



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en tiempos de  
Covid-19 en una universidad privada, Trujillo 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Florian Dominguez, Cristina Elizabeth ([orcid.org/0000-0002-9314-6054](https://orcid.org/0000-0002-9314-6054))

**ASESOR:**

Mg. Nauca Torres, Enrique Santos ([orcid.org/0000-0002-5052-1723](https://orcid.org/0000-0002-5052-1723))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Quiero dedicarlo a Dios porque jamás me deja sola. A toda mi familia, por su incondicional apoyo para lograr mi sueño de superación profesional y personal y a mi novio por siempre darme el apoyo y el incentivo para continuar y demostrar mis capacidades y nunca rendirme.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios, por estar conmigo en cada paso. A toda mi familia y a mi novio por el apoyo incondicional, comprensión y sobre todo por el impulso e insistencia para poder realizar mi gran sueño. A mis docentes y compañeros, por haber formado parte en esta etapa de crecimiento profesional. A mi profesor y asesor, que, con su exigencia durante esta etapa, ha formado el camino profesional en la carrera que me apasiona como futuro profesional.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	33

## Índice de tablas

Tabla 1. Técnica e Instrumentos .....	13
Tabla 2. Validación de juicio de expertos .....	13
Tabla 3. Confiabilidad de los instrumentos.....	14
Tabla 4. Prueba de normalidad .....	15
Tabla 5. Nivel de medición de la variable calidad de servicio .....	16
Tabla 6. Nivel de medición de la variable satisfacción estudiantil.....	17
Tabla 7. Analisis de correlación de las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción estudiantil .....	18
Tabla 8. Relación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 una universidad privada, aplicando la prueba de Spearman .....	19

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 en una universidad privada. Por lo que se realizó un tipo de investigación aplicada de tipo cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y de alcance correlacional. La población fue estudiada parcialmente, conformada por una muestra de 372 estudiantes, teniendo como instrumento un cuestionario, aplicando la técnica de la encuesta, la cual fue medida mediante el Alfa de Cronbach, donde se obtuvo como resultado el valor de 0,772 para la variable calidad de servicio y 0,730 para la variable satisfacción de servicio, se consideró que dichos instrumentos son buenos y confiables para su aplicación, los mismos que fueron validados por juicio de expertos. Por otro lado, se realizó la prueba de normalidad para escoger la prueba estadística inferencial correcta aplicando la de Kolmogorov-Smirnov por tener en el resultado de la muestra una cantidad mayor a 50. Asimismo, se eligió Rho de Spearman, para determinar la correlación entre las variables de estudio y sus dimensiones y dio como resultado de la significancia  $< a 0.05$  por lo que podemos decir que la variable no tiene distribución normal y se aplicará la prueba no paramétrica para el contraste de la hipótesis.

*Palabras Clave:* calidad, atención, servicio, satisfacción estudiantil.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between quality of service and student satisfaction in times of Covid-19 in a private university. Therefore, a type of applied research of a quantitative type, non-experimental design of cross-sectional and correlational scope was carried out. The population was partially studied, consisting of a sample of 372 students, having as an instrument a questionnaire, applying the survey technique, which was measured by Cronbach's Alpha, where the result was the value of 0.772 for the variable quality of service and 0.730 for the variable service satisfaction, it was considered that these instruments are good and reliable for their application, the same ones that were validated by expert judgment. On the other hand, the normality test was performed to choose the correct inferential statistical test by applying the Kolmogorov-Smirnov test because it had in the sample result an amount greater than 50. Likewise, Rho de Spearman was chosen to determine the correlation between the study variables and their dimensions and resulted in the significance  $< 0.05$  so we can say that the variable has no normal distribution and the non-parametric test will be applied for the contrast of the hypothesis.

Keywords: quality, care, service, student satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

La pandemia, COVID-19, generó muchos cambios en la humanidad. Por lo que, la educación fue uno de los más afectados debido al cierre total de las instituciones educativas en la gran mayoría de países a nivel mundial. La nueva modalidad de educación a distancia, básicamente ha brindado un aporte tecnológico y digital como soporte, ofreciendo de esa manera soluciones rápidas ante los problemas generados por esta pandemia (García, 2021). Las instituciones educativas, entre ellas las universidades han tenido la necesidad de adaptarse a esta modalidad de educación remota o a distancia buscando mantener el servicio estudiantil de manera óptima.

En el ámbito internacional, según lo indicado por Means (2020), la satisfacción universitaria se redujo drásticamente después de que las escuelas cambiaran la modalidad virtual de llevar sus cursos durante la pandemia COVID-19. Aproximadamente la mitad de los estudiantes en la encuesta (51%) dijeron que estaban muy satisfechos con sus cursos, antes de que se dicten completamente en línea. Las calificaciones de los estudiantes sobre su satisfacción con sus cursos después de moverse completamente en línea fueron dramáticamente más bajas, sólo el 19 % de los estudiantes estuvieron muy satisfechos con su experiencia en el curso en línea. Sin embargo, incluso con esta gran disminución en la proporción de estudiantes, muy satisfechos, la mayoría de los estudiantes (59%) estaban al menos algo satisfechos con sus cursos después de cambiar a instrucción remota.

Por otro lado, los resultados obtenidos por un estudio realizado de la Universidad de Almería (España) frente al estado de pandemia Covid-19, constataron que existen complicaciones para el acceso y el uso de los dispositivos tecnológicos, es importante también mencionar que los estudiantes califican a la modalidad virtual como más exigente que lo presencial. (Castellano, 2021).

A pesar de los esfuerzos que las instituciones vienen realizando para poder adaptarse a esta nueva modalidad virtual y seguir manteniendo la calidad de su servicio presencial, algunas instituciones no están logrando este objetivo, tal como se reflejan en los resultados obtenidos en el foro realizado a estudiantes universitarios de una universidad privada de Ecuador, donde se reveló una escasa satisfacción debido a que se encontraron problemas de conectividad, y no existen competencias necesarias para manejar la educación virtual, además de los

múltiples distractores; lo que conlleva como consecuencia a una menor calidad del aprendizaje (Molina, 2021).

En el ámbito nacional una gran cantidad de universidades del Perú no estaban listas para desarrollar sus actividades educativas de manera virtual, especialmente cuando esta adaptación tuvo que ser necesaria (Lovón, 2020); situación que complicó a las empresas que brindan servicios educativos, ahora no solo se deben preocuparse por la calidad de sus productos educativos sino también que se puedan cumplir las expectativas del cliente tanto en el soporte como en la atención que reciben (Chiavenato, 2017).

En el ámbito local, un estudio realizado por Alfaro (2021) sobre las competencias digitales docente y la satisfacción académica en una universidad privada, en Trujillo, se obtuvo como resultado en el nivel de satisfacción académica un 61%, lo que indica un nivel alto.

La institución, la cual es motivo de estudio, es nacional, se dedica al sector educación (enseñanza – aprendizaje) y funciona en 12 campus a nivel nacional. Tiene la sede institucional en Trujillo y cuenta aproximadamente con 12,000 mil estudiantes.

Para poder adecuarse a la educación a distancia las universidades han invertido en plataformas virtuales, para así mantener su calidad de servicio con sus estudiantes, no sólo para su enseñanza sino también en áreas administrativas de soporte tanto para los docentes como los alumnos. Por ello, es fundamental hacer una medición de la calidad estudiantil brindada sobre todo durante esta crisis sanitaria, para así poder encontrar las oportunidades de mejora y realizar las acciones correspondientes, con el fin de que el estudiante tenga el ambiente apropiado virtualmente utilizando la tecnología como una plataforma importante que sirve de respaldo para las actividades educativas. (Neyra, 2021).

La atención al cliente es un aspecto que hay que mantener con especial esmero, es muy importante capacitar a las personas que tienen contacto y atienden al público, se debe formar al personal con los conocimientos necesarios para la atención. Debemos recordar que el personal es la principal imagen del área y esa imagen es la que va a transmitir a los usuarios. (Muñoz, 2021).

En base a los contextos nacionales, extranjeros y todo lo mencionado previamente se planteó la necesidad de conocer: ¿Existe relación entre la calidad

de servicio y satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19, en una universidad privada?, además de la pregunta específica: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en una universidad privada?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 en una universidad privada?, ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19, en una universidad privada?.

Esta investigación se justificó de acuerdo a los criterios propuestos por Hernández Sampieri y Mendoza (2018), por *conveniencia*, porque nos permitirá identificar las necesidades, las posibles deficiencias y causas que puedan afectar la calidad de servicio educativo y por ende influir de manera negativa en la satisfacción estudiantil de una universidad privada. Justificación por *relevancia social*, porque permitirá a la universidad brindar un mejor servicio a los estudiantes en la modalidad virtual y se justifica por su *utilidad metodológica*, porque permitirá tener información actualizada de cómo perciben los estudiantes la educación virtual en una universidad, así mismo se utilizarán instrumentos y metodologías estadísticas para evaluar los resultados.

Por lo que, se estableció como objetivo general; determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 en una universidad privada, y como objetivos específicos; Identificar el nivel de la calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en una universidad privada; identificar el nivel de satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 en una universidad privada, además de determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 una universidad privada.

Podemos decir que se planteó como hipótesis de investigación que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 en una universidad privada.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen muchas posturas en relación a la calidad del servicio y la satisfacción estudiantil, sugeridos por investigadores y todos los modelos tienen sus propias ventajas y desventajas. Dichos autores se mencionan a continuación.

En el ámbito internacional, se encontró antecedentes como el de Castellano et al. (2021), realizado por la Universidad de Almería - España, tuvo como objetivo analizar a un grupo de estudiantes de dicha universidad, con fin descriptivo; realizó un cuestionario virtual a 112 alumnos durante el periodo 2019-2020, y se encontró como resultados que el 80% de alumnos consideran que el sistema de evaluación online es más exigente que el sistema presencial, el 59% se considera que el desempeño del docente es bueno. Por lo que, se llegó a la conclusión que las principales deficiencias detectadas en las sesiones de Zoom se deben a la facilidad de distracción en comparación a las sesiones presenciales, además, se concluye que los docentes durante ese periodo virtual son valorados de forma positiva.

La investigación realizada por Dwidienawati (2020), en la Universidad de Gran Yakarta, Indonesia, se encontró que el rendimiento y satisfacción de la educación virtual de los estudiantes que se han visto obligados a integrarse a la virtualización por la pandemia Covid-19, la muestra es de 153 estudiantes de 4 facultades, este estudio fue cuantitativo-descriptivo, el instrumento utilizado para esta investigación fue un cuestionario virtual, se tuvo como resultado una consecuencia positiva en relación con la satisfacción estudiantil lo que conduce a un mejor rendimiento académico. Se concluye el aprendizaje virtual aún no está preparado para ser independiente del aprendizaje presencial, más bien si se puede considerar como un complemento para esta.

Puriwat y Tripopsakul (2021), realizaron un estudio en la universidad de Tailandia, y tuvieron como objetivo encontrar la calidad del aprendizaje en la satisfacción estudiantil, además de encontrar si los estudiantes universitarios tienen intenciones de mantener esta nueva forma de enseñanza, la muestra de este estudio fueron 185 estudiantes de la facultad de educación, aplicando como instrumento al cuestionario, y así analizaron la satisfacción de alumno en base a tres dimensiones (apoyo administrativo y técnico, características del instructor y alumno, contenido y diseño del curso) mostrando como resultado que fue ésta última dimensión la más importante y de mayor impacto en la calidad de la

educación virtual. Además, se concluyó que la calidad de la educación virtual tiene un impacto positivo significativo en la satisfacción estudiantil y las intenciones de uso continuo de las plataformas virtuales para los estudios.

En el ámbito nacional, la Facultad de Medicina de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, tuvo el objetivo de encontrar la satisfacción estudiantil durante la pandemia Covid-19, con una muestra de 263 estudiantes de una población de 822 estudiantes, el muestreo que utilizaron fue aleatorio y probabilístico, se aplicó como instrumento al cuestionario virtual a través del formulario de Google, como resultado se obtuvieron que la satisfacción del estudiante durante el año de pandemia ha tenido dos niveles, medio y alto. En este estudio se concluyó que hay oportunidades de mejora en el desarrollo de la educación virtual respecto a los docentes, además de ser necesarias generar nuevas metodologías virtuales para que los estudiantes puedan tener las competencias que se exigen académicamente (Mercado et al. 2021).

La investigación de Ferreira (2017) determinó la reciprocidad entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción, en los estudiantes extranjeros de la Universidad Peruana Unión, Lima. Se determinaron las variables sobre la calidad del servicio educativo de la Universidad y el nivel de satisfacción estudiantil internacional en relación con el servicio educativo recibido. La investigación fue no experimental con un diseño correlacional. Se aplicaron encuestas y se usó una adaptación de SERVQUAL, para la variable calidad de servicio educativo y se utilizó como instrumento el NPS de Reicheld para la variable de satisfacción donde se contó con la participación de 117 extranjeros, se encontró que el 44.4% de estudiantes considera que la enseñanza virtual es buena y el 38,5% que es excelente, por lo que se concluye que hay una relación directa y significativa a nivel estadístico con los siguientes valores  $r=0,614$  y  $p\text{ valor}=0,000$ , entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes del extranjero.

En la investigación realizada por Alcántara et al. (2021) en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, encontró como objetivo que la satisfacción de los estudiantes en la facultad de ingeniería durante el periodo de pandemia 2020-2021, por lo que se evaluaron a 196 estudiantes, el estudio fue observacional y cuantitativo, se aplicó un cuestionario virtual tipo Likert, donde se determinó la satisfacción de los alumnos cuantificando las siguientes dimensiones:

cuando el alumno trabaja de manera individual un 57,6% percibió dificultad en sus estudios y durante el trabajo en grupo el 64,3% ha percibido la misma situación, en esta investigación se reafirma que la metodología virtual es un tanto compleja ya que no se tiene la interacción usual con el docente-estudiante, sin embargo se considera que la educación virtual es más dinámica, gracias a la virtualización algunos docentes se han esforzado por la calidad de sus presentaciones para sus clases haciéndolas más amigables con los estudiantes.

Sin embargo, hay resultados que difieren en contraste a la investigación realizada por Shaid et. al (2021) con una muestra estudiantil de la facultad de educación de la Universidad Nacional de Malaysia, que revelan que los estudiantes en su mayoría tienen percepciones positivas hacia el aprendizaje en línea y lo aceptan como una nueva forma de enseñanza. Asimismo, los resultados de los estudiantes de la facultad de economía y administración de empresas de la Universidad de Szeged, Hungría, evaluados por Kéri (2021), indican que están más satisfechos con las competencias y la preparación de sus profesores, mientras que encuentran menos satisfechos con la calidad de la clase en línea, siendo este un punto de mejora. Reforzando estos resultados, la investigación de Fatani (2020), encontró que un 82% de los estudiantes de la Universidad Rey Abdulaziz, Arabia Saudita, se encuentran satisfechos con la educación virtual, por lo que concluye que la eficacia y la calidad de la enseñanza dependen del docente y no de la tecnología, sin embargo, la tecnología es una plataforma importante que sirve de respaldo para las actividades educativas. Este estudio enfatiza la importancia de satisfacer las demandas de educación en línea mientras se mantiene una experiencia de aprendizaje estudiantil con buen nivel.

La Calidad de servicio, según Pizzo (2013) mencionado en Morocho y Burgos (2018), es una práctica que desarrollan y emplean las empresas teniendo como fin el poder entender las necesidades y lo que sus clientes esperan que puedan ofrecer de sus productos o servicios, en efecto que el cliente pueda tener un servicio alcanzable, digno, en un tiempo adecuado, seguro y sobre todo confiable.

Según Turpo (2021) son aquellas diferencias existentes entre lo que se percibe realmente con las expectativas previamente formadas. Para Gil (2020), la calidad de servicio es la acción de buscar y conseguir satisfacer al cliente según

sus delimitaciones o necesidades, con el fin de cumplir con estos y lograr conseguir una satisfacción elevada.

Calidad de servicio, de acuerdo con Carro & González (2014) se puede precisar en palabras como: calidad de diseño, que es la estimación propia de un producto o servicio en el medio, es decir, la confiabilidad de la empresa, la mejora en su rendimiento, etc. Calidad de concordancia, es la proximidad que tiene el producto o servicio con las especificaciones y necesidades del cliente, este punto tiene que ver con la parte operativa de la empresa.

Se define también como calidad de servicio al grupo de especificaciones y aspectos que tiene un servicio o producto, manteniendo una conexión con su competencia de lograr conseguir la satisfacción de las necesidades indicadas (Morocho y Burgos, 2018).

Según Morales, cuando se refiere al servicio, lo describe como un conjunto de atenciones que el usuario tiene la expectativa de recibir, como consecuencia de la buena imagen o popularidad.

Everardo y Vargas (2010), sin embargo, nos dice que el servicio viene ser el acto de cubrir una definida necesidad de los usuarios. Por lo que podemos decir que en los servicios intangibles que brindan las organizaciones, excluyen el detalle su forma material, sino que reciben a una comisión a cambio.

Galán (2018) define al servicio como la actividad económica que se ofrece entre las partes y ellos utilizan los desempeños para obtener los resultados anhelados. Cabe mencionar que, en compensación del tiempo, esfuerzo y dinero, los clientes desean conseguir valor al tener bienes, trabajo, obtener habilidades, sistemas.

Pincay y Parra (2020) señalan que las dimensiones a considerarse para la evaluación del servicio que se ofrece al cliente deben ser la confiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles.

Para Druker (1990) mencionado por Sánchez (2016), define las dimensiones antes mencionadas de la siguiente manera; confiabilidad, forma en que la empresa asegura que sus productos o servicios sean confiables y seguros. Capacidad de respuesta, es la predisposición y actitud que toma el personal de la empresa para poder guiar y prestar ayuda a los clientes, tratando siempre de que sea de la manera más eficiente. Seguridad, es la confianza que tiene el cliente en la empresa,

considerando que serán capaces de poder solucionar algún problema de la mejor forma. Empatía, es el resultado de la interacción de los trabajadores de la empresa con el cliente, ofreciendo un trato cuidadoso y atento al cliente. Aspectos tangibles, se consideran todos los equipos, apariencia e instalaciones físicas de la empresa.

La satisfacción estudiantil se puede definir como el confort que los estudiantes perciben cuando sus necesidades educativas y académicas han sido cubiertas, siendo este una consecuencia de los procesos que realiza la institución educativa. En las universidades, se considera importante evaluar constantemente la satisfacción estudiantil ya que es un indicador clave para el rendimiento y desempeño académico. (Garbanzo, 2006).

Zas (2002) mencionado por Sánchez (2018), define la satisfacción estudiantil como un punto importante para la evaluación de la calidad educativa, a su vez indica que el personal involucrado en todo el proceso de educación tiene una gran importancia en la medición de la calidad educativa.

Sin embargo Tasié (2010) mencionado por Sánchez (2018), tiene un enfoque diferente respecto a la satisfacción del estudiante, ya que considera el sistema educativo no forma parte del consumismo, por lo tanto afirma que los estudiantes deben tener cierto desequilibrio para que puedan esforzarse en su aprendizaje, indica también que este ambiente generado no debe ser extremo, porque podría generar cierta frustración o desilusión en el estudiante, pudiéndose ocasionar que el estudiante decida desertar.

Basándose en lo indicado por Kotler (1996) mencionado por Contreras (2018), se tomarán las siguientes dimensiones: Rendimiento percibido; hace referencia al rendimiento y confianza de percibir luego de obtener un servicio o producto, por lo que esta dimensión será la percepción que el cliente tuvo al adquirir un servicio o producto. Las expectativas; son las ideales que el cliente espera al momento de conseguir algo en lo que está interesado. Se generan y tienen efecto cuando la empresa promete ciertos beneficios sobre el servicio o producto que ofrecen. Los niveles de satisfacción; luego que se ha realizado la compra del producto o el servicio ha finalizado y percibe tres niveles de satisfacción, insatisfacción, satisfacción y complacencia.

Para la educación superior, la satisfacción es una actitud a corto plazo y tiene valor por las expectativas educativas de cada estudiante (Dos Santos, 2016).

Por otro lado, para Rodríguez (2016), la satisfacción depende del valor que genere un bien o servicio para cumplir sus expectativas. Si estas se cumplen, y supere las expectativas, estará complacido.

Para Pecina (2019), es considerada como una herramienta importante y básica y utilizada como un método de evaluación en las instituciones educativas, dado que permite retroalimentar el aprendizaje teniendo en cuenta la confiabilidad y validez del método.

Sin embargo, Surdez et al. (2018), aseveró que, a través de la satisfacción estudiantil, los alumnos experimentan sus expectativas en el ámbito académico, donde la institución cubre sus necesidades en la educación.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Esta investigación fue de un tipo de investigación aplicada, porque buscará establecer la posible relación entre las variables aplicado en una universidad privada, al respecto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), mencionan que este tipo de estudios presenta intenciones prácticas, sirviendo de aporte para generar cambios a partir de un contexto real.

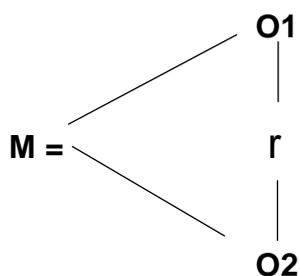
Tiene un enfoque de tipo cuantitativo, por lo que se tomará en cuenta y se analizarán los datos obtenidos para probar la hipótesis de investigación. Carrasco (2019), señala medir variables que pueden cuantificarse para luego ser analizados y procesados afianzados de la estadística, se emplea el enfoque cuantitativo.

Asimismo, tiene un alcance de tipo correlacional porque como objetivo principal de la investigación se busca determinar la relación entre ambas variables. Toscano (2018), manifiesta que las investigaciones de alcance correlacional se caracterizan por pretender hallar una posible relación entre dos o más variables.

Esta investigación utilizó diseño no experimental de corte transversal, porque se analizará los datos sin manipulación alguna a ninguna de las variables. (Hernández, 2014) nos dice que la investigación no experimental se trata de observar los fenómenos en su contexto natural.

En esta investigación se aplicarán técnicas de investigación como: instrumento el cuestionario, el cual permitirá obtener información; y la recolección de datos mediante las preguntas y la técnica será a través de una encuesta, las mismas que serán analizadas para poder dar las soluciones al problema indicado.

Esquema:



**Dónde:**

M= 372 Estudiantes de la universidad privada

O1= Calidad de servicio

O2= Satisfacción estudiantil

r = Relación entre las variables

**3.2. Variables y operacionalización****Calidad de Servicio**

La calidad de servicio es el desarrollo de la desigualdad que hay entre los ideales o expectativas del cliente con lo que este llega a percibir respecto de la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles vinculados estrechamente con el servicio de atención (Turpo, 2021).

**Satisfacción Estudiantil**

La satisfacción estudiantil es una guía directa de cómo está desarrollándose la calidad en la educación (Alves y Raposo, 2004; Salinas y Martínez, 2007; Salinas, 2007; Fernández y col., 2007). Como los alumnos son los que reciben la educación, es importante entender y saber lo que opinan, y sirva como referente para poder realizar los mantenimientos y cambios respectivos. (Gento y Vivas, 2003), por lo que se ve en una necesidad comenzar a promover este tipo de investigaciones en el país.

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

La investigación se conformó por 12000 estudiantes que pertenecieron a la universidad privada durante el periodo de pandemia 2020-2021.

**Criterios de Inclusión**

Se tuvo en cuenta a aquellos estudiantes que hayan registrado matrícula en el periodo 2020-2021 en el campus Trujillo.

## **Criterios de Exclusión**

Se excluyó a los estudiantes que hayan cursado el periodo 2019 antes de pandemia y aquellos que hayan desertado en el 2020-2021.

## **Muestra**

Para Salazar y Del Castillo (2018), la muestra es: un grupo de partes escogidas de una población siguiendo lineamientos que han sido establecidos (muestreo), para tener conclusiones generalizadas.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n= muestra

N= población

p= probabilidad favorable

z= nivel de confianza

q= Probabilidad negativa

d= error estimación

Reemplazamos: La población, la probabilidad favorable que es 0.5 y la probabilidad negativa un valor 0.5, asumimos para ambos 50% de probabilidad multiplicando y consideramos un error de estimación del 3%.

Obtenemos que el total de muestra de esta investigación está conformada por 372 estudiantes que pertenecen a una universidad privada.

## **Muestreo**

En esta investigación se usó el muestreo probabilístico aleatorio. Ya que según Hernández (2014), la totalidad de la población tendrá la misma oportunidad de ser seleccionados como muestra.

## Unidad de Análisis

En esta investigación, los estudiantes de la universidad privada son la unidad de análisis, porque son receptores y beneficiarios directos de la institución y pueden analizar la calidad de servicio que reciben.

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

#### Técnicas

Se aplicó como técnica de recolección de datos, la encuesta, y estuvo dirigida para conseguir información de los estudiantes de la universidad privada y que llevaron cursos durante el periodo 2020-2021, siendo la muestra 372 personas. Según Toscano (2018), manifiesta a la encuesta como la técnica empleada para adquirir o recolectar datos y aplicarlos a través de preguntas dirigido a un público objetivo.

**Tabla 1.**

*Técnica e Instrumentos*

Variable de estudio	Ítems	Instrumento
Calidad de Servicio	20	Cuestionario
Satisfacción Estudiantil	11	Cuestionario

Nota: Elaboración propia

Cabe mencionar que la validación del instrumento fue sometida a juicio de expertos.

#### Instrumentos

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, para la formulación y para la medición del comportamiento de la variable calidad de servicio y de la variable satisfacción estudiantil de una universidad privada, para la primera se efectuará con 20 preguntas y la segunda variable con 11 preguntas. Por lo que, Gómez (2006) manifiesta que a cada respuesta de la escala de Likert se le debe brindar un valor numérico y en este se puede dar un puntaje positivo o negativo y al final se obtendrá los valores obtenidos en relación a las respuestas.

#### Validez

Según Hernández (2014), la validez hace referencia al nivel en el que efectivamente es medido el instrumento. Para este estudio, de acuerdo a la revisión realizada por el juicio de expertos, estos avalaron los ítems y consideraron que son

aptos y adecuados según las variables, por lo tanto, indicaron que el instrumento es aplicable.

**Tabla 2.**  
*Juicio de expertos*

Experto	Especialidad
Mg. Enrique Nauca Torres	Administración
MBA. Rita Patricia Arroyo Chávez	Administración
Mg. Griselda Carranza Obeso	Estadística

*Nota: Elaboración propia*

### **Confiabilidad**

Para realizar la medición de la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, y se realizó una prueba piloto en donde participaron 20 estudiantes para ambos cuestionarios, y se tuvo los siguientes resultados:

**Tabla 3.**  
*Confiabilidad de los instrumentos*

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario 1 – Calidad de servicio	0,772	Bueno
Cuestionario 2 – Satisfacción estudiantil	0,730	Bueno

*Nota: Datos procesados en SPSS*

Como se aprecia en la tabla 3, los índices de ambos cuestionarios son mayores que 0,7 siendo un nivel de confiabilidad bueno y se realizó el cálculo mediante el software SPSSv25.

### **3.5. Procedimientos**

Se hicieron las coordinaciones con la Directora General de la universidad privada a través de un documento para solicitar la autorización para la aplicación de los cuestionarios a los estudiantes, con el fin de garantizar la confiabilidad de los instrumentos. La información se recolectó a través de los instrumentos antes señalados. Cabe mencionar que se les explicó la finalidad del instrumento, asimismo se protegió la identidad y privacidad de cada estudiante, no obstante, los instrumentos fueron enviados a los estudiantes a través de los medios digitales como en formulario de Google.

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

Por medio de un cuestionario, instrumento de medición, se aplicaron a 372 estudiantes que hayan tomado clases en línea este último año. En el cuestionario se tomó en cuenta las variables, lo cual brindará los resultados para cumplimiento del objetivo de la investigación.

Después de haber recolectado los datos, se analizó la información obtenida a través del SPSS Version25 y el Microsoft Excel, para obtener tablas de distribución de frecuencias para el análisis descriptivo. Asimismo, se realizó la prueba de normalidad para escoger la prueba estadística inferencial correcta aplicando la de Kolmogorov-Smirnov por tener en el resultado de la muestra una cantidad mayor a 50. Asimismo, se eligió Rho de Spearman, para determinar la correlación entre las variables de estudio y sus dimensiones y dio como resultado de la significancia  $< 0.05$  por lo que podemos decir que la variable no tiene distribución normal y se aplicará la prueba no paramétrica para el contraste de la hipótesis.

**Tabla 4.**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.*

Variables	Kolmogorov-Smirnov	
	Estadístico	Sig.
Calidad de Servicio	0.086	< .001
Satisfacción estudiantil	0.097	< .001

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 4, se observa las pruebas de normalidad para las variables calidad de servicio y satisfacción estudiantil, proceden de una distribución no normal teniendo un p valor < 0,05 para las 2 variables. Para Fernández y Baptista (2016) las variables deben ser procesadas inferencialmente aplicando la estadística de correlación no paramétricos.

### **3.7. Aspectos éticos**

En esta investigación se tomó en cuenta los lineamientos y el código de ética para el desarrollo de investigaciones de la Universidad César Vallejo, aprobada por el Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV, el cual señalan los aspectos a tomar en cuenta en dicho proceso (Universidad César Vallejo, 2020). El manejo de información de los encuestados en ejecución de la investigación se mantendrá en confidencialidad, asimismo, no se manipulará la información respetando la normativa de la universidad. En cuanto a los principios, se respetará la autonomía y beneficencia de los participantes al tener la libertad de elegir o no su participación, procurando en todo momento el bienestar. En cuanto al principio de transparencia, este estudio será de acceso abierto, para que sea divulgada con la finalidad de replicar y tomar en cuenta estos resultados para futuros estudios. Mientras que, en cuanto a las normas éticas, de acuerdo con el artículo noveno de este código, se contemplará la originalidad del mismo, así como los principios éticos obteniendo información verificada previamente y haciendo uso de las normas APA para las citas considerando al autor y el año de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados de los objetivos específicos:

**Objetivo específico 1:** Identificar el nivel de la calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en una universidad privada.

**Tabla 5**

*Nivel de medición de la variable Calidad de servicio*

VARIABLE/DIMENSIÓN	Nivel	ni	%
Variable 1: Calidad de Servicio	Bajo	0	0%
	Medio	242	65%
	Alto	130	35%
Dimensión: Aspectos Intangibles	Bajo	5	1%
	Medio	171	46%
	Alto	196	53%
Dimensión: Confiabilidad	Bajo	12	3%
	Medio	204	55%
	Alto	156	42%
Dimensión: Capacidad de respuesta	Bajo	19	5%
	Medio	202	54%
	Alto	151	41%
Dimensión: Seguridad	Bajo	11	3%
	Medio	250	67%
	Alto	111	30%
Dimensión: Empatía	Bajo	20	5%
	Medio	309	83%
	Alto	43	12%

Nota: ni: número de estudiantes

### **Interpretación:**

Según lo verificado en la tabla 5, el nivel de calidad de servicio de la universidad privada tiene un bajo nivel del 0% y el nivel medio del 65%. Asimismo, la dimensión de los aspectos tangibles tiene como nivel bajo el 1% y el nivel medio al 46%, también la dimensión de la confiabilidad tiene un nivel bajo del 3% y un nivel medio del 55%, mientras que la dimensión de la capacidad de respuesta tiene un nivel bajo de 5% y un nivel medio de 54%, asimismo, la dimensión de seguridad tiene como bajo nivel del 3% y el nivel medio de 67% y por último la dimensión de la empatía tiene como nivel bajo del 5% y el nivel medio de 83%. En conclusión, podemos decir que el grado de las dimensiones de la variable calidad de servicio

tienen un nivel medio, eso quiere decir que el estudiante no recibe una calidad de servicio al 100% y que se impresiona por el aspecto tangible de dicha institución.

**Objetivo específico 2:** Identificar el nivel de satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 en una universidad privada.

**Tabla 6**

*Nivel de medición de la variable satisfacción estudiantil.*

VARIABLE/DIMENSIÓN	Nivel	ni	%
Variable 1: Satisfacción Estudiantil	Bajo	7	2%
	Medio	194	52%
	Alto	160	43%
Dimensión: Rendimiento Percibido	Bajo	13	3%
	Medio	234	63%
	Alto	125	34%
Dimensión: Expectativas	Bajo	13	3%
	Medio	272	73%
	Alto	87	23%
Dimensión: Satisfacción académica	Bajo	2	1%
	Medio	204	55%
	Alto	166	45%

Nota: ni: número de estudiantes

### **Interpretación:**

En la tabla 6, de acuerdo a los datos se puede decir que el nivel de la variable satisfacción estudiantil, tiene un bajo nivel del 2% y el nivel medio del 52%. Asimismo, la dimensión de rendimiento percibido tiene como nivel bajo el 3% y el nivel medio al 63%, mientras que la dimensión de expectativas tiene un nivel bajo de 3% y un nivel medio de 73%, y por último la dimensión de la satisfacción académica tiene como nivel bajo al 1% y el nivel medio de 55%. En conclusión, podemos decir que el grado de las dimensiones de la variable satisfacción estudiantil tienen un nivel medio, eso quiere decir que el estudiante se siente satisfecho con la atención en la parte académica que recibe, pero se puede llegar al nivel alto, mejorando los procesos de enseñanza aprendizaje y hacer un seguimiento al estudiante.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 una universidad privada.

**Tabla 7**

*Analizar la correlación de las dimensiones de la calidad de servicio y satisfacción estudiantil de una universidad privada, a través de Rho Spearman.*

Dimensiones de la Calidad de Servicio	Coefficiente	Satisfacción estudiantil
Aspectos tangibles	Rho de Spearman	0,166
	Sig.	0,001
Confiabilidad	Rho de Spearman	0,193
	Sig.	<0.001
Capacidad de respuesta	Rho de Spearman	0,170
	Sig.	0,001
Seguridad	Rho de Spearman	0,283
	Sig.	<0,001
Empatía	Rho de Spearman	1,000
	Sig.	<0,001

*Nota:* Sig. Significancia

**Interpretación:** En la tabla 7, referente a la prueba de Rho de Spearman, al obtenerse un Sig. <0,05, se evidencia que las dimensiones de aspectos tangibles, cuenta con un coeficiente de 0,166, presentando un correlación significativa muy baja, así como la dimensión de confiabilidad, cuenta con un coeficiente de 0,193 y presenta una correlación significativa muy baja, por otro lado la dimensión capacidad de respuesta, tiene como resultado un coeficiente de 0,170, teniendo una correlación significativa positiva muy baja. asimismo, la dimensión de seguridad tiene el coeficiente de 0,283, la misma que presenta una correlación positiva baja y finalmente la dimensión de la empatía tiene como valor de coeficiente 1,000., esta dimensión presenta una correlación positiva grande y perfecta.

**Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19, en una universidad privada.

**Tabla 8**

*Relación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 una universidad privada, aplicando la prueba de Spearman.*

Variable	Coficiente	Satisfacción estudiantil
Calidad de Servicio	Rho de Spearman	0.306
	Sig. (bilateral)	< 0.001

*Nota:* Sig. Significancia

**Interpretación:** En la tabla 8, se ilustra el grado de relación entre ambas variables calidad de servicio y satisfacción estudiantil; y podemos decir que, si existe correlación significativa positiva directa con un grado de relación baja, dado al valor de su coeficiente hallado de 0,306. Asimismo, tenemos como resultado el 0.001, el mismo que es menor a 0,05 del nivel de significancia, es por eso que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a esta investigación se planteó como objetivo específico, identificar el nivel de la calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en una universidad privada. A pesar de que la totalidad de los estudiantes expresó que la calidad de servicio que ofrece la universidad es de nivel medio, en otras palabras, regular, y tiene un 65%, sin embargo, referente a las dimensiones referente a la infraestructura como parte de la dimensión de aspectos tangibles, los estudiantes lo califican con un nivel alto, teniendo la mejor impresión. Con respecto, seguridad y empatía también se mantienen en el nivel medio, estas infieren en que hay debilidades y puntos que mejorar referente a la atención personalizada, a los horarios de atención, a la predisposición de ayuda, así como también se detecta un descuido en la confiabilidad y en la capacidad de respuesta ante algún problema o solución, debiendo reforzar.

Estos hallazgos no coinciden por lo que tienen diferencia con el estudio realizado por Ortega (2015), quien tuvo como ejemplo a los estudiantes europeos de educación superior universitaria, en donde se manifiesta que hay una influencia directa y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción estudiantil. Esta investigación enfatiza el grado de la confiabilidad y la capacidad de respuesta que deben ser generadas por la universidad y así poder brindar calidad en su servicio, se dice también que tener buenas instalaciones es un requisito importante y esencial, para los estudiantes, este a su vez debe tener una implementación en medios electrónicos, implementación tecnológica, así como servicios adicionales que ofrece para el bienestar de los estudiantes universitarios.

Referente a la satisfacción estudiantil, la investigación realizada por, Cuicapusa y Miluska (2017), indican en la Facultad de Educación - UNCP casi todos los estudiantes con un 72%, están satisfechos con el servicio brindado por la institución, debido a que tiene instalaciones idóneas, además porque ofrecen responsabilidad social y bienestar universitario, con la participación activa de los estudiantes. Sin embargo, esta investigación señala que el mayor porcentaje, con un 52%, se encuentra medio satisfecho con la calidad de servicio que brinda la universidad privada, resultado que puede generar deficiencias ocasionadas por una mala organización y administración de la institución, teniendo como consecuencia muchas debilidades en el trámite administrativo.

Conocer los elementos tangibles de la institución universitaria y qué importante son, y que influye en la satisfacción estudiantil, teniendo como resultados establecer una correlación positiva muy baja entre la satisfacción estudiantil y los elementos tangibles; asimismo, se señala que el porcentaje más alto de estudiantes es el 53% del total de encuestados, encuentran en un buen estado y aceptable a los elementos tangibles de la universidad y un 46% percibe puede aún mejorar para tener las mejores instalaciones. Estos resultados nos dicen que las instalaciones de la universidad tienen una infraestructura moderna y está oportunamente implementada, teniendo el mantenimiento constante y que los ambientes y espacios cuenten con el mobiliario adecuado para que los alumnos puedan estudiar; esto quiere decir que, los aspectos tangibles de la institución se encuentran en buen estado, pero sí debe mejorar aún más. De similar manera, Alonso y Santos (2016), en su investigación planteada en la Universidad de Jaén, concluye que indudablemente hay una relación positiva entre las variables de estudio, como es calidad y satisfacción del estudiante, y que a las universidades que den una buena perspectiva y sigan fortaleciendo su aspecto tangible, manteniendo sus instalaciones limpias y modernas, contando con mobiliario cómodo, espacios adecuados para estudiar y señala también que es importante la apreciación, identificación y opinión de los estudiantes, más aún si cuentan y expresan que están satisfechos con el servicio recibido, esto fortalece a la institución universitaria. Por lo que, con los hallazgos de Surdez et al., (2018), nos dice que los estudiantes tienen diversas apreciaciones referentes a algunos aspectos, como la infraestructura, enseñanza, tecnología, espacios, ambiente y servicios adicionales que brinda la universidad, o simplemente la calidad de educación, que repercute en la satisfacción de los estudiantes.

Blanco y Blanco (2017), hizo un informe comparando a diversas instituciones educativas universitarias en relación a la calidad de servicios y satisfacción halló que, los aspectos de mayor y gran relevancia para los alumnos, para medir su satisfacción están conformados por factores de brindan confort al estudiante para una mejor percepción, esta ayuda a cumplir un entorno ideal, adecuado y favorable, así como servicio bueno por parte de la institución, acompañado por una consejería como tutoría hacia los estudiantes. El servicio académico-administrativo de excelencia, docentes 100% calificados, y servicios generales, en beneficio de los

alumnos, generan la confianza, comodidad y lealtad hacia la universidad. Ante lo mencionado, se puede decir que la seguridad y confianza que los estudiantes perciben de su universidad y que influye en su nivel de satisfacción. Semejantemente, enfocándonos en el objetivo específico 2, la presente investigación coincide con estos resultados, porque se establece que hay una relación positiva muy baja entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes, en relación a ello se señala que la mayoría de los estudiantes percibe una regular confiabilidad, específicamente un 55% y un 52% respectivamente, lo cual refleja aún la falta de confianza en su centro universitario de estudios, debido al no cumplir con la totalidad de algunas promesas, políticas universitarias, o mostrar una falta de interés por parte de los colaboradores para dar soluciones o respuestas a los problemas de los estudiantes.

Uno de los factores importantes para conceptualizar el nivel de satisfacción estudiantil, es la metodología de enseñanza que se imparte en las universidades. Córdor y Gálvez (2020), hicieron un estudio referente a la satisfacción del estudiante universitario en relación a la enseñanza impartida en la Universidad Continental, en esta se muestra que un 58% de la población estudiantil está satisfecha. Mientras que, por otro lado, los demás estudiantes muestran su insatisfacción con el modelo de enseñanza de su universidad. Al respecto, este estudio tuvo similares resultados; en vista que, los porcentajes mayores son un 55% que califican la enseñanza que se brinda, sin embargo, los resultados en cuanto a la administración de herramientas virtuales que son útiles y necesarias para llevar a cabo de manera eficiente las clases académicas virtuales. Además, se calcula en función a la metodología de enseñanza y desempeño laboral de los docentes, así como a los materiales didácticos que utilizan. Esta información guarda relación también con Nobarro (2018), quien manifestó que la satisfacción de los estudiantes con la calidad del servicio educativo en la formación profesional, coincide y nos dice que ofrecer calidad en el servicio académico y aún más en el aspecto de la forma de enseñanza se verá expresado en el nivel de satisfacción de los estudiantes; así pues, se demuestra que los estudiantes tienen un nivel positivo de satisfacción cuando la institución le importa tener estándares de calidad para una mejora continua; como el ISO 9001.

En función a esta investigación, se manifiesta que los estudiantes universitarios perciben mayormente regular aprendizaje, de acuerdo a lo que refleja, que la calidad de servicio si influye en el nivel de satisfacción respecto al aprendizaje, pero no es determinante, ya que se pudo obtener un alto nivel de conducta, motivación y cognición. Por lo que influye de una manera positiva al aprendizaje del estudiante; sin embargo, nos descarta que aún hay puntos débiles que mejorar.

Teniendo en cuenta estos resultados del tercer objetivo, resultaría fundamental mejorar los elementos tangibles considerando que esta dimensión se expresa por factores conectados con el aspecto de los trabajadores y organización. Primero se tiene que evaluar como el estudiante observa el ambiente físico de la empresa, es decir, si el grupo para brindar el servicio es adecuado, teniendo en cuenta que las dimensiones de la calidad de servicio tienen una correlación baja y muy baja, recordando que la empatía y satisfacción del cliente, no afecta a la calidad de servicio brindado, si está supera más de la mitad. La dimensión empática está relacionada con la atención personalizada, priorizando la presencia de horarios de atención y políticas de atención. Por este motivo es importante mostrar y brindar un buen trato y alturado a cada uno de los clientes de manera individual (Murali et. al, 2016).

Aguirre y Rodríguez (2017) en su estudio tienen resultados que guardan relación con esta investigación y nos dicen que la gran mayoría de estudiantes de la universidad privada está regularmente satisfecha con la calidad de enseñanza y con los otros servicios que brinda la institución en las diferentes escuelas profesionales. Igualmente, la universidad dicta y hace charlas y/o capacitaciones, solo con el fin de que los estudiantes y docentes fortalezcan sus capacidades. Por otro lado, finaliza indicando que los alumnos son los principales actores que representan a la universidad, pero no solo se trata de la de la calidad del servicio docente sino que también se trata de la organización y administración de las instituciones educativas universitarias y tienen efecto en el nivel de satisfacción de los universitarios, es así que se detalla en la investigación de Bullón (2007), quien estudió la satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad PUCP, llegando a la conclusión de que los alumnos universitarios tienen incomodidad por ciertos cobros que le hacen en la aplicación del TUPA, mostrando su insatisfacción, asimismo, hacen que estén inconformes con los aspectos de la infraestructura,

personal docente, la tecnología, personal docente y esto se puede manifestar más debido al manejo administrativo de la institución. Sobre este estudio se da a conocer que un porcentaje mayor de los estudiantes encuestados, 42.9%, piensan en que la organización y la administración que brinda la universidad es regular, manifestando con ello que se dispone bien los recursos tecnológicos y que se coordinan a tiempo las matrículas y las horas de clase; pero, continúa existiendo un porcentaje de estudiantes que opinan que aún se pueden mejorar algunos aspectos. Sin embargo, en lo que no se ajusta a esta investigación, es que manifiesta la mayoría de los estudiantes universitarios menores de edad, muestran una satisfacción en relación a la calidad educativa, mientras los estudiantes con edades mayores, con más experiencia en el entorno laboral no están conformes con lo planteado por la universidad y en este estudio no se encuentran esos resultados.

Asimismo, como objetivo general se determinó la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19, en una universidad privada, teniendo en cuenta la técnica aplicada, se define como calidad de servicio al grupo de especificaciones y aspectos que tiene un servicio o producto, manteniendo una conexión con su competencia de lograr conseguir la satisfacción de las necesidades indicadas (Morocho y Burgos, 2018) y para Rodríguez (2016), la satisfacción depende del valor que genere un bien o servicio para cumplir sus expectativas. Si estas se cumplen, el usuario estará complacido y satisfecho, siempre y cuando supere sus expectativas.

Para finalizar la discusión, se destaca que esta investigación guarda relación con la gran mayoría de los estudios referentes al mismo tema, por lo que, se llega a la conclusión que la satisfacción estudiantil resultará afectada con la calidad de servicio que brinde la institución educativa universitaria, teniendo en cuenta la parte administrativa, la implementación y mejoramiento de las instalaciones, la empatía, la seguridad, la metodología y calidad de enseñanza y en correlación a los resultados, hay aún muchos aspectos que se deben de tomar en cuenta para su implementación y mejora.

## VI. CONCLUSIONES

1. En esta investigación se determinó que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 en una universidad privada, periodo 2021, donde se aplicó el instrumento de acuerdo a los objetivos. Asimismo, se logró determinar que existe una relación significativa entre las variables ( $\text{Sig.} < 0.01$ ) y tienen una relación positiva directa con un grado de relación baja, dado al valor de Rho de Spearman de 0,306, por lo cual al realizar una mejora en la calidad de servicio en la universidad mejorará el nivel de satisfacción de los estudiantes.

2. El nivel de calidad de servicio es de nivel medio de 65% y las dimensiones como aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, lo que significa que los estudiantes no reciben completamente una calidad de servicio al 100% y este le presta más importancia a la infraestructura de la institución, teniendo como resultado que los elementos tangibles de la universidad se encuentran en un estado aceptable, y en buen estado.

3. El nivel de satisfacción estudiantil, después de la aplicación del instrumento y procesamiento de los datos se obtuvo como resultado el nivel medio del 73% en la dimensión expectativa, por lo que la mayoría de los estudiantes se siente satisfecho con la atención en la parte académica, pero se podría mejorar los procesos de enseñanza – aprendizaje y haciendo el seguimiento al estudiante para poder llevar al nivel óptimo de satisfacción estudiantil.

4. Las dimensiones de la variable calidad de servicio en relación a la satisfacción estudiantil referente a la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un  $\text{Sig.} < 0,05$ , se evidencia que las dimensiones de aspectos tangibles, cuenta con un coeficiente de 0,166, presentando un correlación significativa muy baja, así como la dimensión de confiabilidad, cuenta con un coeficiente de 0,193 y presenta una correlación significativa muy baja, por otro lado la dimensión capacidad de respuesta, tiene como resultado un coeficiente de 0,170, teniendo una correlación significativa positiva muy baja. asimismo, la dimensión de seguridad tiene el coeficiente de 0,283, la misma que presenta una correlación positiva baja y finalmente la dimensión de la empatía tiene como valor de coeficiente 1,000., esta dimensión presenta una correlación positiva grande y perfecta.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Sugerir a los responsables de la institución privada universitaria mejorar la apreciación para los estudiantes referente a la calidad de servicio, debiendo mejorar las debilidades que se muestran en este trabajo de investigación, debiendo considerar mejorar y fortalecer los elementos tangibles, fortificar la confiabilidad, mejorar el tiempo optimizando la capacidad de respuesta, mayor empatía, fortalecimiento de la seguridad, organización y administración de la institución universitaria; brindando mejores y buenas condiciones a los estudiantes y así cumplir las expectativas, para formar profesionales competitivos.
2. Modernizar, implementar y mantener en buen estado la infraestructura de la universidad; asimismo acondicionar espacios y ambientes con adecuado mobiliario, en laboratorios, biblioteca, aulas para computación, según sea el requerimiento e implementación para el desarrollo de las sesiones académicas en cada escuela profesional.
3. Efectuar políticas universitarias para que sean consideradas de manera equitativa para toda la comunidad estudiantil; asimismo, se debe generar la confianza y capacitar a los colaboradores para que puedan brindar solución a todos los problemas de los estudiantes, de un forma eficiente y eficaz.
4. Mejorar los servicios académicos y las áreas de atención directa a los estudiantes, brindando una personalizada atención y un rápido servicio cuando se requiera solución alguna en los trámites solicitado por los estudiantes.
5. Recomendar al área de gestión del talento humano, brindar capacitaciones a los colaboradores, de tal manera que muestren empatía para con los estudiantes, así como también comprendan las necesidades y muestren un sincero y gran interés para la solución a los problemas de los estudiantes.
6. Enfocar y transmitir seguridad a los estudiantes, a través de una capacitación en habilidades blandas, gestionando así, que los colaboradores muestren amabilidad, confianza y seguridad, asimismo, cuenten con los conocimientos y requisitos necesarios para desempeñarse como tal en el cargo encomendado.

## REFERENCIAS

- Aguirre, W., & Rodríguez, E. (2017a). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde La percepción de estudiantes y docentes en la universidad privada de la selva peruana, Iquitos 2017. Universidad Privada de La Selva Peruana.
- Alcántara, M., Caro, E., Solis, M., Lopez, H. (2021). Niveles de satisfacción estudiantil en una facultad de ingeniería por la virtualización de la enseñanza durante la pandemia de COVID 19. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar* 5 (3) [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.560](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.560)
- Alfaro, R. (2021). Competencias Digitales Docente y Satisfacción Académica en Estudiantes de Ciencias de la Comunicación de una Universidad Privada de Trujillo, 2021. Universidad César Vallejo, Trujillo
- Alkharabsheh, A., Abu Awwad, F. (2021). Students Satisfaction about Distance Learning during Lockdown of Covid-19 Pandemic at the University of Jordan. *PSYCHOLOGY AND EDUCATION*, 58(3). 2935-2955 <https://doi.org/10.17762/pae.v58i3.4378>
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. *EDITORIAL EPISTEME*, 6ta edición.
- Berry, L, Parasuraman, A, & Zeithaml, V. (1993). Calidad total en la gestión del servicio. Díaz de Santos. Madrid, España. Doi: <https://cutt.ly/dGEde2W>
- Blanco, R., & Blanco, R. (2007). Calidad De Servicios. *Cuaderno De Investigación*, 22(1540–0786), 121–136.
- Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Editorial San Marcos. [http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica\\_45761](http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761)
- Carro, R. & González, D. (2014). Administración de la calidad total. Editorial Universidad Nacional de Mar del Plata. [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Castellano, J., Almagro, J., Fajardo, A. (2021). Percepción estudiantil sobre la educación online en tiempos de COVID-19: Universidad de Almería. *Revista*

Scientific. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.19.9.185-207>

- Contreras Cornelio, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Interbank Próceres 630 San Juan de Lurigancho, 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19878/CONTRERAS\\_CEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19878/CONTRERAS_CEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cóndor, M., & Gálvez, J. (2020). *Nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental-Huancayo 2016*. Universidad Continental.
- Cuicapusa, F., & Miluska, Y. (2017). *Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación- UNCP*.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México DF: McGraw Hill
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de La Educación Superior, 45(178)*, 79–95.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Dwidienawati, D., Bramatoro, S., Tjahjana, D., Gandasari, D., Munawaroh. (2020). Forced Shifting to e-Learning during the COVID-19 Outbreak: Information Quality, System Quality, Service Quality, and Goal Orientation influence to e-Learning Satisfaction and Perceived Performance. *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering, 9 (2)* <https://doi.org/10.30534/ijatcse/2020/93922020>
- Everardo, J. y Vargas J. (2010). *Servicio al cliente*. Oaxaca, México: *Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.*
- Fatani, T.H. (2020). Student satisfaction with videoconferencing teaching quality during the COVID-19 pandemic. *BMC Medical Education 20*, 396 <https://doi.org/10.1186/s12909-020-02310-2>
- Ferreira, A., & De la Cruz, A. (2019). *La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión*. *Revista Científica de Administración, 8 (1)*. Doi: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1285](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1285)
- Foerderer, M., Hoffman, S., Schneider, N. & Prichard, R. (2021). Predicting Levels of Student Satisfaction during COVID-19. *Educause Review*.

<https://er.educause.edu/articles/2021/4/predicting-levels-of-student-satisfaction-during-covid-19>

- García, L. (2021). COVID 19 y educación a distancia digital: preconfinamiento y posconfinamiento. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24 (1), 9-25.
- Gento, S., Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27.
- Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontco>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw Hill International Business Machines [IBM]. (2021, 29 de noviembre). *Prueba Kolmogorov-Smirnov para una muestra*. <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/SaaS?topic=tests-one-sample-kolmogorov-smirnov-test>
- Kéri, A. (2021). Online Teaching Methods and Student Satisfaction during a Pandemic. *World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Educational and Pedagogical Sciences*, 15 (4) [https://www.researchgate.net/publication/350846290\\_Online\\_Teaching\\_Methods\\_and\\_Student\\_Satisfaction\\_during\\_a\\_Pandemic](https://www.researchgate.net/publication/350846290_Online_Teaching_Methods_and_Student_Satisfaction_during_a_Pandemic)
- Lovón, M., & Cisneros, S. (2020). *Repercusiones de las clases virtuales en los estudiantes universitarios en el contexto de la cuarentena por COVID-19: El caso de la PUCP*. *Propósitos y Representaciones*, 8 (SPE3), e588. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8nSPE3.588>
- Means, B., & Neisler, J., with Langer Research Associates. (2020). Suddenly Online: A National Survey of Undergraduates During the COVID-19 Pandemic. *Digital Promise*. 6-7.
- Mercado, M., Cortez, S., Febres, R. (2021). Satisfacción estudiantil en una facultad de medicina por la virtualización de la enseñanza en el contexto de la pandemia de COVID-19. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 24 (1) <https://dx.doi.org/10.33588/fem.241.1106>
- Molina, T., Lizcano, C., Álvarez, S., Camargo, T. (2021). Crisis estudiantil en pandemia. ¿Cómo valoran los estudiantes universitarios la educación virtual?

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000300283&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300283&lng=es&tlng=es).

- Morocho, T. & Burgos, S. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A.* Revista Ciencias Empresariales, 5 (1).
- Neyra, L., Flores, J. & Pacheco, M. (2021). *Calidad de servicio en tiempos de Covid 19 en estudiantes universitarios.* Revista Venezolana de Gerencia, 26 (5). Doi: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36432/39075>
- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda* Cayetano Heredia]. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion\\_NobarioMoreno\\_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO). (2020, agosto). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19.* [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf)
- Ortega, J. (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico.* [Universidad de Salamanca ]. [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128480/DDOMI\\_OrtegaMohedanoJ\\_Calidadsatisfacci%F3nestudiantes.pdf;sessionid=746B05477626A6F7DAB02047971EB686?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128480/DDOMI_OrtegaMohedanoJ_Calidadsatisfacci%F3nestudiantes.pdf;sessionid=746B05477626A6F7DAB02047971EB686?sequence=1)
- Paz, R. (2005). La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente. Editorial Gesbiblo. España. Doi: <https://www.yumpu.com/es/document/read/22492350/servicio-al-cliente-ideaspropias-editorial>
- Pecina, R. (2019). Calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario. *Ctes*, 6, Núm. 11(2448–6493), 1–15.
- Pérez, Antonio (2001). Calidad de la prestación del servicio en los archivos del sector gubernamental (Municipio Maracaibo, Edo. Zulia). Trabajo Especial de Grado. La Universidad del Zulia. Maracaibo – Edo. Zulia.

- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*. *Revista Ciencia Económicas y Empresariales*, 6 (3).
- Puriwat, W. & Tripopsakul, S. (2021). The Impact of e-Learning Quality on Student Satisfaction and Continuance Usage Intentions during COVID-19. *International Journal of Information and Education Technology*, 11 (8)
- Rejes, S. (2021). Nivel de satisfacción estudiantil de la enseñanza a distancia del área de matemáticas de la institución educativa privada “Franciscano San Román” de Juliaca. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Rodríguez, A. (2016). *Influencia De La Calidad Del Servicio En La Satisfacción Del Usuario De La Municipalidad Distrital De El Porvenir*.
- Sánchez, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. Editorial Universidad Sergio Arboleda.
- Sánchez, M. & Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. Universidad Veracruzana. México <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Salazar, C. & Del Castillo, S. (2018). Fundamentos Básicos de Estadística. Doi: <https://pubhtml5.com/skfd/tkbj/basic>
- Shaid, N., Kamruzaman, F. & Sulaiman, N. (2021). Online Learning During Ongoing Covid-19 Pandemic: A Survey of Students' Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11 (7), 924-937. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v11-i7/10557>
- She, L., Ma, L., Jan, A., Sharif Nia, H. & Rahmatpour, P. (2021). Online Learning Satisfaction During COVID-19 Pandemic Among Chinese University Students: The Serial Mediation Model. *Front. Psychol.* <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.743936>
- Surahman E. & Sulthoni, (2020). Student Satisfaction toward Quality of Online Learning in Indonesian Higher Education During the Covid-19 Pandemic, *International Conference on Education and Technology (ICET)*.120-125.<https://ieeexplore.ieee.org/document/9276630/citations>

- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83455923001>
- Suryani, N., Widani, I. (2020). Student E-Learning Satisfaction During the Covid-19 Pandemic in Bali, Indonesia. *Jurnal Economia*, 17 (1) <https://doi.org/10.21831/economia.v17i1.33196>
- Taucher, E. (2014). Bioestadística. Editorial 8 libros. Chile.
- Tasie, G. O. (2010). Analytical Observations of the Applicability of the Concept of Student-as-Customer in a University Setting. *Educational research and reviews*, 5(6), 309-313.
- Toscano, F. (2018). Metodología de la investigación. Guía práctica con las preguntas más frecuentes en la elaboración de una tesis en derecho. En Books. Editorial Universidad Externado de Colombia. <https://ideas.repec.org/b/ext/derech/988.html>
- Turpo, E. (2021). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del administrado en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de San Román, Puno 2019 [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2558469>
- Yekefallah, L., Namdar, P., Panahi, R., Dehghankar, L. (2021). Factors related to students' satisfaction with holding e-learning during the Covid-19 pandemic based on the dimensions of e-learning. *Heliyon*, 7(7). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07628>
- Zas, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Revista electrónica Psicología Científica*. Recuperado de [http:// www.psicologiacientifica.com/](http://www.psicologiacientifica.com/)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

*Matriz de operacionalización para la variable Calidad de Servicio*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio	Calidad de servicio es el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones, entre lo que espera y recibe. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992, p. 25)"	Se define como el grado de cumplimiento de expectativas de cliente	Aspectos tangibles	Infraestructura Equipamiento moderno. Apariencia adecuada del personal.	Ordinal
			Confiabilidad	Cumplimiento de lo prometido. Interés por la solución de problemas. Servicio en el tiempo esperado.	
			Capacidad de Respuesta	Brindar rápido servicio Atención personalizada Predisposición de ayuda.	
			Seguridad	Confianza, Amabilidad Conocimiento.	
			Empatía	Atención y seguimiento. Comprensión al estudiante Convenientes horarios de atención.	

Fuente: Elaboración propia

*Matriz de operacionalización para la variable Satisfacción Estudiantil*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Estudiantil	Se puede definir como el bienestar de los alumnos al sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas. (Garbanzo, 2006)	Para medir esta variable, se adaptó un cuestionario para obtener respuestas de los estudiantes.	Rendimiento Percibido	Percepción del estudiante. Resultado del servicio.	Ordinal
			Expectativas de la Enseñanza	Plataforma Online. Rol del docente. Materiales adecuados.	
			Satisfacción académica	Servicios académicos. Recursos tecnológicos y especializados.	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo N° 2: Cuestionario

### Cuestionario para la variable Calidad de Servicio

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico.

Cabe mencionar que este cuestionario es anónimo y está dirigido a los estudiantes y se estudiará sobre la Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 en una universidad privada, Trujillo 2021.

¿Desea participar como encuestado de esta investigación?

Si

No

Por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Aspectos Tangibles</b>	5	4	3	2	1
¿Considera usted que las instalaciones de la universidad son atractivas?					
La universidad cuenta con todas las comodidades y condiciones para brindar una educación adecuada.?					
La universidad cuenta con equipos, mobiliario y tecnología de última generación para brindar un buen servicio en la formación de profesionales.?					
¿La presentación de los colaboradores / docentes es adecuada para brindar un buen servicio?					
<b>Dimensión 2: Confiabilidad</b>					
¿Cuándo usted tiene algún problema, la universidad muestra sincero interés en ayudarlo?					
¿Cuándo la universidad promete hacer algo, cumple con lo acordado?					
¿Crees usted que la universidad ofrece buenos servicios exento de errores?					
¿Cuándo usted tiene un problema, el personal lo soluciona en el tiempo previsto?					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>					
¿El personal tiene la predisposición para atender y ayudar al estudiante amablemente?					

¿Los colaboradores de la universidad muestran conocimientos de cómo solucionar sus dudas?					
¿Considera usted que la universidad ofrece un servicio rápido en las diferentes oficinas?					
¿Considera usted que el personal brinda atención adecuada y personalizada a los estudiantes?					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>					
¿El personal y los docentes de la universidad le genera confianza?					
¿La plataforma virtual le genera confianza?					
¿Los colaboradores de la universidad son siempre amables con los estudiantes.?					
¿Los colaboradores de la universidad son siempre amables con los estudiantes.?					
¿Cree usted que el personal administrativo está capacitado para atender y responder sus consultas e inquietudes?					
¿Crees que usted que ha recibido el conocimiento suficiente para el desarrollo adecuado de la plataforma virtual?					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>					
¿El personal de la universidad le brinda atención para solucionar su inquietud, haciendo seguimiento a su problema?					
Considera usted que la universidad comprende y se preocupa por las necesidades de sus estudiantes.?					
¿La universidad cuenta con horarios adecuados y convenientes para la atención de los estudiantes?					

¡Muchas gracias por su participación!

## Cuestionario para la variable Satisfacción del Estudiante

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico.

Cabe mencionar que este cuestionario es anónimo y está dirigido a los estudiantes y se estudiará sobre la Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 en una universidad privada, Trujillo 2021.

¿Desea participar como encuestado de esta investigación?

Si

No

Por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
<b>Dimensión 1: Rendimiento Percibido</b>	5	4	3	2	1
Considera que el docente se preocupa porque usted aprenda la clase impartida.?					
Considera usted que el método de enseñanza aplicada por el docente facilita el procesamiento de la información explicada.?					
Considera que la motivación del docente es importante en las reglas de su enseñanza.?					
¿Se encuentra satisfecho con el servicio virtual brindado por la universidad?					
Considera que el servicio académico del docente lo impulsa a seguir aprendiendo.?					
<b>Dimensión 2: Expectativas</b>					
¿La enseñanza de sus docentes cumplen con sus expectativas académicas?					
Está de acuerdo que, en tiempos de pandemia, la universidad utilice diversas plataformas online para contribuir con el aprendizaje.?					
¿Considera usted que los materiales didácticos proporcionados por el docente satisfacen sus expectativas?					
<b>Dimensión 3: Satisfacción Académica</b>					
¿Está satisfecho con los horarios de clase programados y se ajustan a sus necesidades?					
Se encuentra satisfecho con la modalidad de matrícula online que brinda la universidad porque le permite ahorrar tiempo y recursos.?					

Está satisfecho con los recursos tecnológicos con los que dispone la universidad atienden las necesidades de los estudiantes.?					
--	--	--	--	--	--

¡Muchas gracias por su participación!

### Anexo N° 3: Validación de Instrumentos

#### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 en una universidad privada, Trujillo 2021. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

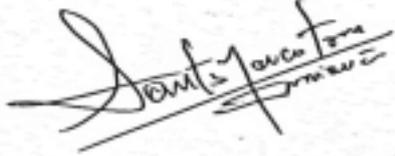
Definición de la variable: Calidad de Servicio, según Pizzo (2013) mencionado en Morocho y Burgos (2018), es un hábito que se desarrolla y práctica por las organizaciones con el fin de interpretar necesidades y expectativas de sus clientes ofrecerles en consecuencia un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, oportuno, seguro y confiable.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Aspectos tangibles	Infraestructura	¿Considera usted que las instalaciones de la universidad son atractivas?	1	1	1	1	
		La universidad cuenta con todas las comodidades y condiciones para brindar una educación adecuada.?	1	1	1	1	
	Equipamiento modernos	La universidad cuenta con equipos, mobiliario y tecnología de última generación para brindar un buen servicio en la formación de profesionales.?	1	1	1	1	
	Adecuada apariencia	¿La presentación de los colaboradores / docentes es adecuada para brindar un buen servicio?	1	1	1	1	
Confiabilidad	Solución de problemas	¿Cuándo usted tiene algún problema, la universidad muestra sincero interés en ayudarlo?	1	1	1	1	
	Cumplimiento	¿Cuándo la universidad promete hacer algo, cumple con lo acordado?	1	1	1	1	
		¿Crees usted que la universidad ofrece buenos servicios exento de errores?	1	1	1	1	
	Servicio en el tiempo esperado	¿Cuándo usted tiene un problema, el personal lo soluciona en el tiempo previsto?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Predisposición de ayuda	¿El personal tiene la predisposición para atender y ayudar al estudiante amablemente?	1	1	1	1	
		¿Los colaboradores de la universidad muestran conocimientos de cómo solucionar sus dudas?	1	1	1	1	
	Rapidez en el servicio	¿Considera usted que la universidad ofrece un	1	1	1	1	

		servicio rápido en las diferentes oficinas?					
	Atención personalizada	¿Considera usted que el personal brinda atención adecuada y personalizada a los estudiantes?	1	1	1	1	
Seguridad	Confianza	¿El personal y los docentes de la universidad le genera confianza?	1	1	1	1	
		¿La plataforma virtual le genera confianza?	1	1	1	1	
	Amabilidad	¿Los colaboradores de la universidad son siempre amables con los estudiantes.?	1	1	1	1	
	Conocimiento	¿Cree usted que el personal administrativo está capacitado para atender y responder sus consultas e inquietudes?	1	1	1	1	
		¿Crees que usted que ha recibido el conocimiento suficiente para el desarrollo adecuado de la plataforma virtual?	1	1	1	1	
Empatía	Atención y seguimiento	¿El personal de la universidad le brinda atención para solucionar su inquietud, haciendo seguimiento a su problema?	1	1	1	1	
	Comprensión al estudiante	Considera usted que la universidad comprende y se preocupa por las necesidades de sus estudiantes.?	1	1	1	1	
	Convenientes horarios de atención	¿La universidad cuenta con horarios adecuados y convenientes para la atención de los estudiantes?	1	1	1	1	

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Calidad de servicio
------------------------	----------------------------------

Objetivo del instrumento	Determinar la relación de cada dimensión de calidad de servicio en la satisfacción de una universidad privada.
Nombres y apellidos del experto	Nauca Torres Enrique Santos
Documento de identidad	41657065
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad cesar vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944603868
Firma	
Fecha	16 /11/ 2021

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE  
SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL**

Definición de la variable: Satisfacción Estudiantil

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Rendimiento percibido	Percepción del estudiante	Considera que el docente se preocupa porque usted aprenda la clase impartida.?	1	1	1	1	
		Considera usted que el método de enseñanza aplicada por el docente facilita el procesamiento de la información explicada.?	1	1	1	1	
		Considera usted que la motivación del docente es importante en las reglas de su enseñanza.?	1	1	1	1	
	Resultado del servicio	¿Se encuentra satisfecho con el servicio virtual brindado por la universidad?	1	1	1	1	
		Considera que el servicio académico del docente lo impulsa a seguir aprendiendo.?	1	1	1	1	
Expectativas de la enseñanza	Rol del docente	¿La enseñanza de sus docentes cumplen con sus expectativas académicas?	1	1	1	1	
	Plataforma online	Está de acuerdo que, en tiempos de pandemia, la universidad utilice diversas plataformas online para contribuir con el aprendizaje.?	1	1	1	1	
	Materiales adecuados	¿Considera usted que los materiales didácticos proporcionados por el docente satisfacen sus expectativas?	1	1	1	1	
Satisfacción académica	Servicios académicos	¿Está satisfecho con los horarios de clase programados y se ajustan a sus necesidades?	1	0	1	1	
		Se encuentra satisfecho con la modalidad de matrícula online que brinda la universidad porque le permite ahorrar tiempo y recursos.?	1	1	1	1	
	Recursos tecnológicos	Está satisfecho con los recursos tecnológicos con los que dispone la universidad atienden las necesidades de los estudiantes.?	1	1	1	1	

**VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	Cuestionario satisfacción estudiantil
Objetivo del instrumento	Determinar la relación de cada dimensión de calidad de servicio en la satisfacción de una universidad privada.
Nombres y apellidos del experto	Nauca Torres Enrique Santos
Documento de identidad	41657065
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad cesar vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944603868
Firma	
Fecha	16 /11/ 2021

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE  
CALIDAD DE SERVICIO**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad de servicio y satisfacción del estudiantil en tiempos de Covid-19 en una universidad privada, Trujillo 2021. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### **MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

Definición de la variable: Calidad de Servicio, según Pizzo (2013) mencionado en Morocho y Burgos (2018), es un hábito que se desarrolla y práctica por las organizaciones con el fin de interpretar necesidades y expectativas de sus clientes ofrecerles en consecuencia un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, oportuno, seguro y confiable.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Aspectos tangibles	Infraestructura	¿Considera usted que las instalaciones de la universidad son atractivas?	1	1	1	1	
		La universidad cuenta con todas las comodidades y condiciones para brindar una educación adecuada.?	1	1	1	1	
	Equipamiento modernos	La universidad cuenta con equipos, mobiliario y tecnología de última generación para brindar un buen servicio en la formación de profesionales.?	1	1	1	1	

	Adecuada apariencia	¿La presentación de los colaboradores / docentes es adecuada para brindar un buen servicio?	1	1	1	1	
Confiabilidad	Solución de problemas	¿Cuándo usted tiene algún problema, la universidad muestra sincero interés en ayudarlo?	1	1	1	1	
	Cumplimiento	¿Cuándo la universidad promete hacer algo, cumple con lo acordado?	1	1	1	1	
		¿Crees usted que la universidad ofrece buenos servicios exento de errores?	1	1	1	1	
	Servicio en el tiempo esperado	¿Cuándo usted tiene un problema, el personal lo soluciona en el tiempo previsto?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Predisposición de ayuda	¿El personal tiene la predisposición para atender y ayudar al estudiante amablemente?	1	1	1	1	
		¿Los colaboradores de la universidad muestran conocimientos de cómo solucionar sus dudas?	1	1	1	1	
	Rapidez en el servicio	¿Considera usted que la universidad ofrece un servicio rápido en las diferentes oficinas?	1	1	1	1	
	Atención personalizada	¿Considera usted que el personal brinda atención adecuada y personalizada a los estudiantes?	1	1	1	1	
Seguridad	Confianza	¿El personal y los docentes de la universidad le genera confianza?	1	1	1	1	
		¿La plataforma virtual le genera confianza?	1	1	1	1	
	Amabilidad	¿Los colaboradores de la universidad son siempre amables con los estudiantes.?	1	1	1	1	
	Conocimiento	¿Cree usted que el personal administrativo está capacitado para atender y responder sus consultas e inquietudes?	1	1	1	1	
		¿Crees que usted que ha recibido el conocimiento suficiente para el desarrollo adecuado de la plataforma virtual?	1	1	1	1	
Empatía	Atención y seguimiento	¿El personal de la universidad le brinda atención para solucionar su inquietud, haciendo seguimiento a su problema?	1	1	1	1	

	Comprensión al estudiante	Considera usted que la universidad comprende y se preocupa por las necesidades de sus estudiantes.?	1	1	1	1	
	Convenientes horarios de atención	¿La universidad cuenta con horarios adecuados y convenientes para la atención de los estudiantes?	1	1	1	1	

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Determinar los aspectos claves de mejora del servicio una universidad privada
Nombres y apellidos del experto	Griselda Consuelo Carranza Obeso
Documento de identidad	DNI 17919603
Años de experiencia en el área	2 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad cesar vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	
Firma	
Fecha	30 /11/ 2021

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Definición de la variable: Satisfacción Estudiantil

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Rendimiento percibido	Percepción del estudiante	Considera que el docente se preocupa porque usted aprenda la clase impartida.?	1	1	1	1	
		Considera usted que el método de enseñanza aplicada por el docente facilita el procesamiento de la información explicada.?	1	1	1	1	
		Considera usted que la motivación del docente es importante en las reglas de su enseñanza.?	1	1	1	1	
	Resultado del servicio	¿Se encuentra satisfecho con el servicio virtual brindado por la universidad.?	1	1	1	1	
		Considera que el servicio académico del docente lo impulsa a seguir aprendiendo.?	1	1	1	1	
Expectativas de la enseñanza	Rol del docente	¿La enseñanza de sus docentes cumplen con sus expectativas académicas?	1	1	1	1	
	Plataforma online	Está de acuerdo que, en tiempos de pandemia, la universidad utilice diversas plataformas online para contribuir con el aprendizaje.?	1	1	1	1	
	Materiales adecuados	¿Considera usted que los materiales didácticos proporcionados por el docente satisfacen sus expectativas?	1	1	1	1	
Satisfacción académica	Servicios académicos	¿Está satisfecho con los horarios de clase programados y se ajustan a sus necesidades?	1	1	1	1	
		Se encuentra satisfecho con la modalidad de matrícula online que brinda la universidad porque le permite ahorrar tiempo y recursos.?	1	1	1	1	
	Recursos tecnológicos	Está satisfecho con los recursos tecnológicos con los que dispone la universidad atienden las necesidades de los estudiantes.?	1	1	1	1	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario satisfacción estudiantil
Objetivo del instrumento	Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en una universidad privada
Nombres y apellidos del experto	Griselda Consuelo Carranza Obeso
Documento de identidad	DNI 17919603
Años de experiencia en el área	2 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad cesar vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	
Firma	
Fecha	30 /11/ 2021

**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTIL EN TIEMPOS DE COVID-19 EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, TRUJILLO 2021.**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Calidad de servicio y satisfacción del estudiantil en tiempos de Covid-19 en una universidad privada, Trujillo 2021. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

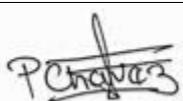
Definición de la variable: Calidad de Servicio, según Pizzo (2013) mencionado en Morocho y Burgos (2018), es un hábito que se desarrolla y práctica por las organizaciones con el fin de interpretar necesidades y expectativas de sus clientes ofrecerles en consecuencia un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, oportuno, seguro y confiable

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Aspectos tangibles	Infraestructura	¿Considera usted que las instalaciones de la universidad son atractivas?	1	1	1	1	
		La universidad cuenta con todas las comodidades y condiciones para brindar una educación adecuada.?	1	1	1	1	

	Equipamiento modernos	La universidad cuenta con equipos, mobiliario y tecnología de última generación para brindar un buen servicio en la formación de profesionales.?	1	1	1	1	
	Adecuada apariencia	¿La presentación de los colaboradores / docentes es adecuada para brindar un buen servicio?	1	1	1	1	
Confiabilidad	Solución de problemas	¿Cuándo usted tiene algún problema, la universidad muestra sincero interés en ayudarlo?	1	1	1	1	
	Cumplimiento	¿Cuándo la universidad promete hacer algo, cumple con lo acordado?	1	1	1	1	
		¿Crees usted que la universidad ofrece buenos servicios exento de errores?	1	1	1	1	
	Servicio en el tiempo esperado	¿Cuándo usted tiene un problema, el personal lo soluciona en el tiempo previsto?	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Predisposición de ayuda	¿El personal tiene la predisposición para atender y ayudar al estudiante amablemente?	1	1	1	1	
		¿Los colaboradores de la universidad muestran conocimientos de cómo solucionar sus dudas?	1	1	1	1	
	Rapidez en el servicio	¿Considera usted que la universidad ofrece un servicio rápido en las diferentes oficinas?	1	1	1	1	
	Atención personalizada	¿Considera usted que el personal brinda atención adecuada y personalizada a los estudiantes?	1	1	1	1	
Seguridad	Confianza	¿El personal y los docentes de la universidad le genera confianza?	1	1	1	1	
		¿La plataforma virtual le genera confianza?	1	1	1	1	
	Amabilidad	¿Los colaboradores de la universidad son siempre amables con los estudiantes.?	1	1	1	1	
	Conocimiento	¿Cree usted que el personal administrativo está capacitado para atender y responder sus consultas e inquietudes?	1	1	1	1	
		¿Crees que usted que ha recibido el conocimiento suficiente para el desarrollo adecuado de la plataforma virtual?	1	1	1	1	

Empatía	Atención y seguimiento	¿El personal de la universidad le brinda atención para solucionar su inquietud, haciendo seguimiento a su problema?	1	1	1	1	
	Comprensión al estudiante	Considera usted que la universidad comprende y se preocupa por las necesidades de sus estudiantes.?	1	1	1	1	
	Convenientes horarios de atención	¿La universidad cuenta con horarios adecuados y convenientes para la atención de los estudiantes?	1	1	1	1	

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Determinar la relación de cada dimensión de calidad de servicio en la satisfacción de una universidad privada.
Nombres y apellidos del experto	Rita Patricia Arroyo Chávez
Documento de identidad	44279355
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestría en Administración de Negocios-MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente Tiempo completo
Número telefónico	949645095
Firma	
Fecha	30/05/2022

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Definición de la variable: Satisfacción Estudiantil

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Rendimiento percibido	Percepción del estudiante	Considera que el docente se preocupa porque usted aprenda la clase impartida.?	1	1	1	1	
		Considera usted que el método de enseñanza aplicada por el docente facilita el procesamiento de la información explicada.?	1	1	1	1	
		Considera usted que la motivación del docente es importante en las reglas de su enseñanza.?	1	1	1	1	
	Resultado del servicio	¿Se encuentra satisfecho con el servicio virtual brindado por la universidad?	1	1	1	1	
		Considera que el servicio académico del docente lo impulsa a seguir aprendiendo.?	1	1	1	1	
Expectativas de la enseñanza	Rol del docente	¿La enseñanza de sus docentes cumplen con sus expectativas académicas?	1	1	1	1	
	Plataforma online	Está de acuerdo que, en tiempos de pandemia, la universidad utilice diversas plataformas online para contribuir con el aprendizaje.?	1	1	1	1	
	Materiales adecuados	¿Considera usted que los materiales didácticos proporcionados por el docente satisfacen sus expectativas?	1	1	1	1	
Satisfacción académica	Servicios académicos	¿Está satisfecho con los horarios de clase programados y se ajustan a sus necesidades?	1	1	1	1	
		Se encuentra satisfecho con la modalidad de matrícula online que brinda la universidad porque le permite ahorrar tiempo y recursos.?	1	1	1	1	
	Recursos tecnológicos	Está satisfecho con los recursos tecnológicos con los que dispone la universidad atienden las necesidades de los estudiantes.?	1	1	1	1	

### VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario satisfacción estudiantil
Objetivo del instrumento	Determinar la relación de cada dimensión de calidad de servicio en la satisfacción de una universidad privada.
Nombres y apellidos del experto	Rita Patricia Arroyo Chávez
Documento de identidad	44279355
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestría en Administración de Negocios-MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente Tiempo completo
Número telefónico	949645095
Firma	
Fecha	30/05/2022

## Anexo N° 4:

### Matriz de Datos

#### Calidad de Servicio

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
6	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
7	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3
8	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
11	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
12	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5
13	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
14	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4
17	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
20	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5



## Anexo 5

### Fiabilidad de los instrumentos

#### Instrumento: Calidad de Servicio

##### Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

##### Escala: ALL VARIABLES

###### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

###### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,772	20

#### Instrumento 2: Satisfacción estudiantil

##### Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

##### Escala: ALL VARIABLES

###### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

###### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,730	11



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en tiempos de Covid-19 en una universidad privada, Trujillo 2021", cuyo autor es FLORIAN DOMINGUEZ CRISTINA ELIZABETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 08 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS <b>DNI:</b> 41657065 <b>ORCID</b> ORCID: 0000-0002-5052-17	Firmado digitalmente por: ENAUCAT el 26-07-2022 11:31:47

Código documento Trilce: TRI - 0329256