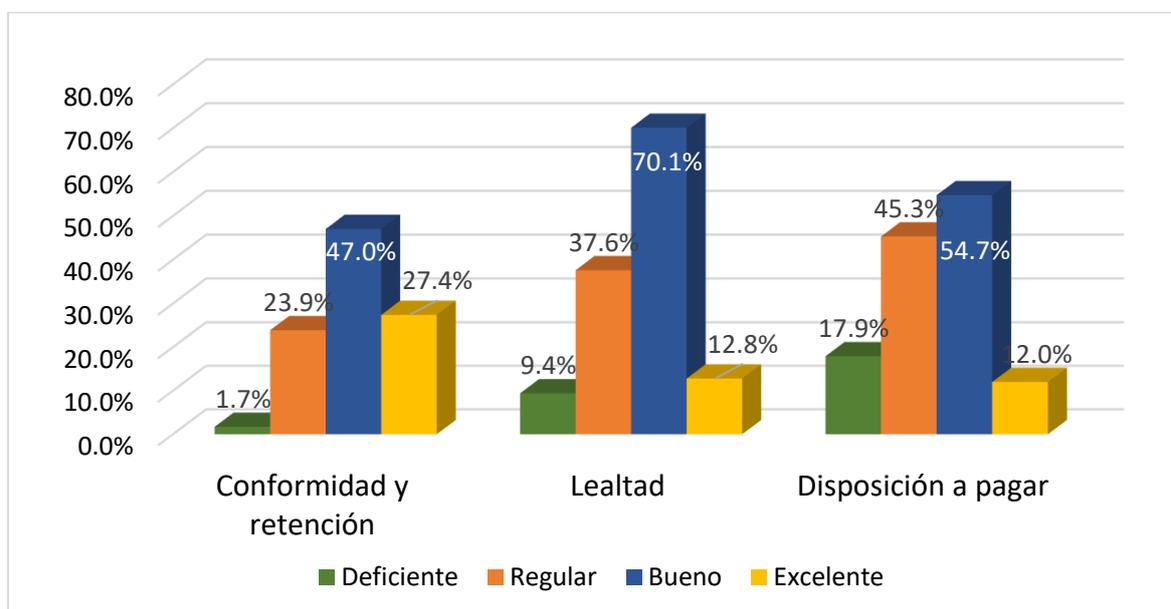
Tabla 8

Dimensiones de la satisfacción del estudiante del programa de administración de empresas

Dimensión	Muy insatisfecho				Muy satisfecho			
	insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		satisfecho	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Conformidad y retención	2	1,7	28	23,9	62	53,0	25	21,4
Lealtad	11	9,4	44	37,6	58	49,6	4	3,4
Disposición a pagar	21	17,9	53	45,3	33	28,2	10	8,5

Figura 4

Dimensiones de la satisfacción del estudiante del programa de administración de empresas



Nota. Información procesada de la Tabla 8

Según la Tabla 8 y la Figura 4, respecto a las dimensiones de la variable satisfacción del cliente se encontró que en la dimensión conformidad y retención,

1,7% se mostró muy insatisfecho con el servicio recibido, 23,9% de los estudiantes se mostró insatisfecho, 47% dijo sentirse satisfecho, y el 27,4% restante, muy satisfecho; en la dimensión lealtad, 9,4% se mostró muy insatisfecho con el servicio recibido, 37,6% de los estudiantes se mostró insatisfecho, 70,1% dijo sentirse satisfecho, y el 12,8% restante, muy satisfecho; finalmente, en la dimensión disposición a pagar, 17,9% se mostró muy insatisfecho con el servicio recibido, 45,3% de los estudiantes se mostró insatisfecho, 54,7% dijo sentirse satisfecho, y el 12% restante, muy satisfecho.

Prueba de hipótesis general

Tabla 9

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general

Calidad de servicio		Satisfacción del estudiante			Total
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Deficiente	fi	1	0	0	1
	%	100	0,0	0,0	100
Regular	fi	13	32	0	45
	%	28,9	71,1	0,0	100
Bueno	fi	22	44	0	66
	%	33,3	66,7	0,0	100
Excelente	fi	2	2	1	5
	%	40,0	40,0	20,0	100
Total	fi	38	78	1	117
	%	32,5	66,7	0,9	100

De acuerdo a la Tabla 9, podemos apreciar que el 100% de la variable calidad del servicio que fue calificado como deficiente corresponde al 100% del nivel insatisfecho de la satisfacción del cliente, encontrándose aquí los estudiantes que consideraron no haber recibido un servicio adecuado. Del 100% de la calidad del servicio del nivel regular corresponde al 28,9% al nivel insatisfecho y el 71,1% al nivel satisfecho de satisfacción del cliente, en este horizonte se encuentran los estudiantes que perciben que se ha alcanzado sus expectativas, aunque consideran que existen aspectos por optimizar en el servicio que brinda el programa

de estudios. del 100% de la calidad del servicio del nivel excelente corresponde al 40% de clientes insatisfechos, al 40% de clientes satisfechos, y al 20% de estudiantes que se encuentran muy satisfechos con la calidad del servicio recibido.

Contrastación de hipótesis general

- H_0 : No existe relación entre la calidad del servicio educativo brindado y la satisfacción del estudiante del Programa de Estudios de Administración del IESTP “Cayetano Heredia”.
- H_1 : Existe relación entre la calidad del servicio educativo brindado y la satisfacción del estudiante del Programa de Estudios de Administración del IESTP “Cayetano Heredia”.

Para la correspondiente prueba de hipótesis se empleó la Prueba Chi Cuadrado de Pearson, con un nivel de significancia del 0.05, teniendo en cuenta la siguiente regla de decisión:

$p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza H_0

$p\text{-valor} > 0.05$ se acepta H_0

además, se consideró que si:

$X^2_t < X^2_c$ se rechaza H_0

$X^2_t > X^2_c$ se acepta H_0

Tabla 10

Prueba de chi cuadrado para hipótesis general

Calificación	Valor	Gl	Significancia asintótica
Chi cuadrado de Pearson	25,418 ^a	37,7	0,000
Razón de verosimilitud	9,573	37,7	0,040
Asociación lineal por lineal	0,56	0,93	0,612
N de casos válidos	117	100	

a. 7 casillas (59,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Tomando como base la Tabla 10, se concluyó que $p=0.00 < 0.05$ y dado que el valor de Chi Cuadrado calculado es $X^2_c = 25,418$, y el valor teórico es $X^2_t = 16,1433$, con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, se cumplió la

relación de orden $X^2_t < X^2_c$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyéndose que si existe relación entre la calidad del servicio brindado y la satisfacción del estudiante.

V. DISCUSIÓN

La hipótesis general de la presente investigación fue que existe relación entre la calidad del servicio educativo brindado y la satisfacción del estudiante del Programa de Estudios de Administración del IESTP “Cayetano Heredia”. Después de realizar la respectiva contrastación de hipótesis mediante la prueba de Chi Cuadrado, se obtuvo que, si existe relación directa entre las variables estudiadas, lo que nos permite inferir que, a mayor calidad del servicio brindado por el Programa de Estudios de Administración, mayor será la satisfacción de los estudiantes adscritos al mencionado Programa de Estudios.

La investigación de Morillo y Morillo (2016) también obtuvo como resultado que el nivel de satisfacción de los clientes, en este caso, visitantes turísticos, está asociado a la medición de la calidad del servicio brindado por determinado alojamiento. Similares resultados obtuvieron Montalvo et al. (2020) al encontrar relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología de un hospital.

En el caso del estudio realizado por Basantes et al. (2018), si bien los resultados no permitieron definir relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, si permitieron identificar la existencia de una brecha desfavorable entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes encuestados, lo que, relacionado con nuestros resultados, refuerza el papel de la calidad de servicio como aspecto clave para el éxito empresarial.

Respecto a la primera hipótesis específica, sí existe relación entre la dimensión docentes y enseñanza y la satisfacción del estudiante, luego de realizar la respectiva contrastación de hipótesis mediante la prueba de Chi Cuadrado, se obtuvo que, si existe relación directa entre la dimensión docentes y enseñanza y la variable satisfacción de los estudiantes. Cabe mencionar que esta dimensión es calificada como “servicio principal” por Martínez et al. (2013) y mide principalmente la contribución del docente al aprendizaje de los estudiantes, recomendándose el uso de herramientas para mejorar ese servicio, tales como recursos didácticos y disposición y buena actitud a los alumnos.

Con dichos resultados coincidieron Inquilla et al. (2017) al concluir que para aumentar el nivel de calidad de la universidad objeto de su estudio se debía hacer énfasis en los procesos de enseñanza y la calidad de formación del docente. En la

misma línea, Reyna (2020) encontró que la seguridad del docente fue uno de las dimensiones calificadas con menor puntaje por los estudiantes de una universidad en Chiclayo.

La segunda hipótesis específica planteó que sí existe relación entre la dimensión materiales de estudios y la satisfacción de los estudiantes. Luego de realizar la respectiva contrastación de hipótesis mediante la prueba de Chi Cuadrado, se obtuvo que, si existe relación directa entre la dimensión materiales de estudio y la variable satisfacción de los estudiantes.

Según Araya y Bernardo (2019) esta variable se refiere a la calidad, redacción, pertinencia, y actualización de documentos de lectura y de trabajo provistos por el docente. Y no ha sido considerada normalmente en los antecedentes revisados.

La tercera hipótesis específica planteó que sí existe relación entre la dimensión apoyo administrativo de la institución y la satisfacción de los estudiantes. Luego de realizar la respectiva contrastación de hipótesis mediante la prueba de Chi Cuadrado, se obtuvo que, si existe relación directa entre la dimensión apoyo administrativo y la variable satisfacción de los estudiantes.

Esta dimensión es calificada por Martínez et al. (2013) como secundaria pero necesaria para poder ejecutar la prestación del servicio objeto de estudio. Inquilla, Calsina y Velazco (2017) también consideraron como relevante tanto los procesos de gestión administrativa como mecanismos de comunicación.

La cuarta hipótesis específica planteó que sí existe relación entre la dimensión apoyo plataforma virtual y la satisfacción de los estudiantes. Luego de realizar la respectiva contrastación de hipótesis mediante la prueba de Chi Cuadrado, se obtuvo que, si existe relación directa entre la dimensión plataforma virtual y la variable satisfacción de los estudiantes.

Debido a que esta dimensión es característica de las clases virtuales que se vienen desarrollando, Araya y Bernardo (2019) desarrollaron un modelo para medir ambas variables, el cual fue denominado DIHESQ. Por otro lado, De la Cruz et al. (2020) también consideraron otros modelos para medir como viene dándose el desarrollo de modelos similares, tales como Net-Learning, Blended Learning y el clásico modelo SERVQUAL.

Por otro lado, Páez y Arreaza (2005) señalaron que esta dimensión estuvo relacionada a la funcionalidad y facilidad de manipulación de los usuarios.

La tercera hipótesis específica planteó que sí existe relación entre la dimensión plataforma emocional y la satisfacción de los estudiantes. Luego de realizar la respectiva contrastación de hipótesis mediante la prueba de Chi Cuadrado, se obtuvo que, si existe relación directa entre la dimensión plataforma emocional y la variable satisfacción de los estudiantes.

Al respecto, Martínez et al. (2013) señala que brindar el servicio educativo de manera virtual, durante sesiones prolongadas de tiempo tiene mayor probabilidad de generar cansancio y confusión en algunos estudiantes, por lo que será papel del docente dosificar adecuadamente el empleo de herramientas tecnológicas para que el estudiante no se abrume con demasiada información.

VI. CONCLUSIONES

1. En primer lugar, de acuerdo a la investigación realizada, y en especial a la contrastación de hipótesis realizada mediante la prueba de Chi Cuadrado podemos concluir que sí existe relación directa entre las variables estudiadas ($X^2_c=25,418 > X^2_t=16,1433$, $p < 0.05$)., lo que nos permite inferir que, a mayor calidad del servicio brindado por el programa de estudios de administración, mayor será la satisfacción de los estudiantes adscritos.
2. En segundo lugar, se concluyó que la dimensión docentes y enseñanza se relaciona con la variable satisfacción del cliente del programa de estudios de administración del IESTP Cayetano Heredia ($X^2_c=29,455 > X^2_t=11,7457$, $p < 0.05$).
3. En tercer lugar, se concluyó que la dimensión materiales de estudio de la institución se relaciona con la variable satisfacción del cliente del programa de estudios de administración del IESTP Cayetano Heredia ($X^2_c=32,024 > X^2_t=7,5258$, $p < 0.05$).
4. En cuarto lugar, se concluyó que la dimensión apoyo administrativo de la institución se relaciona con la variable satisfacción del cliente del programa de estudios de administración del IESTP Cayetano Heredia ($X^2_c=28,195 > X^2_t=8,6641$, $p < 0.05$).
5. En quinto lugar, se concluyó que la dimensión plataforma virtual se relaciona con la variable satisfacción del cliente del programa de estudios de administración del IESTP Cayetano Heredia ($X^2_c=27,123 > X^2_t=7,4981$, $p < 0.05$).
6. En sexto lugar, se concluyó que la dimensión plataforma emocional se relaciona con la variable satisfacción del cliente del programa de estudios de administración del IESTP Cayetano Heredia ($X^2_c=27,365 > X^2_t=8,3443$, $p < 0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar encuestas periódicas a los estudiantes sobre las dimensiones de calidad de servicios desarrolladas en el presente trabajo, para así poder conocer los aspectos del programa de estudios que requieran ser reforzados o modificados.
2. Teniendo en cuenta el peso de la virtualidad en la educación actual, se recomienda programar capacitaciones sobre el manejo de herramientas de TIC tanto para alumnos como para docentes, para que puedan desempeñarse en esta plataforma con mayor tranquilidad.
3. Se recomienda ofrecer algún beneficio a los estudiantes que recomiendan el instituto a otros estudiantes, como descuentos en cursos o en mensualidades, toda vez que su experiencia en la institución es la mejor publicidad que se puede ofrecer, además de no requerir costo para ello.
4. Se recomienda capacitar al personal administrativo para que brinden un mejor servicio al estudiante, puesto que fue la dimensión con la calificación más baja de la variable calidad de servicio, especialmente en el tiempo de respuesta y la resolución de inquietudes.

REFERENCIAS

- Alaña, J., Rosales, C., & Romero, F. (2018). Calidad de servicio en los consejos de desarrollo científicos y humanísticos de las universidades públicas. *In Crescendo*, 9 (3), 435-456. <https://bit.ly/3jOXI6B>
- Araya, C., & Bernardo, M. (2019). Calidad de servicio en educación superior a distancia: Propuesta de los modelos DIHESQ y SIBDHE. *Espacios*, 40 (44), 12. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/a19v40n44p12.pdf>
- Basantes, R., Vinueza, A., Coronel, J., Davalos, E., & Miño, G. (2018). Brecha según el modelo Servqual entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes con respecto a los servicios educativos en la Universidad Nacional de Chimborazo. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, X (1), 135-146. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/858/855>
- De la Cruz, D., García, R., & Tacilla, J. (2020). *La calidad educativa virtual en estudiantes de la modalidad semi presencial en el Perú: Una revisión sistemática* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3921>
- García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 27 (2), 206-216. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S025743142018000200016&script=sci_arttext&lng=pt
- Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing (onceava edición)*. México D.F.: Pearson Educación.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° Ed.). México D.F.: McGraw-Hill International.
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia*. (4° Ed.). Bogotá: Ciea-Sypal.
- Icli, G., & Anil, N. (2014). The HEDQUAL scale: A new measurement scale of service quality for MBA programs in higher education. *South African Journal of Business Management*, 45 (3), 31-43. https://www.researchgate.net/publication/287429878_The_HEDQUAL_scale_A_new_measurement_scale_of_service_quality_for_MBA_programs_in_higher_education

- Inquilla, J., Calsina, W., & Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: Caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno – Perú 2017. *Comuni@cción*, 8 (1), 5-15. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n1/a01v8n1.pdf>
- Lazibat, T., Baković, T., & Dužević, I. (2014). How perceived service quality influences students' satisfaction? Teachers' and students' perspectives. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25 (7-8), 923-934.
- Loja, J., Pareja, V., Suárez, P., & Rubio, F. (2020). *Calidad en el servicio al cliente en el sector educación de carreras universitarias de pregrado de la Universidad ESAN* [Tesis de posgrado, Pontifica Universidad Católica del Perú]. <https://bit.ly/3vXqV4k>
- Martínez, M., Blanco, M., & Castán, J. (2013). Las dimensiones de la calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*, 10 (1), 89-106. <file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/284650-Text%20de%20l'article-392618-1-10-20141223.pdf>
- Martínez, M., Castán, J., & Juan, A. (2010). How do Students Measure Service Quality in e-Learning? A Case Study Regarding an Internet-Based University. *Electronic Journal of e-Learning*, 8 (2), 151-160. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ895703.pdf>
- Ministerio de Educación. (2020). *Política Nacional de Educación Superior y Técnico-Productiva*. Secretaría Técnica Minedu. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/informes-publicaciones/1129291-politica-nacional-de-educacion-superior-y-tecnico-productiva>
- Méndez, C., & Prada, M. (2020). *El futuro de la educación superior y técnico-productiva en el Perú*. Banco Interamericano de Desarrollo: Enfoque Educación. https://blogs.iadb.org/educacion/es/futuroeducacionsuperiorperu/#_ftn1
- Molina, O. (2020). *La reforma universitaria y la calidad educativa*. El Comercio. <https://elcomercio.pe/economia/peru/la-reforma-universitaria-y-la-calidad-educativa-por-oswaldo-molina-noticia/?ref=ecr>

- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23 (2), 21-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7437230>
- Morillo, M., & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 23 (2), 111-131. <https://www.redalyc.org/journal/280/2/html/>
- Ñaupas, P. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Páez, H., & Arreaza, E. (2005). Uso de una plataforma virtual de aprendizaje en educación superior: Caso nicenet.org. *Paradigma*, 26 (2), 201-239. <https://bit.ly/3CCvfbm>
- Reyna, J. (2020). Estrategia de diferenciación para la calidad del servicio de educación superior universitaria. *Revista de Ingeniería e Innovación Universidad Nacional Hermilio Valdizán*, 1 (4), 34-44. <https://bit.ly/3Bsh1IV>
- Robinson, N., & Celuch, K. (2016). Strategic and Bonding Effects of Enhancing the Student Feedback Process. *Journal of Marketing for Higher Education*, 26, 20-40. <https://cutt.ly/hRJ2eAT>
- Yeo, L. & Li, B. (2014). School-based counselling in Singapore. *Journal of Asian Pacific Counselling*, 4(2), 69-79. https://www.researchgate.net/publication/271519738_Yeo_L_S_Lee_B_O_2014_School-based_counselling_in_Singapore_Journal_of_Asian_Pacific_Counselling_4_2_69-79
- Zeithaml, V., Karami, F., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Maholtra, A. (2002). Service Quality Delivery Through Websites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375. <https://cutt.ly/eRJ9zKc>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio	La calidad del servicio se define como “el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993)	La variable se mide a través de un cuestionario dividido en cinco dimensiones correspondientes al análisis del servicio educativo a distancia, debido a que es en esta modalidad que se está desarrollando actualmente.	Docentes y enseñanza	Conocimiento de contenidos de la Unidad Didáctica (UD)	Ordinal
				Actitud respetuosa hacia los alumnos	
				Nivel de comunicación sobre temas relacionados a la UD	
				Retroalimentación de las evaluaciones	
				Planificación y cumplimiento de actividades de la UD	
				Capacidad de respuesta a situaciones particulares	
				Motivación a realizar preguntas o intervenciones	
				Tiempo de respuesta a preguntas individuales	
			Material de estudios y plan curricular	Material de estudio con conocimientos actualizados	
				Contenidos del material de estudio relacionados con la práctica profesional	
				Material de estudio escrito con claridad	
			Apoyo administrativo	Costo del Programa de Estudios	
				Opciones de pago	
				Reconocimiento de la institución	
				Comunicación de temas relacionados al Programa	
			Plataforma virtual	Operatividad de la plataforma virtual (calidad de conexión)	
				Facilidad de uso de la plataforma	
				Facilidad para subida y descarga de materiales	
			Plataforma emocional	Disposición de herramientas adicionales de la plataforma	
				Sentimiento de tranquilidad con el uso (bajo nivel de estrés)	
Plataforma virtual entretenida (entretención en el uso)					
Seguridad sobre manejo de la información personal					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente se define como “una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas”. (Kotler, 2013).	La variable se mide a través de un cuestionario dividido en cuatro dimensiones correspondientes a la satisfacción del estudiante respecto a su educación a distancia, debido a que es en esta modalidad que se está desarrollando actualmente.	Conformidad y retención	Conformidad con la atención del personal docente	Ordinal
				Conformidad con la atención del personal administrativo	
				Conformidad con la accesibilidad a plataforma virtual	
				Intención de permanecer en el Programa de Estudios	
				Intención de permanecer en la institución	
			Lealtad	Disposición a recomendar el Programa de Estudios	
				Disposición a recomendar el instituto	
				Disposición a cursar otros estudios en el futuro en la misma institución	
			Disposición a pagar	Aprobación del servicio recibido en cuanto al precio del mismo	
				Disposición a continuar si el precio del Programa se viera incrementado	
				Aprobación de las ayudas económicas ofrecidas	

Anexo 2: Validación de expertos de instrumento de recolección de información

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr. Mg. Luis Enrique Dios Zárate

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

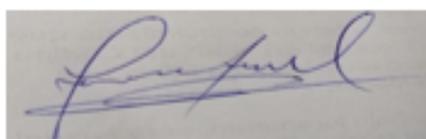
El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes del Programa de Estudios de Administración del IESTP Cayetano Heredia de Chiclayo" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los 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.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Firma
Mejia Fernandez Flor Dalila
D.N.I:46209890

Variable 01

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO

Definición: La calidad del servicio se define como "el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio" (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993).

Dimensión de la variable 01:

Dimensión 1: Docentes y enseñanza

Definición: Con respecto a la subcategoría Docentes y enseñanza, Araya y Bernardo (2019) indican que hace referencia a la actitud, competencias, preparación para docencia, así como disposición y cercanía de los profesores.

Dimensión 2: Materiales de estudio

Definición: Con respecto a la subcategoría Materiales de estudio, Araya y Bernardo (2019) indican que se refiere a la calidad, redacción, pertinencia, y actualización de documentos de lectura y de trabajo provistos por el docente.

Dimensión 3: Apoyo administrativo

Definición: Con respecto a la subcategoría Apoyo administrativo, Iclí y Anil (2014) indican que se refiere a la planificación actividades, comunicación, resolución problemas, actitud y competencias personal administrativo, y cumplimiento plazos académicos y administrativos.

Dimensión 4: Plataforma virtual

Definición: Con respecto a la subcategoría Plataforma virtual, Páez y Arreaza (2005) indican que es "sistema de administración del aprendizaje (*Learning Management Systems*) creado con el objetivo de ofrecer herramientas útiles para la educación a distancia y el aprendizaje colaborativo".

Dimensión 5: Plataforma emocional

Definición: Con respecto a la subcategoría Plataforma emocional, Araya y Bernardo (2019) indican que se refiere a las emociones y actitudes que la plataforma virtual o sitio web en el estudiante durante y después de su uso.

Variable 02:

TITULO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Definición: La satisfacción del cliente se define como "una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas". (Kotler, 2013).

Dimensión de la variable 02:

Dimensión 6: Conformidad y retención

Definición: Con respecto a la subcategoría, conformidad y retención, indican que la conformidad está en función a si se cumple con los requerimientos que el usuario espera recibir, mientras que la retención se refiere a la intención de los estudiantes de permanecer en la institución (Sánchez, 2012).

Dimensión 7: Lealtad

Definición: Con respecto a la subcategoría, lealtad, Montalvo, Estrada y Mamani (2020) indican que se refiere a las comentarios y sentimientos que un cliente expresa acerca del servicio recibido. Esto casi siempre está rigurosamente relacionado con la repetición de compra del cliente o la recomendación de su uso a terceros.

Dimensión 8: Disposición a pagar

Definición: Con respecto a la subcategoría, disposición a pagar, Araya y Bernardo (2019) indican que se refiere a la "intención de los estudiantes de pagar un mayor precio por el programa de estudio,

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 01: CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Docentes y enseñanza	Grado de conocimiento	El docente presenta conocimiento de contenidos de la Unidad Didáctica (UD).	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Actitud	El docente tiene una actitud respetuosa hacia los alumnos.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Comunicación	El docente presenta un nivel de comunicación alto sobre temas relacionados a la UD.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Retroalimentación	El docente realiza retroalimentaciones de las sesiones y evaluaciones realizadas.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Planificación	El docente planifica y cumple las actividades de la UD.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Tiempo de respuesta	El docente responde de forma rápida las preguntas realizadas por los estudiantes.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Capacidad de respuesta	El docente responde de forma satisfactoriamente las preguntas realizadas por los estudiantes.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

	Motivación a intervenciones	El docente motiva a los estudiantes a realizar preguntas o intervenciones durante las sesiones	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
Material de estudios	Actualización del material de estudio	El material de estudio cuenta con información actualizada.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Relación con la práctica profesional	Los contenidos del material de estudio relacionados con la práctica profesional.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Claridad del material de estudio	El material de estudio está escrito con claridad.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
Apoyo administrativo	Costo del Programa de Estudios	El costo del Programa de Estudios está de acuerdo a la realidad económica de los estudiantes.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Facilidades de pago	La institución brinda facilidades de pago como fraccionamiento de pago, descuento de mora, periodos de gracia, etc.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Reconocimiento de la institución	La institución es reconocida a nivel regional por su trabajo académico y/o experiencia.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Comunicación de temas relacionados al Programa	La institución brinda comunicación oportuna de temas relacionados al Programa.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

Plataforma virtual	Operatividad de la plataforma virtual	La plataforma virtual se encuentra operativa cuando la usa.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Facilidad de uso de la plataforma	La plataforma virtual es fácil de usar.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Rapidez en la subida y descarga de materiales	Puede subir y descargar materiales de forma rápida en la plataforma virtual.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Disposición de herramientas adicionales de la plataforma	La plataforma virtual cuenta con herramientas adicionales para complementar la experiencia del estudiante.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
Plataforma emocional	Sentimiento de tranquilidad con el uso	La plataforma virtual te da sentimiento de tranquilidad al usarla	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Plataforma virtual entretenida	La plataforma virtual es entretenida de usar.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Seguridad sobre manejo de la información personal	Te sientes seguro con el manejo de tu información personal por parte de la plataforma.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

Variable 02: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Dimensiones	indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Conformidad y retención	Atención del personal docente	Respecto a la atención del personal docente, Ud. se encuentra	Muy conforme Conforme Ni conforme ni inconforme Inconforme Muy inconforme
	Atención del personal administrativo	Respecto a la atención del personal administrativo, Ud. se encuentra	Muy conforme Conforme Ni conforme ni inconforme Inconforme Muy inconforme
	Accesibilidad a la plataforma virtual	Respecto a la accesibilidad a la plataforma virtual, Ud. se encuentra	Muy conforme Conforme Ni conforme ni inconforme Inconforme Muy inconforme
	Permanencia en el Programa de Estudios	Tiene intención de permanecer en el Programa de Estudios	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Permanencia en la institución	Tiene intención de permanecer en la institución	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Lealtad	Disposición a recomendar el Programa de Estudios	Tiene disposición a recomendar el Programa de Estudios a otras personas	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Disposición a recomendar el instituto	Tiene disposición a recomendar el instituto a otras personas	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Disposición a cursar otros estudios en el	Estaría dispuesto a cursar otros estudios en el futuro en la misma institución	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo

	futuro en la misma institución		En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Disposición a pagar	Aprobación del servicio recibido en cuanto al precio del mismo	Está de acuerdo con el servicio recibido en cuanto al precio del mismo	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Disposición a continuar si el precio del Programa se viera incrementado	Estaría dispuesto a continuar si el precio del Programa se viera incrementado	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	Aprobación de las facilidades económicas ofrecidas	Está de acuerdo con las facilidades económicas ofrecidas por la institución	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Fuente: Elaboración propia.





CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DEL IESTP CAYETANO HEREDIA DE CHICLAYO”.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1							
1	DOCENTES Y ENSEÑANZA							
a	El docente presenta conocimiento de contenidos de la Unidad Didáctica (UD).	x		x		x		
b	El docente tiene una actitud respetuosa hacia los alumnos.	X		x		x		
c	El docente presenta un nivel de comunicación alto sobre temas relacionados a la UD.	X		x		x		
d	El docente realiza retroalimentaciones de las sesiones y evaluaciones realizadas.	X		x		x		
e	El docente planifica y cumple las actividades de la UD.	x		x		x		
f	El docente responde de forma rápida las preguntas realizadas por los estudiantes.	x		x		x		
g	El docente responde de forma satisfactoriamente las preguntas realizadas por los estudiantes.	x		x		x		
h	El docente motiva a los estudiantes a realizar preguntas o intervenciones durante las sesiones	x		x		x		
	DIMENSION 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	MATERIALES DE ESTUDIOS							
a	El material de estudio cuenta con información actualizada.	x		x		x		
b	Los contenidos del material de estudio relacionados con la práctica profesional.	x		x		x		
c	El material de estudio está escrito con claridad.	x		x		x		
	DIMENSION 3	Si	No	Si	No	Si	No	
3	APOYO ADMINISTRATIVO							
a	El costo del Programa de Estudios está de acuerdo a la realidad económica de los estudiantes.	x		x		x		
b	La institución brinda facilidades de pago como fraccionamiento de pago, descuento de mora, periodos de gracia, etc.	x		x		x		
c	La institución es reconocida a nivel regional por su trabajo académico y/o experiencia.	x		x		x		
d	La institución brinda comunicación oportuna de temas relacionados al Programa.	x		x		x		
	DIMENSION 4	Si	No	Si	No	Si	No	
4	PLATAFORMA VIRTUAL							
a	La plataforma virtual se encuentra operativa cuando la usa.	x		x		x		
b	La plataforma virtual es fácil de usar.	x		x		x		
c	Puede subir y descargar materiales de forma rápida en la plataforma virtual.	x		x		x		
d	La plataforma virtual cuenta con herramientas adicionales para complementar la experiencia del estudiante.	x		x		x		

	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No
5	PLATAFORMA EMOCIONAL						
a	La plataforma virtual te da sentimiento de tranquilidad al usarla	x		x		x	
b	La plataforma virtual es entretenida de usar.	x		x		x	
c	Te sientes seguro con el manejo de tu información personal por parte de la plataforma.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 6	Si	No	Si	No	Si	No
6	CONFORMIDAD Y RETENCIÓN						
a	Respecto a la atención del personal docente, Ud. se encuentra	x		x		x	
b	Respecto a la atención del personal administrativo, Ud. se encuentra	x		x		x	
c	Respecto a la accesibilidad a la plataforma virtual, Ud. se encuentra	x		x		x	
d	Tiene intención de permanecer en el Programa de Estudios	x		x		x	
e	Tiene intención de permanecer en la institución	x		x		x	
	DIMENSIÓN 7	Si	No	Si	No	Si	No
7	LEALTAD						
a	Tiene disposición a recomendar el Programa de Estudios a otras personas	x		x		x	
b	Tiene disposición a recomendar el instituto a otras personas	x		x		x	
c	Estaría dispuesto a cursar otros estudios en el futuro en la misma institución	x		x		x	
	DIMENSIÓN 8	Si	No	Si	No	Si	No
8	DISPOSICIÓN A PAGAR						
a	Está de acuerdo con el servicio recibido en cuanto al precio del mismo	x		x		x	
b	Estaría dispuesto a continuar si el precio del Programa se viera incrementado	x		x		x	
c	Está de acuerdo con las facilidades económicas ofrecidas por la institución	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dios Zárate Luis enrique

DNI: 07909441

Especialidad del validador: Licenciado en Administración.

13 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita: Mg. Eliana Perez Ruibal Regalado

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

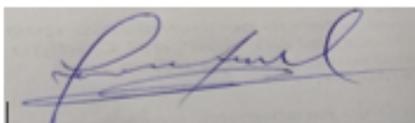
El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes del Programa de Estudios de Administración del IESTP Cayetano Heredia de Chiclayo" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los 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.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Firma

Mejia Fernandez Flor Dalila

D.N.I:46209890

Variable 01

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO

Definición: La calidad del servicio se define como "el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio" (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993).

Dimensión de la variable 01:

Dimensión 1: Docentes y enseñanza

Definición: Con respecto a la subcategoría Docentes y enseñanza, Araya y Bernardo (2019) indican que hace referencia a la actitud, competencias, preparación para docencia, así como disposición y cercanía de los profesores.

Dimensión 2: Materiales de estudio

Definición: Con respecto a la subcategoría Materiales de estudio, Araya y Bernardo (2019) indican que se refiere a la calidad, redacción, pertinencia, y actualización de documentos de lectura y de trabajo provistos por el docente.

Dimensión 3: Apoyo administrativo

Definición: Con respecto a la subcategoría Apoyo administrativo, Iclli y Anil (2014) indican que se refiere a la planificación actividades, comunicación, resolución problemas, actitud y competencias personal administrativo, y cumplimiento plazos académicos y administrativos.

Dimensión 4: Plataforma virtual

Definición: Con respecto a la subcategoría Plataforma virtual, Páez y Arreaza (2005) indican que es "sistema de administración del aprendizaje (*Learning Management Systems*) creado con el objetivo de ofrecer herramientas útiles para la educación a distancia y el aprendizaje colaborativo".

Dimensión 5: Plataforma emocional

Definición: Con respecto a la subcategoría Plataforma emocional, Araya y Bernardo (2019) indican que se refiere a las emociones y actitudes que la plataforma virtual o sitio web en el estudiante durante y después de su uso.

Variable 02:

TITULO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Definición: La satisfacción del cliente se define como "una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas". (Kotler, 2013).

Dimensión de la variable 02:

Dimensión 6: Conformidad y retención

Definición: Con respecto a la subcategoría, conformidad y retención, indican que la conformidad está en función a si se cumple con los requerimientos que el usuario espera recibir, mientras que la retención se refiere a la intención de los estudiantes de permanecer en la institución (Sánchez, 2012).

Dimensión 7: Lealtad

Definición: Con respecto a la subcategoría, lealtad, Montalvo, Estrada y Mamani (2020) indican que se refiere a las comentarios y sentimientos que un cliente expresa acerca del servicio recibido. Esto casi siempre está rigurosamente relacionado con la repetición de compra del cliente o la recomendación de su uso a terceros.

Dimensión 8: Disposición a pagar

Definición: Con respecto a la subcategoría, disposición a pagar, Araya y Bernardo (2019) indican que se refiere a la "intención de los estudiantes de pagar un mayor precio por el programa de estudio,



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DEL IESTP CAYETANO HEREDIA DE CHICLAYO”.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	DOCENTES Y ENSEÑANZA							
a	El docente presenta conocimiento de contenidos de la Unidad Didáctica (UD).	x		x		x		
b	El docente tiene una actitud respetuosa hacia los alumnos.	X		x		x		
c	El docente presenta un nivel de comunicación alto sobre temas relacionados a la UD.	X		x		x		
d	El docente realiza retroalimentaciones de las sesiones y evaluaciones realizadas.	X		x		x		
e	El docente planifica y cumple las actividades de la UD.	x		x		x		
f	El docente responde de forma rápida las preguntas realizadas por los estudiantes.	x		x		x		
g	El docente responde de forma satisfactoriamente las preguntas realizadas por los estudiantes.	x		x		x		ELIMINAR AMARILLO
h	El docente motiva a los estudiantes a realizar preguntas o intervenciones durante las sesiones	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	MATERIALES DE ESTUDIOS							
a	El material de estudio cuenta con información actualizada.	x		x		x		
b	Los contenidos del material de estudio están relacionados con la práctica profesional.	x		x		x		Agregar turquesa
c	El material de estudio está escrito con claridad.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
3	APOYO ADMINISTRATIVO							
a	El costo del Programa de Estudios está de acuerdo a la realidad económica de los estudiantes.	x		x		x		
b	La institución brinda facilidades de pago como fraccionamiento de pago, descuento de mora, periodos de gracia, etc.	x		x		x		
c	La institución es reconocida a nivel regional por su trabajo académico y/o experiencia.	x		x		x		
d	La institución brinda comunicación oportuna de temas relacionados al Programa.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
4	PLATAFORMA VIRTUAL							
a	La plataforma virtual se encuentra operativa cuando la usa.	x		x		x		
b	La plataforma virtual es fácil de usar.	x		x		x		
c	Puede subir y descargar materiales de forma rápida en la plataforma virtual.	x		x		x		
d	La plataforma virtual cuenta con herramientas adicionales para complementar la experiencia del estudiante.	x		x		x		

	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
5	PLATAFORMA EMOCIONAL							
a	La plataforma virtual te da sentimiento de tranquilidad al usarla	x		x		x		
b	La plataforma virtual es entretenida de usar.	x		x		x		
c	Te sientes seguro con el manejo de tu información personal por parte de la plataforma.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 6	Si	No	Si	No	Si	No	
6	CONFORMIDAD Y RETENCIÓN							
a	Respecto a la atención del personal docente, Ud. se encuentra	x		x		x		
b	Respecto a la atención del personal administrativo, Ud. se encuentra	x		x		x		
c	Respecto a la accesibilidad a la plataforma virtual, Ud. se encuentra	x		x		x		
d	¿Tiene intención de permanecer en el Programa de Estudios?	x		x		x		Convertirlo en enunciado afirmativo
e	¿Tiene intención de permanecer en la institución?	x		x		x		Convertirlo en enunciado afirmativo
	DIMENSIÓN 7	Si	No	Si	No	Si	No	
7	LEALTAD							
a	¿Tiene disposición a recomendar el Programa de Estudios a otras personas?	x		x		x		
b	¿Tiene disposición a recomendar el instituto a otras personas?	x		x		x		
c	¿Estaría dispuesto a cursar otros estudios en el futuro en la misma institución?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 8	Si	No	Si	No	Si	No	
8	DISPOSICIÓN A PAGAR							
a	¿Está de acuerdo con el servicio recibido en cuanto al precio del mismo?	x		x		x		
b	¿Estaría dispuesto a continuar si el precio del Programa se viera incrementado?	x		x		x		
c	¿Está de acuerdo con las facilidades económicas ofrecidas por la institución?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador.

DNI: 15427987

Especialidad del validador: |

13 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr. *Mg. Rafael Arturo López Landauro*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

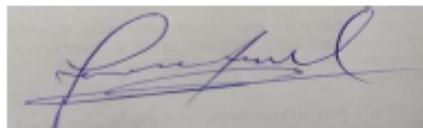
El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes del Programa de Estudios de Administración del IESTP Cayetano Heredia de Chiclayo" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los 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.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Firma
Mejia Fernandez Flor Dalila

D.N.I.:46209890

Variable 01

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO

Definición: La calidad del servicio se define como "el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio" (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993).

Dimensión de la variable 01:

Dimensión 1: Docentes y enseñanza

Definición: Con respecto a la subcategoría Docentes y enseñanza, Araya y Bernardo (2019) indican que hace referencia a la actitud, competencias, preparación para docencia, así como disposición y cercanía de los profesores.

Dimensión 2: Materiales de estudio

Definición: Con respecto a la subcategoría Materiales de estudio, Araya y Bernardo (2019) indican que se refiere a la calidad, redacción, pertinencia, y actualización de documentos de lectura y de trabajo provistos por el docente.

Dimensión 3: Apoyo administrativo

Definición: Con respecto a la subcategoría Apoyo administrativo, Iclí y Anil (2014) indican que se refiere a la planificación actividades, comunicación, resolución problemas, actitud y competencias personal administrativo, y cumplimientos plazos académicos y administrativos.

Dimensión 4: Plataforma virtual

Definición: Con respecto a la subcategoría Plataforma virtual, Páez y Arreaza (2005) indican que es "sistema de administración del aprendizaje (*Learning Management Systems*) creado con el objetivo de ofrecer herramientas útiles para la educación a distancia y el aprendizaje colaborativo".

Dimensión 5: Plataforma emocional

Definición: Con respecto a la subcategoría Plataforma emocional, Araya y Bernardo (2019) indican que se refiere a las emociones y actitudes que la plataforma virtual o sitio web en el estudiante durante y después de su uso.

Variable 02:

TITULO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Definición: La satisfacción del cliente se define como "una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas". (Kotler, 2013).

Dimensión de la variable 02:

Dimensión 6: Conformidad y retención

Definición: Con respecto a la subcategoría, conformidad y retención, indican que la conformidad está en función a si se cumple con los requerimientos que el usuario espera recibir, mientras que la retención se refiere a la intención de los estudiantes de permanecer en la institución (Sánchez, 2012).

Dimensión 7: Lealtad

Definición: Con respecto a la subcategoría, lealtad, Montalvo, Estrada y Mamani (2020) indican que se refiere a las comentarios y sentimientos que un cliente expresa acerca del servicio recibido. Esto casi siempre está rigurosamente relacionado con la repetición de compra del cliente o la recomendación de su uso a terceros.

Dimensión 8: Disposición a pagar

Definición: Con respecto a la subcategoría, disposición a pagar, Araya y Bernardo (2019) indican que se refiere a la "intención de los estudiantes de pagar un mayor precio por el programa de estudio,



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DEL IESTP CAYETANO HEREDIA DE CHICLAYO”.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1							
1	DOCENTES Y ENSEÑANZA							
a	El docente presenta conocimiento de contenidos de la Unidad Didáctica (UD).	x		x		x		
b	El docente tiene una actitud respetuosa hacia los alumnos.	X		x		x		
c	El docente presenta un nivel de comunicación alto sobre temas relacionados a la UD.	X		x		x		
d	El docente realiza retroalimentaciones de las sesiones y evaluaciones realizadas.	X		x		x		
e	El docente planifica y cumple las actividades de la UD.	x		x		x		
f	El docente responde de forma rápida las preguntas realizadas por los estudiantes.	x		x		x		
g	El docente responde de forma satisfactoriamente las preguntas realizadas por los estudiantes.	x		x		x		
h	El docente motiva a los estudiantes a realizar preguntas o intervenciones durante las sesiones	x		x		x		
	DIMENSION 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	MATERIALES DE ESTUDIOS							
a	El material de estudio cuenta con información actualizada.	x		x		x		
b	Los contenidos del material de estudio relacionados con la práctica profesional.	x		x		x		
c	El material de estudio está escrito con claridad.	x		x		x		
	DIMENSION 3	Si	No	Si	No	Si	No	
3	APOYO ADMINISTRATIVO							
a	El costo del Programa de Estudios está de acuerdo a la realidad económica de los estudiantes.	x		x		x		
b	La institución brinda facilidades de pago como fraccionamiento de pago, descuento de mora, periodos de gracia, etc.	x		x		x		
c	La institución es reconocida a nivel regional por su trabajo académico y/o experiencia.	x		x		x		
d	La institución brinda comunicación oportuna de temas relacionados al Programa.	x		x		x		
	DIMENSION 4	Si	No	Si	No	Si	No	
4	PLATAFORMA VIRTUAL							
a	La plataforma virtual se encuentra operativa cuando la usa.	x		x		x		
b	La plataforma virtual es fácil de usar.	x		x		x		
c	Puede subir y descargar materiales de forma rápida en la plataforma virtual.	x		x		x		
d	La plataforma virtual cuenta con herramientas adicionales para complementar la experiencia del estudiante.	x		x		x		

	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No
5	PLATAFORMA EMOCIONAL						
a	La plataforma virtual te da sentimiento de tranquilidad al usarla	x		x		x	
b	La plataforma virtual es entretenida de usar.	x		x		x	
c	Te sientes seguro con el manejo de tu información personal por parte de la plataforma.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 6	Si	No	Si	No	Si	No
6	CONFORMIDAD Y RETENCIÓN						
a	Respecto a la atención del personal docente, Ud. se encuentra	x		x		x	
b	Respecto a la atención del personal administrativo, Ud. se encuentra	x		x		x	
c	Respecto a la accesibilidad a la plataforma virtual, Ud. se encuentra	x		x		x	
d	¿Tiene intención de permanecer en el Programa de Estudios?	x		x		x	
e	¿Tiene intención de permanecer en la institución?	x		x		x	
	DIMENSIÓN 7	Si	No	Si	No	Si	No
7	LEALTAD						
a	¿Tiene disposición a recomendar el Programa de Estudios a otras personas?	x		x		x	
b	¿Tiene disposición a recomendar el instituto a otras personas?	x		x		x	
c	¿Estaría dispuesto a cursar otros estudios en el futuro en la misma institución?	x		x		x	
	DIMENSIÓN 8	Si	No	Si	No	Si	No
8	DISPOSICIÓN A PAGAR						
a	¿Está de acuerdo con el servicio recibido en cuanto al precio del mismo?	x		x		x	
b	¿Estaría dispuesto a continuar si el precio del Programa se viera incrementado?	x		x		x	
c	¿Está de acuerdo con las facilidades económicas ofrecidas por la institución?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Suficiencia Proba**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **López Landauro Rafael Arturo**

DNI: **08273208**

Especialidad del validador: **Gestión de Organizaciones**

13 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Anexo 3: Tablas de datos para procesamiento en SPSS

*PROCESAMIENTO.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

29 : Plat_virt 11,00 Visible: 59 de 59 variables

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	DE7	DE8	ME1	ME2	ME3	AA1	AA2	AA3	AA4	PV1	PV2	PV3	PV4	PE1	PE2	PE3	CR1	CR2	CR3	CR4	CR5	L1	L2	L3	DP1	DP2	DP3	Docent_ens eñ	Mat_Estu...	Apoy_adm	Plat_virt
1	4	3	4	3	5	3	3	2	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	2	4	4	5	3	4	2	3	1	2	27,00	12,00	12,00	12,
2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27,00	11,00	8,00	14,	
3	3	1	3	2	3	1	2	1	4	3	3	3	4	4	4	1	4	2	1	2	3	3	5	5	1	3	3	4	4	2	3	2	2	16,00	10,00	15,00	8,
4	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	4	3	2	4	5	3	4	3	4	5	5	3	2	4	1	2	2	2	2	1	1	2	18,00	9,00	14,00	14,	
5	2	1	3	1	2	1	3	3	3	3	3	4	2	3	1	3	2	1	2	3	3	3	2	5	5	2	2	3	4	3	2	1	2	16,00	10,00	9,00	8,
6	3	1	2	1	2	1	3	3	3	4	2	3	1	5	3	5	1	5	5	4	4	4	3	1	1	5	5	5	4	3	4	3	3	16,00	9,00	12,00	16,
7	2	1	3	1	3	3	3	3	3	2	4	1	3	3	2	5	3	4	4	2	2	2	2	1	5	5	5	5	4	1	5	4	5	19,00	9,00	9,00	16,
8	3	3	3	3	1	3	3	2	2	4	4	4	1	5	3	3	4	3	5	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	1	21,00	10,00	13,00	15,
9	3	3	3	1	2	3	1	1	3	2	4	1	2	4	3	2	2	2	1	4	4	4	3	5	1	3	3	3	3	3	1	1	1	17,00	9,00	10,00	7,
10	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	1	4	4	2	5	4	5	3	2	2	3	5	3	5	1	1	5	5	4	1	2	1	37,00	8,00	11,00	17,
11	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	1	1	3	1	3	3	3	5	4	4	3	3	2	1	5	4	5	4	4	3	3	22,00	12,00	6,00	14,	
12	3	4	4	4	3	3	3	4	3	1	2	3	3	5	1	1	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	28,00	6,00	12,00	6,
13	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	5	3	2	3	1	4	2	1	1	1	1	2	5	5	4	4	2	2	2	4	2	2	31,00	6,00	13,00	8,
14	5	4	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3	5	4	3	2	3	4	5	5	3	3	2	2	4	4	4	4	2	2	1	1	28,00	9,00	15,00	12,
15	5	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	2	5	2	3	2	1	2	4	1	1	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	28,00	11,00	12,00	9,
16	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	1	3	5	3	1	3	3	3	5	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	27,00	8,00	9,00	12,
17	5	5	4	5	5	5	4	4	4	2	3	2	1	5	4	4	5	3	3	4	4	4	1	1	4	3	3	1	1	1	2	2	2	37,00	9,00	12,00	15,
18	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	3	4	2	4	1	3	5	2	1	2	4	5	1	1	1	2	2	1	2	3	2	18,00	10,00	10,00	13,
19	1	2	1	2	1	1	3	1	4	2	2	3	2	2	5	3	4	5	5	3	4	3	4	5	3	5	4	4	3	1	5	3	3	12,00	8,00	12,00	17,
20	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	5	5	4	4	3	2	2	3	31,00	9,00	14,00	12,
21	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	1	4	3	4	4	4	4	2	3	3	25,00	9,00	16,00	15,	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	4	5	1	5	1	2	2	2	4	2	1	3	3	4	2	2	1	1	1	8,00	8,00	8,00	12,
23	5	4	3	4	4	3	3	2	2	1	2	5	5	3	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	4	2	3	5	3	4	28,00	5,00	14,00	20,
24	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	1	5	5	3	2	5	2	1	3	3	3	5	5	1	5	5	3	3	3	1	2	4	26,00	9,00	14,00	10,
25	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	5	1	3	4	3	2	3	3	3	3	1	2	1	2	4	3	3	4	3	4	17,00	9,00	11,00	12,
26	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	5	3	4	5	1	3	1	2	5	5	5	2	1	1	2	2	3	4	3	5	2	5	8,00	9,00	17,00	7,
27	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	1	4	2	3	2	1	5	5	5	5	5	1	5	4	1	1	1	2	2	2	16,00	10,00	12,00	8,
28	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	3	5	4	4	2	3	2	5	5	4	3	2	5	1	3	3	5	4	4	2	3	3	16,00	15,00	16,00	12,

Vista de datos Vista de variables



29 : Plat_virt 11,00

Visible: 59 de 59 variables

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	DE7	DE8	ME1	ME2	ME3	AA1	AA2	AA3	AA4	PV1	PV2	PV3	PV4	PE1	PE2	PE3	CR1	CR2	CR3	CR4	CR5	L1	L2	L3	DP1	DP2	DP3	Docent_ens efñ	Mat_Estu...	Apoy_adm	Plat_virt	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	5	4	2	2	5	5	5	3	3	3	3	1	4	5	2	2	5	4	4	5	3	1	24,00	8,00	13,00	18,	
32	5	5	5	5	4	4	4	5	4	2	3	2	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	4	4	4	3	3	5	3	2	37,00	9,00	15,00	14,	
33	5	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	5	2	4	5	3	1	3	1	4	4	4	4	1	1	5	5	3	1	1	2	1	1	24,00	9,00	16,00	8,	
34	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	2	2	14,00	7,00	13,00	20,	
35	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	2	4	2	2	4	2	4	1	3	3	3	5	4	3	2	2	2	2	2	3	1	1	20,00	11,00	10,00	11,	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3	5	5	4	5	4	1	2	2	5	4	1	1	1	2	2	4	3	2	40,00	14,00	15,00	18,	
37	2	2	1	2	1	2	2	1	3	4	2	5	3	4	3	1	4	1	4	5	4	5	1	5	1	1	1	1	5	4	3	4	3	3	13,00	9,00	15,00	10,
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	1	1	4	1	1	5	1	4	4	4	4	5	5	4	2	2	2	2	1	2	2	2	32,00	8,00	7,00	11,	
39	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	3	1	2	2	5	3	2	3	3	3	16,00	9,00	10,00	17,	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	5	2	3	2	4	2	4	3	3	3	5	5	3	2	2	1	2	1	4	1	2	32,00	8,00	12,00	12,	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	1	2	5	1	4	1	3	5	5	5	4	4	5	4	4	1	2	2	3	1	1	32,00	7,00	10,00	9,	
42	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	2	2	1	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	36,00	12,00	8,00	20,	
43	3	5	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	2	5	2	5	3	3	3	4	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	28,00	10,00	14,00	14,	
44	3	4	2	5	4	5	5	2	4	4	4	3	2	1	3	1	5	1	5	5	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	30,00	12,00	9,00	12,	
45	2	2	1	2	2	2	1	2	3	4	3	3	3	5	3	5	2	5	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	1	14,00	10,00	14,00	15,	
46	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3	4	4	2	5	4	5	1	2	2	2	3	2	1	5	4	4	4	2	4	3	3	23,00	8,00	13,00	15,	
47	5	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	2	1	2	3	5	3	3	5	3	4	2	1	1	2	3	1	2	2	3	2	2	28,00	8,00	9,00	14,	
48	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	4	4	2	2	1	1	1	1	37,00	11,00	14,00	6,	
49	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	5	4	4	1	1	4	1	4	1	1	2	4	1	5	5	5	5	5	1	1	2	1	22,00	9,00	14,00	10,	
50	5	4	3	4	4	3	3	2	2	2	4	4	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	4	1	4	1	1	2	2	2	2	2	1	28,00	8,00	7,00	6,	
51	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	1	4	5	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	5	5	2	3	3	3	1	3	27,00	11,00	13,00	9,	
52	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	1	4	3	3	3	4	2	2	2	5	1	4	4	4	3	2	2	2	2	3	37,00	15,00	10,00	13,	
53	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	4	2	5	2	4	4	4	3	3	3	3	1	1	3	2	2	1	2	1	1	2	2	18,00	9,00	13,00	15,	
54	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	2	5	2	3	3	1	4	1	1	2	3	2	1	4	1	3	3	4	3	2	4	3	2	32,00	9,00	13,00	7,	
55	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	3	5	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	1	1	4	3	3	3	2	2	32,00	13,00	14,00	19,	
56	2	2	4	2	2	3	2	2	3	4	3	2	4	2	4	1	3	1	2	4	4	4	4	1	1	4	4	4	5	3	5	5	5	19,00	10,00	12,00	7,	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	3	2	1	3	3	3	3	4	3	4	1	4	3	4	4	3	3	3	1	2	2	32,00	6,00	11,00	12,	
58	4	5	5	5	4	4	4	5	2	2	4	5	5	4	2	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	36,00	8,00	16,00	18,	



29 : Plat_virt 11,00

Visible: 59 de 59 variables

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	DE7	DE8	ME1	ME2	ME3	AA1	AA2	AA3	AA4	PV1	PV2	PV3	PV4	PE1	PE2	PE3	CR1	CR2	CR3	CR4	CR5	L1	L2	L3	DP1	DP2	DP3	Docent_ens eñ	Mat_Estu...	Apoy_adm	Plat_vir	
64	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	1	4	4	1	4	5	4	2	3	2	2	1	4	3	2	2	1	2	1	1	2	3	36,00	10,00	10,00	15,	
65	3	5	4	4	3	3	4	2	4	3	2	4	1	2	4	1	3	1	2	5	4	4	3	3	1	4	5	2	3	2	2	2	28,00	9,00	11,00	7,		
66	3	4	2	5	4	5	5	2	2	3	4	4	4	2	4	5	3	5	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	2	1	1	1	30,00	9,00	14,00	15,	
67	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	4	4	2	1	2	1	5	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	4	3	2	14,00	7,00	12,00	9,	
68	2	2	3	4	3	3	2	4	2	3	4	2	5	3	5	2	4	2	5	5	4	4	1	1	4	4	4	4	2	3	4	2	3	23,00	9,00	15,00	13,	
69	5	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	1	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	3	1	3	5	5	4	2	3	1	2	28,00	8,00	11,00	13,	
70	5	5	5	5	4	4	4	5	2	2	3	3	3	5	1	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	1	1	3	2	2	1	2	2	37,00	7,00	12,00	17,	
71	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	5	3	3	2	1	2	1	4	4	3	3	5	2	3	3	3	2	2	5	5	5	22,00	7,00	15,00	6,	
72	5	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	5	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	1	5	5	2	2	2	1	1	1	28,00	11,00	16,00	13,	
73	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	1	2	1	4	5	4	5	1	2	4	2	2	2	2	1	2	1	1	27,00	11,00	12,00	8,	
74	5	5	4	5	5	5	4	4	2	2	4	1	1	5	3	5	3	5	2	2	2	2	5	4	1	5	5	1	1	2	1	1	1	37,00	8,00	10,00	15,	
75	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	1	5	4	1	1	1	5	2	2	2	3	4	5	2	2	4	4	4	5	4	5	18,00	7,00	15,00	8,	
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	5	5	4	3	4	1	3	3	3	1	4	5	3	3	5	3	1	2	2	2	16,00	6,00	17,00	12,	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	5	5	4	3	3	2	2	2	32,00	8,00	15,00	9,	
78	2	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	1	2	4	2	4	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	9,00	11,00	10,00	9,
79	2	2	1	2	3	2	2	2	4	4	3	5	5	1	4	5	5	5	1	1	1	1	1	5	4	4	4	2	3	3	3	2	1	16,00	11,00	15,00	16,	
80	4	4	5	5	4	4	5	5	2	2	4	1	1	1	4	5	2	5	2	3	2	2	5	3	3	4	4	4	3	2	1	1	1	36,00	8,00	7,00	14,	
81	5	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	5	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	32,00	11,00	13,00	15,	
82	4	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	1	3	5	4	4	3	4	2	4	4	4	2	3	5	3	3	4	4	4	5	4	4	30,00	11,00	13,00	13,	
83	5	3	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4	2	1	1	5	4	5	5	4	4	4	5	1	4	5	5	3	2	1	3	3	3	36,00	10,00	8,00	19,	
84	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	1	1	5	4	5	4	5	4	5	4	1	2	3	3	3	1	1	1	2	2	1	33,00	8,00	9,00	18,	
85	5	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	1	1	2	5	2	3	2	2	4	4	4	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	28,00	12,00	9,00	9,	
86	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	1	5	3	4	1	4	1	5	2	2	2	1	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	27,00	9,00	13,00	11,	
87	5	5	4	5	5	5	4	4	2	2	3	2	3	3	2	4	2	4	1	3	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	1	37,00	7,00	10,00	11,	
88	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	5	4	1	3	1	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	18,00	8,00	17,00	9,		
89	2	3	4	3	5	3	3	2	3	3	4	2	1	3	5	1	5	1	1	5	3	4	4	3	1	5	5	2	4	2	5	3	3	25,00	10,00	11,00	8,	
90	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	1	3	5	3	3	5	5	5	3	1	1	2	2	2	2	4	3	2	37,00	11,00	14,00	14,		
91	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	1	5	4	3	4	1	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	22,00	9,00	11,00	12,		



29 : Plat_virt 11,00

Visible: 59 de 59 variables

	DE1	DE2	DE3	DE4	DE5	DE6	DE7	DE8	ME1	ME2	ME3	AA1	AA2	AA3	AA4	PV1	PV2	PV3	PV4	PE1	PE2	PE3	CR1	CR2	CR3	CR4	CR5	L1	L2	L3	DP1	DP2	DP3	Docent_ens eñ	Mat_Estu...	Apoy_adm	Plat_virt	
92	5	5	5	5	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	5	3	2	3	4	3	4	4	2	3	2	1	1	3	3	3	5	4	5	37,00	10,00	18,00	12,	
93	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	1	3	1	2	2	3	2	2	4	4	4	5	2	4	4	4	5	3	3	2	2	2	21,00	11,00	7,00	9,	
94	2	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	5	4	2	3	3	4	3	1	2	3	4	2	5	2	5	5	5	2	2	1	1	26,00	7,00	14,00	11,		
95	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	5	3	3	3	3	4	3	5	5	1	5	5	4	4	4	2	2	5	4	5	26,00	11,00	12,00	13,	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	5	2	4	2	5	5	5	5	3	2	1	2	2	2	2	2	5	5	5	32,00	11,00	10,00	13,	
97	4	5	4	5	4	5	4	5	3	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	5	4	4	2	2	2	3	3	3	36,00	7,00	10,00	10,	
98	3	5	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	1	1	3	1	2	2	2	2	2	3	5	2	4	5	3	3	1	1	1	28,00	11,00	10,00	7,	
99	3	4	2	5	4	5	5	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	1	2	2	2	4	5	4	5	5	4	4	4	1	2	1	30,00	6,00	7,00	8,	
100	2	2	1	2	2	2	1	2	4	4	4	4	3	5	3	2	5	2	5	5	5	4	2	2	3	5	5	2	2	2	4	3	3	14,00	12,00	15,00	14,	
101	2	2	3	4	3	3	2	4	5	5	5	1	3	3	1	2	5	2	3	3	3	3	5	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	23,00	15,00	8,00	12,	
102	5	4	3	4	4	3	3	2	4	2	4	5	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	5	2	4	1	2	3	2	2	28,00	10,00	13,00	10,		
103	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	5	3	2	1	4	1	4	4	4	4	3	1	2	3	3	4	3	3	3	2	2	18,00	7,00	11,00	10,		
104	4	5	4	2	2	3	4	4	2	3	3	5	4	2	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	28,00	8,00	16,00	16,		
105	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	1	4	5	4	5	3	3	4	3	5	1	5	3	3	4	3	3	4	3	1	26,00	10,00	10,00	17,	
106	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	2	2	1	5	1	5	1	4	4	4	4	2	1	5	1	2	2	2	2	4	3	3	26,00	9,00	10,00	11,	
107	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	2	4	2	2	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	2	22,00	11,00	12,00	10,		
108	5	5	5	5	4	4	4	5	2	4	4	3	3	3	3	4	1	4	3	5	5	5	4	2	4	2	2	1	2	1	1	1	37,00	10,00	12,00	12,		
109	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	5	5	5	5	2	3	4	4	5	3	3	5	5	3	3	4	3	2	22,00	6,00	12,00	17,		
110	3	3	4	3	5	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	4	3	4	4	2	4	4	4	2	2	2	3	1	2	26,00	7,00	12,00	9,	
111	4	3	4	3	5	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	4	3	4	4	2	4	4	4	2	2	2	3	2	27,00	7,00	12,00	9,		
112	4	3	4	2	2	2	2	2	2	1	3	2	4	3	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	1	1	21,00	5,00	12,00	9,	
113	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	4	3	3	5	5	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	27,00	10,00	9,00	13,		
114	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	2	2	2	3	3	4	4	3	5	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	27,00	12,00	9,00	14,		
115	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	4	27,00	11,00	12,00	14,		
116	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	2	3	2	3	4	4	3	5	5	4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	27,00	12,00	10,00	14,		
117	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	4	4	3	4	5	5	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	27,00	11,00	9,00	14,		
118																																						
119																																						

Vista de datos Vista de variables

Anexo 4: Carta de autorización para realización de la investigación.



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

CARTA DE ACEPTACIÓN

CON ATENCIÓN A:

Flor Dalila Mejía Fernández

Por medio de la presente, expreso mi autorización para que la Srta. Flor Dalila Mejía Fernández, pueda realizar la investigación “Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes del Programa de Estudios de Administración del IESTP “Cayetano Heredia” de Chiclayo, 2021” en la institución que presido.

Asimismo, le recomiendo tener la consideración y cuidados necesarios en su comunicación con los integrantes de nuestra institución.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente.

The signature is a cursive script that reads "Mg. Boris Omar Serrepe Zapata". Below the signature is a circular stamp containing the text "INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADO CAYETANO HEREDIA CHICLAYO".

Mg. Boris Omar Serrepe Zapata
Director General

Anexo 5: Pruebas de hipótesis específicas

Tabla 11

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 1.

Docentes y enseñanza		Satisfacción del estudiante			Total
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Deficiente	fi	1	0	0	1
	%	100	0,0	0,0	100
Regular	fi	13	32	0	45
	%	23,9	57,1	19,0	100
Bueno	fi	22	44	0	66
	%	33,3	66,7	0,0	100
Excelente	fi	2	2	1	5
	%	40,0	40,0	20,0	100
Total	fi	38	78	1	117
	%	32,5	66,7	0,9	100

De acuerdo a la Tabla 11, podemos apreciar que el 100% de la dimensión docentes y enseñanza que fue calificado como deficiente corresponde al 100% del nivel insatisfecho de la satisfacción del cliente, encontrándose aquí los estudiantes que consideraron no haber recibido un servicio adecuado. Del 100% de la dimensión docentes y enseñanza del nivel regular corresponde al 23,9% al nivel insatisfecho y el 71,1% al nivel satisfecho de satisfacción del cliente, en este horizonte se encuentran los estudiantes que perciben que se ha alcanzado sus expectativas, aunque consideran que existen aspectos por optimizar en la dimensión docentes y enseñanza. Del 100% de la dimensión docentes y enseñanza del nivel excelente corresponde al 40% de clientes insatisfechos, al 40% de clientes satisfechos, y al 20% de estudiantes que se encuentran muy satisfechos con la dimensión docentes y enseñanza.

- H_0 : No existe relación entre la dimensión docentes y enseñanza y la satisfacción del estudiante del Programa de Estudios de Administración del IESTP “Cayetano Heredia”.
- H_1 : Existe relación entre la dimensión docentes y enseñanza y la satisfacción del estudiante del Programa de Estudios de Administración del IESTP “Cayetano Heredia”.

Para la correspondiente prueba de hipótesis se empleó la Prueba Chi Cuadrado de Pearson, con un nivel de significancia del 0.05, teniendo en cuenta la siguiente regla de decisión: $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza H_0 .

Tabla 12

Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 1.

Calificación	Valor	Gl	Significancia asintótica
Chi cuadrado de Pearson	29,455 ^a	39,4	0,000
Razón de verosimilitud	9,573	39,4	0,050
Asociación lineal por lineal	0,67	1	0,789
N de casos válidos	117	100	

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Tomando como base la Tabla 12, se concluyó que $p=0.00 < 0.05$ y dado que el valor de Chi Cuadrado calculado es $X^2c = 29,455$, y el valor teórico es $X^2t = 11,7457$, con el 95% de nivel de confianza y 4 grados de libertad, se cumplió la relación de orden $X^2t < X^2c$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyéndose que si existe relación entre la dimensión docentes y enseñanza y la satisfacción del estudiante.

Tabla 13

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 2.

Materiales de estudio		Satisfacción del estudiante			Total
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Deficiente	fi	1	0	0	1
	%	100	0,0	0,0	100
Regular	fi	13	32	0	45
	%	23,9	57,1	19,0	100
Bueno	fi	22	44	0	66
	%	33,3	66,7	0,0	100
Excelente	fi	2	2	1	5
	%	40,0	40,0	20,0	100
Total	fi	38	78	1	117
	%	32,5	66,7	0,9	100

De acuerdo a la Tabla 13, podemos apreciar que el 100% de la dimensión materiales de estudio que fue calificado como deficiente corresponde al 100% del nivel insatisfecho de la satisfacción del cliente, encontrándose aquí los estudiantes que consideraron no haber recibido un servicio adecuado. Del 100% de la dimensión materiales de estudio del nivel regular corresponde al 23,9% al nivel insatisfecho y el 71,1% al nivel satisfecho de satisfacción del cliente, en este horizonte se encuentran los estudiantes que perciben que se ha alcanzado sus expectativas, aunque consideran que existen aspectos por optimizar en la dimensión materiales de estudio. Del 100% de la dimensión docentes y enseñanza del nivel excelente corresponde al 40% de clientes insatisfechos, al 40% de clientes satisfechos, y al 20% de estudiantes que se encuentran muy satisfechos con la dimensión materiales de estudio.

- H_0 : No existe relación entre la dimensión materiales de estudio y la satisfacción del estudiante del Programa de Estudios de Administración del IESTP “Cayetano Heredia”.
- H_1 : Existe relación entre la entre la dimensión materiales de estudio y la satisfacción del estudiante del Programa de Estudios de Administración del IESTP “Cayetano Heredia”.

Para la correspondiente prueba de hipótesis se empleó la Prueba Chi Cuadrado de Pearson, con un nivel de significancia del 0.05, teniendo en cuenta la siguiente regla de decisión: $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza H_0 .

Tabla 14

Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 2.

Calificación	Valor	GI	Significancia asintótica
Chi cuadrado de Pearson	32,024 ^a	37,9	0,000
Razón de verosimilitud	7,5258	35,5	0,050
Asociación lineal por lineal	0,76	1	0,317
N de casos válidos	117	100	

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Tomando como base la Tabla 14, se concluyó que $p=0.00 < 0.05$ y dado que el valor de Chi Cuadrado calculado es $X^2_c = 32,024$, y el valor teórico es $X^2_t = 7,5258$,

con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, se cumplió la relación de orden $X^2_t < X^2_c$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyéndose que si existe relación entre la dimensión materiales de estudio y la satisfacción del estudiante.

Tabla 15

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 3.

Apoyo administrativo		Satisfacción del estudiante			Total
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
	fi	1	0	0	1
Deficiente	%	100	0,0	0,0	100
	fi	13	32	0	45
Regular	%	23,9	57,1	19,0	100
	fi	22	44	0	66
Bueno	%	33,3	66,7	0,0	100
	fi	2	2	1	5
Excelente	%	40,0	40,0	20,0	100
	fi	38	78	1	117
Total	%	32,5	66,7	0,9	100

De acuerdo a la Tabla 15, podemos apreciar que el 100% de la dimensión apoyo administrativo que fue calificado como deficiente corresponde al 100% del nivel insatisfecho de la satisfacción del cliente, encontrándose aquí los estudiantes que consideraron no haber recibido un servicio adecuado. Del 100% de la dimensión apoyo administrativo del nivel regular corresponde al 23,9% al nivel insatisfecho y el 71,1% al nivel satisfecho de satisfacción del cliente, en este horizonte se encuentran los estudiantes que perciben que se ha alcanzado sus expectativas, aunque consideran que existen aspectos por optimizar en la dimensión apoyo administrativo. Del 100% de la dimensión apoyo administrativo del nivel excelente corresponde al 40% de clientes insatisfechos, al 40% de clientes satisfechos, y al 20% de estudiantes que se encuentran muy satisfechos con la dimensión apoyo administrativo.

- H_0 : No existe relación entre la dimensión apoyo administrativo y la satisfacción del estudiante del Programa de Estudios de Administración del IESTP "Cayetano Heredia".

- H_1 : Existe relación entre la dimensión apoyo administrativo y la satisfacción del estudiante del Programa de Estudios de Administración del IESTP “Cayetano Heredia”.

Para la correspondiente prueba de hipótesis se empleó la Prueba Chi Cuadrado de Pearson, con un nivel de significancia del 0.05, teniendo en cuenta la siguiente regla de decisión: $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza H_0 .

Tabla 16

Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 3.

Calificación	Valor	Gl	Significancia asintótica
Chi cuadrado de Pearson	28,195	37,4	0,000
Razón de verosimilitud	7,514	37,4	0,050
Asociación lineal por lineal	0,62	1	0,764
N de casos válidos	117	100	

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Tomando como base la Tabla 16, se concluyó que $p=0.00 < 0.05$ y dado que el valor de Chi Cuadrado calculado es $X^2c = 28,195$, y el valor teórico es $X^2t = 8,6641$, con el 95% de nivel de confianza y 7 grados de libertad, se cumplió la relación de orden $X^2t < X^2c$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyéndose que si existe relación entre la dimensión apoyo administrativo y la satisfacción del estudiante.

Tabla 17

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 4.

Plataforma virtual		Satisfacción del estudiante			Total
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Deficiente	fi	1	0	0	1
	%	100	0,0	0,0	100
Regular	fi	13	32	0	45
	%	23,9	57,1	19,0	100
Bueno	fi	22	44	0	66
	%	33,3	66,7	0,0	100
Excelente	fi	2	2	1	5
	%	40,0	40,0	20,0	100
Total	fi	38	78	1	117
	%	32,5	66,7	0,9	100

De acuerdo a la Tabla 17, podemos apreciar que el 100% de la dimensión plataforma virtual que fue calificado como deficiente corresponde al 100% del nivel insatisfecho de la satisfacción del cliente, encontrándose aquí los estudiantes que consideraron no haber recibido un servicio adecuado. Del 100% de la dimensión plataforma virtual del nivel regular corresponde al 23,9% al nivel insatisfecho y el 71,1% al nivel satisfecho de satisfacción del cliente, en este horizonte se encuentran los estudiantes que perciben que se ha alcanzado sus expectativas, aunque consideran que existen aspectos por optimizar en la dimensión plataforma virtual. Del 100% de la dimensión plataforma virtual del nivel excelente corresponde al 40% de clientes insatisfechos, al 40% de clientes satisfechos, y al 20% de estudiantes que se encuentran muy satisfechos con la dimensión plataforma virtual.

- H_0 : No existe relación entre la dimensión plataforma virtual y la satisfacción del estudiante del Programa de Estudios de Administración del IESTP “Cayetano Heredia”.
- H_1 : Existe relación entre la entre la dimensión plataforma virtual y la satisfacción del estudiante del Programa de Estudios de Administración del IESTP “Cayetano Heredia”.

Para la correspondiente prueba de hipótesis se empleó la Prueba Chi Cuadrado de Pearson, con un nivel de significancia del 0.05, teniendo en cuenta la siguiente regla de decisión: $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza H_0 .

Tabla 18

Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 4.

Calificación	Valor	GI	Significancia asintótica
Chi cuadrado de Pearson	27,123 ^a	37,9	0,000
Razón de verosimilitud	9,602	37,9	0,050
Asociación lineal por lineal	0,81	1	0,764
N de casos válidos	117	100	

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Tomando como base la Tabla 18, se concluyó que $p=0.00 < 0.05$ y dado que el valor de Chi Cuadrado calculado es $X^2_c = 27,123$, y el valor teórico es $X^2_t = 7,4981$, con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, se cumplió la relación de

orden $X^2_t < X^2_c$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyéndose que si existe relación entre la dimensión plataforma virtual y la satisfacción del estudiante.

Tabla 19

Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específica 5.

Plataforma emocional		Satisfacción del estudiante			Total
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Deficiente	fi	1	0	0	1
	%	100	0,0	0,0	100
Regular	fi	13	32	0	45
	%	23,9	57,1	19,0	100
Bueno	fi	22	44	0	66
	%	33,3	66,7	0,0	100
Excelente	fi	2	2	1	5
	%	40,0	40,0	20,0	100
Total	fi	38	78	1	117
	%	32,5	66,7	0,9	100

De acuerdo a la Tabla 19, podemos apreciar que el 100% de la dimensión plataforma emocional que fue calificado como deficiente corresponde al 100% del nivel insatisfecho de la satisfacción del cliente, encontrándose aquí los estudiantes que consideraron no haber recibido un servicio adecuado. Del 100% de la dimensión plataforma emocional del nivel regular corresponde al 23,9% al nivel insatisfecho y el 71,1% al nivel satisfecho de satisfacción del cliente, en este horizonte se encuentran los estudiantes que perciben que se ha alcanzado sus expectativas, aunque consideran que existen aspectos por optimizar en la dimensión plataforma emocional. Del 100% de la dimensión plataforma virtual del nivel excelente corresponde al 40% de clientes insatisfechos, al 40% de clientes satisfechos, y al 20% de estudiantes que se encuentran muy satisfechos con la dimensión plataforma emocional.

- H_0 : No existe relación entre la dimensión plataforma emocional y la satisfacción del estudiante del Programa de Estudios de Administración del IESTP "Cayetano Heredia".

- H_1 : Existe relación entre la entre la dimensión plataforma emocional y la satisfacción del estudiante del Programa de Estudios de Administración del IESTP “Cayetano Heredia”.

Para la correspondiente prueba de hipótesis se empleó la Prueba Chi Cuadrado de Pearson, con un nivel de significancia del 0.05, teniendo en cuenta la siguiente regla de decisión: $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza H_0 .

Tabla 20

Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 4.

Calificación	Valor	Gl	Significancia asintótica
Chi cuadrado de Pearson	27,365 ^a	38,3	0,000
Razón de verosimilitud	15,227	38,3	0,044
Asociación lineal por lineal	0,28	1	0,258
N de casos válidos	117	100	

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Tomando como base la Tabla 20, se concluyó que $p=0.00 < 0.05$ y dado que el valor de Chi Cuadrado calculado es $X^2c = 27,365$, y el valor teórico es $X^2t = 8,3443$, con el 95% de nivel de confianza y 4 grados de libertad, se cumplió la relación de orden $X^2t < X^2c$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyéndose que si existe relación entre la dimensión plataforma emocional y la satisfacción del estudiante.