

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO Y SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EN EL 2024”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Sonia Stefany Gomez Diaz

Anita del Pilar Silva Vilchez

Asesor:

Mg. Lourdes Liseth Aguirre Mendoza

<https://orcid.org/0009-0006-4687-942X>

Lima - Perú

2025

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	JOHANNA DE JESUS STEPHANIE GAGO CHAVEZ
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	MARIA BETSABE RODRIGUEZ REYNOSO
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	LOURDES LISETH AGUIRRE MENDOZA
	Nombre y Apellidos

Informe de Similitud



Página 2 de 110 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1-3435875432




14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

Quiero dedicar esta investigación primeramente a Dios, por permitir llegar hasta donde estoy ayudándome y brindándome todo el apoyo cuando lo necesité. A mis padres por la dedicación y esfuerzo que hicieron por mi durante esta etapa, a mi hermana por los consejos brindados y a Traviesa; mi hija gatuna que me ha acompañado durante todo este proceso de mi vida universitaria.

Sonia Gomez

Agradezco a Dios por brindarme sabiduría y la fuerza para concluir este camino universitario. A mis papas y hermano porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su confianza durante este camino para poder llegar a esta etapa en mi carrera. Gracias a mi familia que me brindaron su apoyo durante este camino y hacer de mí una mejor persona.

Anita Silva

Agradecimiento

Agradecer a los profesores que desde el inicio de la carrera nos impulsaron a seguir adelante demostrando toda la capacidad que poseemos, en especial a la profesora Lourdes que nos acompañó en todo el proceso de la investigación para poder obtener resultados óptimos y a nuestra alma mater que nos formó para ser grandes profesionales y enfrentar el mundo de una perspectiva diferente.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR.....	2
Informe de Similitud.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Tabla de contenido.....	6
Índice de tablas.....	7
Índice de Figuras.....	9
Resumen.....	10
CAPITULO I: INTRODUCCION.....	11
CAPITULO II: METODOLOGÍA.....	32
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	41
CAPITULO IV: DISCUSION Y CONCLUSIONES.....	47
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	62

Índice de tablas

Tabla 1 Escala de medición del instrumento	36
Tabla 2 Nombres de expertos de validación del instrumento	37
Tabla 3 Confiabilidad de la variable calidad de servicio académico	37
Tabla 4 Confiabilidad de la variable satisfacción estudiantil	38
Tabla 5 Resumen de procesamiento de ambas variables	41
Tabla 6 Prueba de normalidad	42
Tabla 7 Prueba estadística spearman	42
Tabla 8 Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de spearman	43
Tabla 9 Correlación de Rho de spearman de la dimensión calidad técnica	44
Tabla 10 Correlación de Rho de spearman de la dimensión imagen corporativa	45
Tabla 11 Correlación de Rho de spearman de la dimensión calidad funcional	46
Tabla 12 Distribución de porcentaje del ítem 1 de la Dimensión calidad	90
Tabla 13 Distribución de porcentajes del ítem 2 de la dimensión calidad técnica	91
Tabla 14 Distribución de porcentajes del ítem 3 de la dimensión calidad técnica	92
Tabla 15 Distribución de porcentajes del ítem 4 de la dimensión imagen corporativa ...	93
Tabla 16 Distribución de porcentajes del ítem 5 de la dimensión imagen corporativa ...	94
Tabla 17 Distribución de porcentajes del ítem 6 de la dimensión imagen corporativa ..	95
Tabla 18 Distribución de porcentajes del ítem 7 de la dimensión imagen corporativa ...	96
Tabla 19 Distribución de porcentajes del ítem 8 de la dimensión imagen corporativa ...	97
Tabla 20 Distribución de porcentajes del ítem 9 de la dimensión calidad funcional.....	98
Tabla 21 Distribución de porcentajes del ítem 10 de la dimensión calidad funcional.....	99
Tabla 22 Distribución de porcentajes del ítem 11 de la dimensión calidad funcional...	100

Tabla 23 Distribución de porcentajes del ítem 12 de la dimensión equipamiento	101
Tabla 24 Distribución de porcentajes del ítem 13 de la dimensión equipamiento	102
Tabla 25 Distribución de porcentajes del ítem 14 de la Dimensión atención administrativa.....	103
Tabla 26 Distribución de porcentajes del ítem 15 de la Dimensión atención administrativa.....	104
Tabla 27 Distribución de porcentajes del ítem 16 de la dimensión desempeño docente	105
Tabla 28 Distribución de porcentajes del ítem 17 de la Dimensión desempeño docente	106

Índice de Figuras

Figura 1	Esquema de un estudio correlacional	33
Figura 2	Resultados del ítem 1 de la dimensión calidad técnica	90
Figura 3	Resultados del ítem 2 de la dimensión calidad técnica	91
Figura 4	Resultados del ítem 3 de la dimensión calidad técnica	92
Figura 5	Resultados del ítem 4 de la dimensión imagen corporativa	93
Figura 6	Resultados del ítem 5 de la dimensión imagen corporativa	94
Figura 7	Resultados del ítem 6 de la dimensión imagen corporativa	95
Figura 8	Resultados del ítem 7 de la dimensión imagen corporativa	96
Figura 9	Resultados del ítem 8 de la dimensión imagen corporativa	97
Figura 10	Resultados del ítem 9 de la dimensión calidad funcional	98
Figura 11	Resultados del ítem 10 de la dimensión calidad funcional	99
Figura 12	Resultados del ítem 11 de la dimensión calidad funcional	100
Figura 13	Resultados del ítem 12 de la dimensión equipamiento	101
Figura 14	Resultados del ítem 13 de la dimensión equipamiento	102
Figura 15	Resultados del ítem 14 de la dimensión atención administrativa.....	103
Figura 16	Resultados del ítem 15 de la dimensión atención administrativa.....	104
Figura 17	Resultados del ítem 16 de la dimensión desempeño docente.....	105

Resumen

En la actualidad es importante recopilar comentarios de la comunidad estudiantil en cuanto al servicio que brinda la universidad siendo uno de los aspectos esenciales, el trabajo tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una Universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024. Se planteó un método cuantitativo de diseño no experimental y corte transversal, utilizando una muestra probabilística simple aleatorio para 83 estudiantes, se llevó a cabo la medición utilizando la Escala de Likert para ambas variables, formulando 17 ítems alcanzando la confiabilidad del Alfa de cronbach para la calidad de servicio académico de 0,870 y para la satisfacción estudiantil 0,881. Los hallazgos señalaron que existe una relación directa siendo positiva considerable entre las variables, para la prueba de correlación de Spearman la dimensión que fue más predominante es calidad funcional con una correlación 0,653 y el nivel de significación de $0.001 < 0.05$. Se concluye que existe una relación sólida para la calidad de servicio académico en la satisfacción de estudiantes siendo así que mientras mayor calidad de servicio que se brinde, será mayor la percepción de los estudiantes.

Palabras clave

Calidad de servicio académico, educación superior, satisfacción estudiantil, universidad privada, gestión educativa.

CAPITULO I: INTRODUCCION

En la actualidad, el factor del talento humano representa uno de los pilares fundamentales en el servicio educativo sobre la calidad que brinda las universidades. En cuanto a García et al. (2022) alegan que el talento humano conformado por docentes, asesores, personal administrativo y directivos llega a cumplir un rol eficaz y estratégico en la creación de experiencias académicas, también indican que los factores humanos, entre ellos se destaca la calidez, comprensión y la eficacia del personal universitario, llevan de una manera directa en la satisfacción del estudiante, por otro lado como lo señalan Estela- Yomona et al. (2023) cuando los personales administrativos de las universidades demuestran intereses, vocación de servicio, se refuerza la relación interpersonal que existe entre la universidad y sus estudiantes, siendo así desde ese panorama, la calidad de servicio académico tiene un vínculo cercano con la gestión del talento humano. Sin embargo, para Gonzales (2024) la optimización del talento humano está vinculada a la calidad del servicio académico, enfatizando también la comunicación efectiva de las personas que trabajan dentro de las universidades que contribuye de alta manera a mejorar la experiencia del estudiante, El gobierno desempeña una función fundamental al establecer políticas y normas que establecen la calidad educativa, del mismo modo Silva (2022), enfatiza que el gobierno ha puesto en práctica mejoras para las condiciones laborales de los docentes, lo que significa que existe un aporte para poder mejorar la calidad del servicio académico brindando una excelente metodología universitaria, por otro lado Diaz (2023) menciona que la creación de políticas públicas, claras y concisas ha logrado tener una mejora en la gestión de las universidades privadas, por consecuencia hay una confianza de experiencia estudiantil con el servicio que obtienen ya que se sienten seguros en su plan de estudios, Por consiguiente Espino et al. (2023) recalcan que los conjuntos de normas bien elaboradas mejoran la calidad en las universidades en Perú, haciendo que la enseñanza de los

docentes y la función de la metodología este conforme a lo que necesitan los estudiantes universitarios, además Amaro (2021) mencionó que debido a la pandemia las universidades tuvieron que cerrar, eso trajo como consecuencia las clases virtuales y con ello la adaptación a la nueva vida de los estudiantes. Del mismo modo Guere – Carbajal y Yangali – Vicente (2023) indicaron excelencia en el servicio donde los usuarios son una pieza fundamental para que la institución pueda tener una buena reputación, para eso se tiene que brindar un servicio de capacitación al personal y puedan absolver todos los requerimientos. No solo Bonilla (2024) señala que es primordial tener un plan estratégico para una correcta satisfacción estudiantil, ya que es importante fortalecer la educación para ofrecer una calidad de altos estándares mediante elementos organizacionales, también Cueto et al. (2023) infieren que el servicio brindado en instituciones privadas está muy vinculada a la gestión del personal, destacando el importante equipo calificado para poder garantizar una experiencia educativa satisfactoria.

1.1 Realidad problemática

A nivel mundial Corral et al. (2020) mencionan que tras la llegada del COVID- 19 se mostró una transformación de las universidades a nivel global por la necesidad de los estudiantes, el aislamiento forzado obligó a las universidades en el mundo a desplazarse rápidamente hacia lo virtual, teniendo en cuenta que algunos países ya llevaban la virtualidad en la educación como especialización en doctorado, diplomados. Por otro lado, Quispe et al. (2023) analizaron como los profesores pudieron enfrentar retos de la enseñanza remoto y tener el mismo impacto en el aprendizaje de los estudiantes como lo tuvieron presencialmente resaltando que los docentes siguieron cumpliendo con su labor guiando, motivando y formulando su labor íntegramente para lograr una educación de calidad. De igual manera Pardo y Caba (2022) recalcan que el aumento de la tecnología en las últimas décadas ha ido creciendo de forma gradual hasta el momento que fue la llegada de la pandemia donde se evidenció trasladarse a la virtualidad de manera inesperada, la metodología educativa debe estar preparada para realizar nuevas dinámicas de aprendizaje, esta situación plantea una problemática global; poder transformar la educación en un entorno de inclusión, calidad, soporte tecnológico y una verdadera vinculación con el mundo profesional. Asimismo, Roatta y Tedini (2021) infieren que el crecimiento de los campus virtuales y de la educación universitaria semipresencial en Argentina plantea un nuevo desafío; diseñar modelos de enseñanza híbrida con los mismos estándares de calidad para la modalidad presencial, se requiere una adecuada planificación de métodos estratégicos, formación docente específica y una adecuada tecnología para garantizar una correcta educación en este nuevo escenario global.

A nivel latinoamericano Carbonell et al. (2021) mencionan que la educación en los países tiene que presentar buenas instalaciones, metodología y formación docente, ya que así pueden

brindar un acceso a una correcta educación y, por ende, una alta experiencia académica de estudiantes. Para Caisa et al. (2022) deducen que en el contexto latinoamericano, se brinda la conformidad por parte de los universitarios con el servicio brindado de las instituciones superiores en donde se han consolidado como un factor esencial para poder tener la capacidad de atraer, retener y formar a los estudiantes, sin embargo a pesar de la importancia en este aspecto, algunas universidades enfrentan etapas del servicio académico, poniendo en conocimiento las brechas que existen siendo clave como el ingreso equitativo al aprendizaje, y equipamiento que pueden tener. Seguidamente por Marcano y Uribe (2022) analizaron en Ecuador que la satisfacción estudiantil es completamente indispensable porque involucra varios elementos como el rendimiento escolar, la permanencia de poder terminar la carrera e implementar nuevas políticas. Por último Labraña y Brunner (2021) comentan que el fortalecimiento del acceso educativo en Latinoamérica ha provocado transformaciones indispensables dentro de las universidades, en este contexto requiere que los estudiantes tengan una extensa formación y así sean partícipes de las opiniones de los docentes en clase, contando con visión orientada a una calidad equitativa en donde se plantea desafíos para las universidades y tener un buen modelo de calidad de enseñanza.

En el aspecto nacional Oré y Hoces la Rosa (2021) plantean especialmente en el departamento de Huancavelica que la enseñanza es un aspecto importante para el crecimiento humano, de esta forma se ofrece un servicio estandarizado en el nivel superior, por lo tanto, se debe analizar sobre las funciones que brindan la universidad para la metodología de la docencia. Igual que Aragón (2021) indica que un servicio académico brindado es un elemento importante para las organizaciones especialmente privadas y en lo que respecta a la satisfacción del estudiante es importante, por lo tanto, es fundamental para tener un alto rendimiento a nivel académico. De

igual manera De la Cruz (2023) deducen que en un campus de Arequipa se tiene un vínculo refiriéndose a la excelencia académica y bienestar del estudiante, esto se concluye resaltando que hay una conexión significativa entre las variables mencionadas. Por otro lado, Vilcamota (2020) recalca que los primeros estudios realizados sobre la excelencia académica que brindan a las universidades han ido progresando para tener un propósito claro y las instituciones puedan tener modelos para formar a los estudiantes.

En el contexto local, Fernández et al. (2019) señalan que en la actualidad hay probabilidades para que los estudiantes sigan formando su desarrollo profesional, eso influye en la atención que las universidades puedan brindar como el área de atención al estudiante la cual es un aspecto fundamental para acompañar en el proceso y entender dificultades. En este mismo sentido, Nizama (2017) resalta que los programas que brindan las universidades son una experiencia que satisface a los estudiantes ya que mejorar su aspecto cognitivo y social al poder compartir aprendizaje entre ellos mismos. Dioses et al. (2021) enfatizan que la universidad tiene un rol fundamental para poder cumplir todas las expectativas, por eso para poder lograrlo es importante ofrecer una educación con altos estándares que no solo mida los conocimientos, también entienda las necesidades de los estudiantes. Por último, Acuña (2021) recalca que, en las universidades privadas de Lima, el factor del desempeño de la formación educativa actúa en la aprobación de los estudiantes, puesto que se ha visto que tiene una relevancia directa, resaltando que es clave para la percepción de ellos.

Para la presente investigación, se revisó los siguientes antecedentes internacionales

Caisa et al. (2022) del país de Ecuador señalaron que su investigación tuvo como objetivo examinar la satisfacción de los estudiantes y su nexos con la calidad del servicio educativo en las universidades de Tungurahua. Se utilizó el método cuantitativo correlacional de diseño no experimental, empleando la encuesta que se realizó a 293 estudiantes que cursaban los últimos ciclos de la universidad. Los resultados obtenidos fueron altos según la fiabilidad de las variables y 5 dimensiones: actividades educacionales de 0,649; instalaciones y equipamiento de 0,685; ambiente educativo de 0,768; resultados educativos de 0,787 y acceso al servicio de educación de 0,794. Como conclusión se muestra una relación relevante entre el servicio que se brinda y los resultados educativos, también se muestra poder integrar los resultados educativos al modelo de medición de satisfacción.

Así mismo en la publicación de Aparicio et al. (2021) del país de México, el objetivo fue indagar si la calidad de servicio repercute el rendimiento académico en los estudiantes mediante las 4 dimensiones, utilizando un diseño cuantitativo, explicativo, transversal y una muestra no probabilística realizada a 701 estudiantes mexicanos en 4 universidades privadas diferentes utilizando como instrumento la encuesta mediante un muestreo no probabilístico, Los resultados proyectaron una alta fiabilidad para las dimensiones de la calidad de servicio teniendo a la dimensión afectiva con 0,923, la dimensión control de información 0,865 y dimensión espacial 0,882, mostrando una buena consistencia interna para los procedimientos y participación de los estudiantes. Se llegó a la conclusión que la calidad de servicio tiene un impacto en el rendimiento académico y que los campus pueden seguir mejorando en el rendimiento hacia los estudiantes,

recalcando que las dimensiones son altamente significativas por que ayudan a participar activamente a utilizar diferentes estrategias y obtener calificaciones aprobatorias.

Por otro lado Terrazas y Almeida (2020), del país de Bolivia, alcanzaron el objetivo de analizar el grado de influencia de criterios con más predominancia de satisfacción estudiantil en tres universidades privadas de Cochabamba, la investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo de alcance correlacional explicativo donde se analizó los problemas y fenómenos relacionados a los criterios de satisfacción estudiantil y el bienestar recopilando resultados para las hipótesis planteadas que corresponde al modelo teórico, se utilizó como instrumento el cuestionario mediante la escala Likert de 5 funciones para 320 estudiantes universitarios. Se obtuvo como resultado las siguientes fiabilidades por las dimensiones: aspectos académicos 0,904; aspectos sociales 0,899; calidad de vida universitaria 0,896; calidad de vida global 0,791; identificación 0,774; instalaciones y recursos 0,848; recomendación 0,833 en donde muestran el nivel alto. Se llegó a la conclusión que los aspectos académicos y sociales influyen de una manera significativa en la calidad de vida universitaria.

También se presenta el estudio de investigación teniendo como autor a Quesada (2021) del país de Colombia, donde cuyo objetivo fue considerar la conexión de la gestión administrativa, agrado estudiantil y rendimiento académico estableciendo una relación causal efecto sobre su experiencia, se diseñó un modelo cuantitativo y correlacional, se empleó la muestra no probabilístico por conveniencia teniendo a 132 estudiantes de la facultad de ciencias básicas del campus de Costa Rica de una universidad mediante un cuestionario virtual con escala Likert de 5 categorías, se obtuvo como resultado que la escala de satisfacción fue de 53%, es decir es bajo hacia la calidad de servicio académico, en cuanto a la gestión administrativa, agrado estudiantil y

rendimiento académico se obtuvo 71 %,62% y 55% respectivamente el estudiante reconoce que la excelencia estudiantil afecta a la satisfacción pero no a los aspectos que tiene relación con el rendimiento, deduciendo así que el rendimiento tiene totalmente desvinculación con la satisfacción. Finalmente se logró como conclusión que existen una influencia entre las dos variables en mención, pero el rendimiento académico obtuvo un nivel bajo con 55%.

Para el desarrollo del estudio, se revisó los siguientes antecedentes nacionales

Se tiene a Romero (2021) de la ciudad de lima donde tuvo como objetivo en su investigación determinar la escala de satisfacción de los estudiantes por las siguientes dimensiones; gestión estratégica, formación integral y soporte institucional, utilizando el método cuantitativo, diseño no experimental, transversal y descriptivo. El instrumento por utilizar fue un cuestionario para 217 estudiantes constituido por 38 ítems con respuestas de escala tipo Likert. Como resultado se obtuvo un nivel medio de satisfacción estudiantil global con 59,8% y para las dimensiones gestión estratégica, formación integral y soporte institucional, reflejaron un nivel medio de satisfacción de 51%, 62% y 50% por cada uno. Se obtuvo la conclusión que la dimensión con mayor porcentaje de satisfacción fue la de formación integral en el estudio realizando, siendo así una aportación para que las autoridades educativas puedan tomar acciones estratégicas que impulsen el desarrollo educativo. Finalmente, la toma de decisiones oportunas en la calidad educativa Comprende diferentes niveles y dimensiones, e incluye la gestión del impacto generado por las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria, así como su influencia en el ambiente y en otras organizaciones públicas y privadas que actúan como partes interesadas.

La investigación de Santiago (2019) de la ciudad de Huacho se buscó el propósito de establecer la conexión del servicio académico hacia la satisfacción estudiantil, la investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental siendo alcance correlacional y tipo transversal. La muestra fue 132 estudiantes donde se aplicó una encuesta para conseguir la información adecuada. Se obtuvo como resultado que se establece un nexo directo y relevante hacia ambas variables con una correlación de 0,833 representando una correlación positiva muy fuerte, teniendo en cuenta que la dimensión calidad académica tuvo una relación directa con una correlación de 0,784, para la calidad de gestión y la satisfacción estudiantil la correlación fue de 0,885 siendo positiva muy fuerte y finalmente a la dimensión calidad de mantenimiento y satisfacción de estudiantes la correlación fue 0,827 siendo también positiva. Ambos coeficientes superan el umbral recomendado de 0,80, lo que indica una alta consistencia como resultados, se determina que la calidad de servicio ejerce un efecto positivo sobre las variables estudiadas, evidenciando que mayores niveles de calidad percibida se asocian con mejores respuestas en las dimensiones evaluadas.

También se cuenta con Torrealva (2022) de la provincia de Huancavelica, el propósito del estudio fue establecer el vínculo entre la excelencia académica y satisfacción del estudiantado es el método cuantitativo, descriptivo correlacional utilizando un diseño no experimental, se obtuvo como muestra a 70 estudiantes entre hombres y mujeres del primer ciclo del periodo 2022-I. Para los resultados, se utilizó el coeficiente alfa de cronbach, obteniéndose valores de 0.976 para el cuestionario de calidad educativa universitaria y 0.974 para el de satisfacción del estudiantado, lo cual evidencia un nivel de consistencia interna excelente en ambos instrumentos, la investigación muestra un coeficiente de correlación de 0.937, lo que indica un nivel de correlación positiva casi

perfecta, evidenciando una relación directa y altamente significativa entre la calidad educativa universitaria y la satisfacción del estudiantado. Teniendo como conclusión se determina que la calidad de servicio ejerce un efecto positivo sobre las variables estudiadas, evidenciando que mayores niveles de calidad percibida se asocian con mejores respuestas en las dimensiones evaluadas.

Piscoche y Huamanchumo (2024) de la ciudad de Lima tuvieron el objetivo de decidir la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en una universidad privada. La metodología se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, corte transversal y alcance correlacional. La población fue de 1326 estudiantes y se seleccionó una muestra aleatoria de 298 participantes. Se aplicaron encuestas que incluyó dos variables, nueve dimensiones y 34 ítems. Los datos fueron procesados con el sistema SPSS v27. Los resultados mostraron una alta fiabilidad del instrumento, y un alfa de cronbach para la calidad de servicio de 0.966 y satisfacción del estudiante de 0.962. Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman fue de 0.880, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables, con un nivel de significancia de 0.05. Se obtuvo como conclusión la existencia de una fuerte relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante, estos resultados pueden servir de base para implementar estrategias de mejora que optimicen la gestión de servicios.

Asimismo, las variables en estudio poseen concepto relevantes y teorías que dan riqueza literaria, para esta investigación se está realizando un enfoque en la variable calidad de servicio académico.

Inicialmente, Inquilla et al. (2017) indican que la calidad de servicio de educación a nivel universitario está en constante cambio para poder gestionar los procesos educativos que se tiene, a través del personal administrativo que está en comunicación con los estudiantes apoyándose también de las herramientas necesarias para poder medir la satisfacción, dado que así se puede medir las expectativas para que cumplan con los objetivos planteados y sean eficientes. De la misma manera Bernasconi y Rodríguez (2018) mencionan también que la calidad de procesos académicos tiene varios factores que impactan en la metodología de enseñanza y logros académicos, el servicio complementario es esencial ya que la mejora en educación está en constante crecimiento y se puede desarrollar mediante el equipamiento y la tecnología. No obstante con referencia a lo que se mencionó anteriormente Santiago (2022) resalta que la variable en mención no está sujeto a un solo factor, se evalúa a través de diversos indicadores claves, entre ellos, se encuentra la satisfacción estudiantil, que refleja el criterio sobre la eficacia de la formación de los estudiantes, se considera la calidad académica que abarca la preparación del personal docente, el contenido al brindar las clases y el uso de metodologías correctas para el aprendizaje, se necesita realizar evaluaciones constantes y aplicar acciones de mejora continua como pilares fundamental para asegurar la educación.

A continuación, Ahuanari (2024), hace énfasis en el capital humano ya que desempeña un papel importante porque son los encargados de otorgar atención de altos estándares de calidad y poder satisfacer a la comunidad estudiantil, recalando que es fundamental para la educación en el país tener al personal altamente capacitado con habilidades y competencias calificadas que puedan aportar significativamente en los objetivos que se planea incorporando estrategias asertivas.

Por tal sentido, se entiende que Inquilla et al. (2017) hace mención a la calidad de servicio educativo donde puede estar en constante cambio de acuerdo como van mejorando los procesos educativos dentro de las universidades, mientras que Bernasconi y Rodríguez (2018) hace énfasis en los servicios que brinda las universidades como los programas de activación, deporte, teniendo en cuenta que se tiene que necesitar un buen equipamiento en el interior de la institución. Por otro lado, Santiago (2022) recalca que calidad de enseñanza que brindan los docentes hacia los estudiantes en donde se tiene que tener una preparación metodológica correcta y tener una buena comunicación por ambas partes y para poder finalizar Ahuanari (2024) determina que el capital humano es importante dentro de las universidades porque deben tener ciertos requisitos para poder ser válido por los estudiantes ya que son una pieza fundamental dentro de la organización y por consiguiente tener una comunicación eficaz.

En el presente estudio se utilizará la base teórica del Modelo de la Imagen realizado por Gronroos (1988, 1994), donde Cruz et al. (2018) indica que el modelo presentado está influenciado por el resultado del servicio y la forma en lo que recibe el usuario, teniendo una vinculación con la imagen corporativa que se muestra, una buena calidad percibida se puede lograr cuando cumple las necesidades de los estudiantes.

Las dimensiones del Modelo de la Imagen son las siguientes

Calidad funcional

Para Alvarado et al. (2022) caracterizan que el vínculo que se determina entre el educador y el estudiante está reflejado a la comunicación, respeto y la empatía juntamente con el aspecto académico, ya que también influye aspectos afectivos, sociales y

motivacionales, tanto docentes como estudiantes tienen que estar en constante capacitación en los aspectos mencionados para que puedan tener una comunicación asertiva.

Imagen corporativa

También Rojas (2020) menciona que tener una buena calidad de enseñanza para los estudiantes es uno de los factores que predispone a que las universidades sean reconocidas como las mejores para ellos, el prestigio que lleva una universidad se construye a lo largo del tiempo e influye siendo un factor de reconocimiento para la sociedad tomando en cuenta que los docentes cumplen un rol fundamental.

Calidad técnica

Además, Lozano et al. (2022) hace mención que las competencias interpersonales también cumplen un rol importante porque incluye el respeto por ambas entre alumno y profesor, el enfoque académico es un ámbito que abarca diferentes ítems, por ende, también se necesita abordar el aprendizaje para seguir adquiriendo nuevas habilidades, conocimientos a través de las experiencias académicas que se presente y eso conlleve llevarlo en práctica.

Teorías de la Calidad de Servicio Académico

Modelo de Calidad Total (Total Quality Management) EFQM

Este modelo fue aplicado a la educación por los autores Deming y Juran. Según Torrejón (2022) indica en su trabajo de investigación que este modelo en cuanto respecta a la calidad de servicio abarca la organización, en lo educativo implica una mejora de

procesos de enseñanza, una participación del personal de las universidades y una evaluación constante de mejora para los equipamientos que contiene la institución.

Modelo de las 4Cs de la Calidad Educativa de Doyle

Principalmente en Abreus y Carballosa (2019) detallan en su artículo que el servicio educativo de calidad tiene que cumplir con las 4Cs: Comunicación, Colaboración, Pensamiento Crítico y Creatividad, en donde el desarrollo de competencias interpersonales, conocimientos y principios es muy importante juntamente con la comunicación que es base para que pueda existir una buena relación de los docentes y estudiantes.

Por todo lo mencionado, se considera que el Modelo de la Calidad Total utilizado mayormente en las universidades en donde implica una mejora de enseñanza contando con una tecnología avanzada para poder optimizar los procesos mientras que el Modelo de las 4Cs de la calidad educativa se refiere a que se tiene que cumplir con ciertos requisitos como la comunicación, colaboración, pensamiento crítico y creatividad para que haya una mejora continua en el proceso educativo centrándose en un modelo de educación innovada de forma sostenible.

Para la variable satisfacción estudiantil se considera las siguientes bases teóricas

En primer lugar, González et al. (2019) hacen referencia que el desempeño de los docentes universitarios influye directamente en el aprendizaje, la formación profesional y la satisfacción estudiantil, estar en constante planificación para los docentes puedan responder a lo que los estudiantes esperan en sentirse satisfechos para cubrir las necesidades educativas. A continuación, Velásquez (2022) infiere que la educación universitaria actual requiere que los estudiantes se

adapten a diversos contextos, muchos docentes aún mantienen un rol central en el aula, la nueva tecnología educativa, es el centro de la enseñanza donde permite que el docente asuma un rol de facilitador, adoptando nuevas formas que fomenten habilidades cognitivas. No obstante Marcano y Uribe (2022) deducen que la satisfacción estudiantil dentro del entorno universitario no solo permite evaluar cómo perciben los estudiantes los servicios que reciben, sino que también actúa como objetivo clave para identificar el FODA en los servicios, a partir de lo mencionado las universidades pueden obtener el objetivo necesario entre la formación educativa y la gestión administrativa que ofrecen.

En síntesis, lo comprendido por el primer autor relaciona la satisfacción estudiantil con un buen desempeño del docente, es fundamental priorizar el aprendizaje y una buena formación por parte de los estudiantes, mientras que el segundo autor refiere que la educación moderna se tiene que adaptar a las diferentes enseñanzas (virtual o presencial), para que puedan estar preparados para el mundo laboral y desarrollarse profesionalmente y para poder finalizar el ultimo autor pone énfasis en los servicios extracurriculares que brinda ya que implica en la comodidad de los estudiantes hacia la universidad y analizar un valor agregado sintiéndose cómodos.

La presente investigación elaborada por Quesada (2021) fue desarrollado en la Universidad de Costa Rica indica que la comunidad estudiantil estima que las satisfacciones estudiantiles involucran componentes como la calidad de enseñanza, el rendimiento laboral y el equipamiento. Con lo mencionado anteriormente por los componentes en la satisfacción estudiantil por los autores Quesada (2021) y Caisa et al. (2022) se ejecuta las siguientes dimensiones: atención administrativa, equipamiento y desempeño docente.

Las dimensiones son las que se indican a continuación.

Equipamiento

En primer lugar, Oré (2022) recalca que los espacios físicos en los estudiantes, recursos y servicios disponibles en una institución es importante para poder mantener un adecuado aprendizaje con los implementos que se requiera, un entorno adecuadamente condicionado, seguro y con acceso a herramientas para poder mejorar significativamente la experiencia educativa, la motivación y el rendimiento académico.

Atención administrativa

Por otro lado, Laines y Valera (2023) aclaran que el servicio administrativo y la satisfacción estudiantil tienen un vínculo cercano porque las atenciones que brinda el personal dentro de la institución son fundamental para la correcta aceptación por parte de los estudiantes y que ellos se puedan sentir cómodos, asimismo se pueda establecer un método de evaluación en las universidades para identificar la satisfacción de los servicios brindados.

Desempeño docente

A continuación, Campos (2022) puede indicar que el estudiante alcanza un proceso educativo a través de la capacidad adquiridas durante su vida académica en contextos prácticos, junto con el acompañamiento del docente, esto conlleva a tener un buen rendimiento académico llevado con las habilidades técnicas y habilidades sociales en donde interactúan docente y estudiante.

Por ende, se entiende que el servicio del personal administrativo comprende directamente en los estudiantes porque ellos perciben las atenciones recibidas dentro de las universidades y por lo tanto tienen que sentirse cómodos, valorados y escuchados; así de esa forma se eleva el nivel de satisfacción que pueden llegar a tener.

Las teorías que se destacan sobre la variable satisfacción

La Teoría de la disonancia cognitiva, según Gallardo – López et al. (2019) refieren que un estado psicológico que surge cuando una persona mantiene dos o más comportamientos entre sí. Cuando se presenta lo mencionado, las personas tienden a poder experimentar malestar psicológico ya que no se sienten cómodos con lo que perciben.

También, Chuquilin (2021) mencionó en su investigación que la Teoría de la des confirmación de expectativas de Oliver, donde es una de las teorías que se aplica a la educación superior en la cual afirma que la satisfacción es la consecuencia de la comparación entre lo que se percibe y destacando en el entorno académico se indica que si la calidad de servicio académico, el desempeño del docente supera lo que el estudiante esperaba el nivel de satisfacción aumentará.

En las teorías de la variable satisfacción que se presenta se logra entender que la Teoría de la Disonancia cognitiva analiza los elementos de la satisfacción y motivación de los estudiantes universitarios según las condiciones básicas adecuadas y la Teoría de la des confirmación de expectativas de Oliver, los estudiantes forman expectativas sobre la experiencia universitaria en cuanto a la calidad de servicio administrativo y el entorno.

Justificación

En la justificación práctica se ha observado que la calidad del servicio tiene un rol esencial por los alumnos, por tanto, esta investigación ayudará a los aspirantes investigadores a ampliar futuros estudios de la calidad de servicio académico, así los estudiantes tendrán un alto impacto en la satisfacción sobre el servicio que brinde la universidad gracias a las nuevas técnicas que se implemente.

En la justificación teórica, este estudio se realizará para mostrar la información teórica actualizada de las variables en mención. Para Hurtado et al. (2021) indica que la educación brindada influye de una manera relevante en la satisfacción dentro de la universidad, por eso se sugiere implementar un sistema para poder medir la calidad que se brinda y así pueda mejorar el método eficientemente teniendo un objetivo de procesos académicos. Por otro lado, Claros (2024) indica que los trabajos de investigación presentados se convierten en una necesidad ya que los resultados propuestos ayudan a medir el cumplimiento de expectativas de los universitarios.

En la justificación metodológica, esta investigación presenta un método científico de forma cuantitativa, diseño no experimental de manera transversal utilizando como instrumento el cuestionario, se analizó la relación que existe entre las dos variables, teniendo como estudios las investigaciones primarias, revistas y artículos científicos. El instrumento fue validado y revisado por los expertos teniendo en cuenta su trayectoria y grado de Magister, siendo así una investigación donde se pueda utilizar para mejorar la relación de la calidad de servicio académico y satisfacción estudiantil. Según Castrejón y

Tello (2022) el enfoque cuantitativo se lleva a cabo con la medición de las variables mediante los valores números presentados y poder comprobar las hipótesis planteadas.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la calidad funcional y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024?
- ¿Cuál es la relación de la imagen corporativa y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024?
- ¿Cuál es la relación de la calidad técnica y satisfacción de estudiantes en una universidad en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024?

1.3. Objetivos

Determinar la relación que existe de la Calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una Universidad privada en Lima Metropolitana en la Carrera de Administración en el año 2024.

Objetivos específicos

- Determinar la relación de la calidad funcional y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024.
- Determinar la relación de la imagen corporativa y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024.
- Determinar la relación de la calidad técnica y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024.

1.4. Hipótesis

Existe una relación significativa de la Calidad del Servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024.

Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa de la calidad funcional y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024.
- Existe una relación significativa de la imagen corporativa y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024.

- Existe una relación significativa de la calidad técnica y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024

CAPITULO II: METODOLOGÍA

El tipo de estudio fue básico, para Nicomedes (2018), este estudio sirve como fundamento para la investigación aplicada, debido a que esta última persigue un objetivo más administrativo. La investigación básica se desarrolla desde que el ser humano sintió curiosidad por comprender el porqué, cómo y cuándo de los fenómenos relacionados con la naturaleza y el razonamiento, por ello, constituye un pilar esencial para el avance de la ciencia.

Este tipo de investigación tiene como propósito determinar la relación entre ambas variables y aportar conocimiento sobre el tema en mención, con el fin de ampliar los antecedentes y el entendimiento existente sobre la calidad del servicio académico, la satisfacción y así poder aportar información.

Es por eso que este trabajo es de diseño no experimental porque no hay una manipulación por las variables, se presenta tal cual, para poder analizar el entorno, así mismo determina Astete (2018), un diseño no experimental ya que se estudia y analizan los hechos después de lo ocurrido y las variables no se manipula. De igual manera esta investigación presenta un corte transversal debido a que la variable se transforma en el instante con la finalidad de conformar la idea principal.

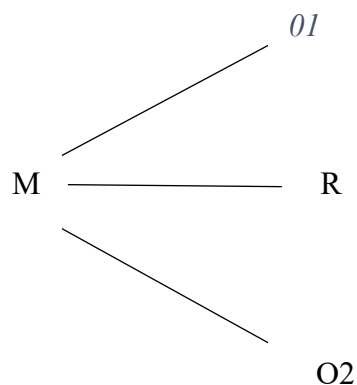
Se presenta de alcance correlacional en donde se necesita explorar ambas variables, se ejecuta el levantamiento del marco teórico, para poder planificar los objetivos, las hipótesis de acuerdo a las variables. Para Arias (2022), el alcance correlacional cuenta con un propósito de saber cómo se maneja la variable independiente con la variable dependiente.

El estudio en mención tiene un enfoque cuantitativo porque se recolecta datos numéricos mediante el instrumento aplicado a estudiantes para identificar patrones y probar las teorías planteadas, teniendo como objetivo lograr resultados óptimos y confirmar la relación entre las dos variables. Según Polonia et al. (2020), es útil este método basado en mediciones precisas y técnicas para poder analizar las hipótesis planteadas, esa aplicación es común mayormente en investigaciones donde se busque cuantificar variables y establecer correlaciones entre ellas, ya que sigue un proceso deductivo, formulando hipótesis.

El estudio a desarrollar tiene como perspectiva medir las variables para recopilar los datos y hallar la pregunta planteada sobre el vínculo que está presente mediante la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana, datos justifican la importancia de la investigación cuantitativa permitiendo el estudio con los fundamentos teóricos y empíricos.

Figura 1

Esquema de un estudio correlacional



Donde

M = Muestra

O1= Variable N° 1 calidad de servicio (variable independiente)

O2= Variable N° 2 satisfacción (variable dependiente)

R = Relación entre variable

Población

Como lo mencionan Chávez -Moreno et al. (2023) la población puede agruparse de distintas maneras, características, formas: sexo, edad, estado civil situación ocupacional, entre otros. Cabe resaltar que es importante, que se puede determinar una correcta población para que los resultados pueden llegar a ser óptimos.

Para la investigación planteada se considera una población de 105 estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración que es el motivo de investigación teniendo las características comunes entre varones y mujeres.

$$n = \frac{Z_{(1-\alpha/2)}^2 PQN}{E^2(N-1) + Z_{(1-\alpha/2)}^2 PQ}$$

Muestra

Con la finalidad de realizar la investigación se considera 83 estudiantes entre hombres y mujeres de universidades privadas de Lima Metropolitana, tomando en cuenta el criterio de exclusión e inclusión, teniendo como nivel de confianza 95% y margen de error de 5%.

Tipo de muestreo

Este presente trabajo es probabilístico porque seleccionan a cada uno de la población teniendo la probabilidad o no de ser escogida, esto confirma que la muestra sea propia y así se puede realizar un muestreo con probabilidades buenas y poder predecir que las respuestas sean precisas.

El muestreo que se realizara es aleatorio simple para escoger a los estudiantes de la muestra al azar, por lo tanto, se asigna una cantidad específica de estudiantes mediante un proceso.

Criterio de inclusión y exclusión

Exclusión

Cursar más de un año de carrera

Estudiantes de Working Adult

Inclusión

Estudiantes de Lima Metropolitana -S JL

Estudiantes de Pre Grado de la carrera de Administración

Estudiantes de turno mañana matriculados en primer ciclo

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó para la presente investigación de forma cuantitativa es una encuesta de forma virtual ya que es una técnica utilizada mayor

y comúnmente en investigaciones similares, en esta oportunidad se utilizó como herramienta Google Forms ya que también se obtiene gráficos de los resultados. Así como Vergara- Morales (2024), menciona, es importante realizar ese tipo de técnica ya que se recolectará información que luego será de utilidad para analizar, explorar y describir correctamente.

Como instrumentos se utilizará el cuestionario, cabe precisar que comprende con una escala de Likert de cinco categorías, en donde se puede presentar en afirmaciones o juicios, tal instrumento es de elaboración propia con 17 ítems en donde se considera las dimensiones de las dos variables, el instrumento puede ser usado en investigaciones similares ya que cuenta con características comunes que se necesita.

Infiere Hadi et al. (2023), que los cuestionarios es una formación organizada de recibir la información donde se recoge de manera más estandarizada con las características requeridas en la cual se ha utilizado para las presentes investigaciones.

Tabla 1
Escala de medición del instrumento

Escala	Respuesta
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Nota: Escala de Likert

Para obtener la precisión del instrumento se aplicó la evaluación o juicio de expertos con el grado de Magister relacionado al área de Negocios; según Martínez - Hernández et al. (2022), la validez tiene como propósito ser precisos, el nivel que pueda dar la interpretación apropiada de lo que se medirá; esta validación estará vinculada con las teorías de la variable, según las hipótesis en vista que al ser corroboradas se tendría mayor claridad para su interpretación. A continuación, se detalla el nombre de los expertos:

Tabla 2
Nombres de expertos de validación del instrumento

Nombre de los expertos	Grado de instrucción	Estatus de aceptación
Pasache Eguizabal Maria Del Pilar	Magister en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa	Apto
Vargas Llontop Hernan Alfredo	Magíster en Administración Estratégica de Empresas	Apto
Fernandez Hurtado Gisela Analy	Magister en Gestión Empresarial	Apto

Nota: Expertos con grado de Magister

Para el análisis de confiabilidad se empleó el coeficiente de Alfa de cronbach para ambas variables en mención con la finalidad de poder medir la magnitud de correlación, ello tiene como propósito aplicar la medición de las dos variables y así calcular el coeficiente. Enseguida se presenta la confiabilidad realizada para ambas variables de la investigación.

Tabla 3
Confiabilidad de la variable calidad de servicio académico

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.870	11

Nota: SPSS, v.27

Se considera la consistencia en el Alfa de Cronbach de 0.870 que es aceptable ya que sería sobresaliente y esto indica que los 11 ítems miden de manera acorde la variable “calidad de servicio educativo”.

Tabla 4
Confiabilidad de la variable satisfacción estudiantil

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.881	6

Nota: SPSS, v.27.

Se considera la consistencia de Alfa de cronbach de 0.881 que es aceptable y ya que sería sobresaliente y esto indica que los 6 ítems miden de manera confiable la variable “satisfacción estudiantil”.

Proceso de recolección de datos

La recolección de datos permite organizar la información realizada sobre las variables de la investigación y luego analizar los resultados de acuerdo al instrumento aplicado.

Para el presente estudio se desarrolló la técnica de la encuesta virtual para las dos variables en mención hacia los estudiantes mediante los grupos de WhatsApp, se tuvo acceso a esa información ya que las investigadoras fueron voluntarias en los Programas que se brindaba en la universidad para los estudiantes y por ende se mantiene comunicación con el entorno, luego con la información recolectada se podrá analizar y verificar los objetivos planteados. La aplicación de la encuesta demoró 2 semanas ya que como se menciona anteriormente fue enviado virtual por los grupos de WhatsApp de estudiantes de primer ciclo que participan en los Programas que brinda la

universidad. Seguidamente antes de emplear la encuesta a los estudiantes se verificó que cumpla con los criterios de Inclusión y Exclusión, se menciona que se utilizó un cuestionario de creación propia en donde se aplicó las dos variables y luego de ello las dimensiones que se expresó mediante los ítems.

Análisis de datos

Luego de ello, con el cuestionario cerrado y la información recopilada se exportó a la herramienta informática Microsoft Excel para agrupar cada pregunta con las respuestas de los 83 estudiantes y las respectivas dimensiones consideradas por cada variable, seguidamente pasó por el sistema SPSS 27 para realizar el análisis descriptivo en donde se podrá verificar la relación entre las dos variables mediante la confiabilidad del Alfa de cronbach con resultados para la variable calidad de servicio académico 0,870 y satisfacción estudiantil 0,881, llegando a la conclusión que los resultados son aceptables y sobresalientes.

Posterior a ello se realizó la prueba de normalidad mediante el sistema SPSS 27, se aplicó la Prueba de Kolmogorov – Smirnov para corroborar si las variables son una distribución normal o no normal.

A continuación, para verificar la correlación de las variables calidad de servicio académico y satisfacción estudiantil se aplicó el Rho de Spearman con las respuestas del cuestionario, donde se verificó que hay una relación positiva considerable entre las dos variables, de igual forma se realizó con las dimensiones de la variable independiente calidad de servicio académico. Indicar también que los gráficos se realizaron a través del programa SPSS 27 para un mejor análisis visual.

Para los aspectos éticos, se indica que la participación de los involucrados en el cuestionario fue de forma voluntaria, por ende, ningún participante fue obligado a participar en la investigación y respondieron la encuesta de forma verídica, el trato realizado a los involucrados fue de forma respetuosa y digna.

Se aseguró respetar la transparencia de los resultados y confiabilidad de los datos de los participantes, la información recolectada se manejó de forma confidencial y utilizados solo para fines académicos.

Se ha considerado respetar el código de ética estipulado por la Universidad Privada del Norte y la normativa APA 7, también la opinión de los autores que han sido citados en los documentos y recalcar que los datos procesados son auténticos.

Finalmente, los expertos que participaron en la validación del instrumento calificaron de manera objetiva y concisa la evaluación para que pueda ser aplicada a los estudiantes dando a conocer un proceso educativo y profesional.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Para los resultados se pasó por el programa estadístico SPSS v.27 donde las encuestas fueron validadas y, por ende, no hay ningún eliminado ya que fueron 83 estudiantes participantes.

Tabla 5
Resumen de procesamiento de ambas variables

Resumen de procesamiento de casos			
Casos		N	100.00%
	Valido	83	0
	Excluido	0	100
	Total	83	

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

Nota: SPSS, v.27

Prueba de Normalidad

Hipótesis nula (Ho) = Los datos de la muestra no presentan una distribución normal

Hipótesis alternativa (Ha) = Los datos de la muestra presentan una distribución normal

Teniendo en cuenta

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Sig. > 0.05 se acepta la hipótesis nula

Respecto al volumen muestral, si es menor a 50 se aplica el estadístico Shapiro-Wilk: de lo contrario, si el tamaño de la muestra es mayor a 50 se aplica el estadístico Kolmogorov – Smimnov. Para este caso hay una muestra de 83 por lo tanto de aplica el estadístico Kolmogorov – Smimnov.

Tabla 6
Prueba de normalidad

	Kolmogorov- Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio académico	0.164	83	<0.001
Satisfacción estudiantil	0.168	83	<0.001

Nota: SPSS, v.27

Se muestra el alcance de la Prueba de normalidad Kolmogorov para verificar los valores de ambas variables donde se logró un resultado de valor de Alfa que es < 0.05 . La muestra no representa una distribución normal, en este caso para el análisis de ambas variables se utiliza el coeficiente de Correlación no paramétrica del Rho de Spearman ya que es una prueba estadística no paramétrica con dirección entre las dos variables.

Hipótesis general

Tabla 7
Prueba estadística spearman

		Calidad de servicio académico	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Calidad de servicio académico	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.648
		N	<.001
		83	83
	Satisfacción estudiantil	Coeficiente de correlación	0.648
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	.
		83	83

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Nota: SPSS, v.27

Según la tabla de correlación se puede determinar que se presenta una relación positiva considerable, teniendo en cuenta que se ubica en el ítem de +0.648 siendo directa como resultado. La relación es estadísticamente significativa entre la calidad de servicio académico y satisfacción estudiantil, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 8
Grado de relación según coeficiente de correlación Rho de spearman

Coeficiente	Tipo de correlación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.1	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a + 0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández y Mendoza, 2018.

Resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicio académico

Hipótesis específicas

Tabla 9

Correlación de Rho de spearman de la dimensión calidad técnica

			Calidad técnica	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Calidad técnica	Coefficiente de correlación	1.000	0.594
		Sig. (bilateral)	.	<.0.001
		N	83	83
	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	0.594	1.000
		Sig. (bilateral)	<.0.001	.
		N	83	83

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

Nota: SPSS, v.27

Con respecto a la tabla de correlación se puede determinar que se presenta una relación positiva considerable, teniendo en cuenta que se ubica en el ítem de +0.594 siendo directa como resultado. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa. La relación es estadísticamente significativa, es decir sólida y evidente entre la calidad técnica y satisfacción estudiantil.

Tabla 10
Correlación de Rho de spearman de la dimensión imagen corporativa

			Imagen corporativa	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Imagen corporativa	Coefficiente de correlación	1.000	0.433
		Sig. (bilateral)	.	<.0001
		N	83	83
	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	0.433	1.000
		Sig. (bilateral)	<.0001	.
		N	83	83

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

Nota: SPSS, v.27

De acuerdo con la tabla de correlación se puede determinar que se presenta una correlación positiva media, teniendo en cuenta que se ubica en el ítem de +0.433 siendo directa como resultado. Esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, se presenta una moderada relación entre las variables Imagen Corporativa y Satisfacción estudiantil, la cual es la dimensión que se pueda mejorar para la satisfacción de los estudiantes.

Tabla 11
Correlación de Rho de spearman de la dimensión calidad funcional

			Calidad funcional	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Calidad funcional	Coefficiente de correlación	1.000	0.653
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	83	83
	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	0.653	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	83	83

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

Nota: SPSS, v.27

De acuerdo con la tabla de correlación se puede determinar que se presenta una correlación positiva considerable, teniendo en cuenta que se ubica en el ítem de +0.653 siendo directa como resultado. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, se presenta una relación significativa entre la calidad funcional y satisfacción estudiantil siendo la dimensión que más influye para los estudiantes.

CAPITULO IV: DISCUSION Y CONCLUSIONES

Discusión

La presente investigación se realizó con la finalidad de poder comprobar el vínculo de la calidad del servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el 2024.

Con respecto al objetivo general, se indica que hay un vínculo positivo considerable entre las variables calidad de servicio académico y satisfacción estudiantil en una universidad Privada en Lima Metropolitana, ya que tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.648 siendo directa como resultado, es así, que si sube la calidad de servicio académico aumentará la satisfacción de ellos. La relación positiva considerable es comprobada mediante el uso del instrumento hacia los 83 estudiantes que participaron, por tanto, es importante incrementar la calidad educativa y responder una expectativa clave para lograr una satisfacción integral y satisfactoria. De la misma manera este estudio es similar al de Piscoche y Huamanchumo (2024) en donde se buscó determinar la relación existente entre la calidad de servicio y satisfacción del estudiante, se obtuvo como resultado un coeficiente de Rho de Spearman de 0.880 en donde se clasifica una correlación positiva y fuerte entre las variables, puede servir de base para implementar estrategias de satisfacción en los campus.

De acuerdo al primer objetivo específico, se verifica una conexión positiva considerable entre la dimensión calidad técnica y satisfacción estudiantil en una universidad privada en Lima Metropolitana, siendo como resultado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.594 y un nivel de significancia de $0.001 < 0.005$ que indica que es directa ambas variables, la relación es estadísticamente significativa es decir sólida y evidente por que la comunidad estudiantil se sienten

cómodos con la metodología de enseñanza de la plana docente. Este resultado tiene similitud con el trabajo realizado por Santiago (2019), en donde indica que existe una relación directa entre la Calidad académica y satisfacción con una correlación de Spearman de 0,784 teniendo así una correlación positiva considerable, se puede deducir que se presenta una excelente malla curricular por consiguiente una metodología de enseñanza apropiada para la comunidad universitaria.

De igual manera el segundo objetivo, se verifica una conexión positiva media entre la dimensión imagen corporativa y satisfacción estudiantil en una universidad privada en Lima Metropolitana, teniendo en cuenta que tiene un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.433 y un nivel de significancia de $0.001 < 0.005$ siendo directa como resultado entre las variables, teniendo en cuenta que se obtuvo ese resultado por que los estudiantes consideran que se tuvo una información inadecuada en el área de ventas. Este hallazgo tiene relación con la investigación de Caisa et al. (2022) en donde se puede mencionar que la dimensión ambiente educativo tuvo un resultado positivo con 0.768, queriendo indicar que por parte de los estudiantes se percibe adecuados comentarios hacia la institución, factores relacionados con el entorno educativo hacen que los estudiantes se sientan cómodos y reconozcan el prestigio de la institución, sin embargo sienten que el personal administrativo no está preparado completamente.

Para finalizar el tercer objetivo, se verifica una conexión positiva considerable entre la dimensión calidad funcional y satisfacción estudiantil en una universidad privada de Lima Metropolitana, considerando que tiene un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.653 y un nivel de significancia de $0.001 < 0.005$ siendo directa entre las variables mencionadas y la dimensión que más influye porque existe una buena comunicación entre el docente y el estudiante, teniendo así un buen clima dentro de la universidad y por consiguiente el estudiante tenga una

correcta interacción y admiración por el docente. Este hallazgo tiene similitud a la investigación de Romero (2021), en donde indica que la dimensión Formación integral tiene un resultado óptimo presentando más del 50%, eso quiere decir que se manifestó una gran acogida entre la relación y una comunicación efectiva entre docente y estudiante ya que el profesor debe reunir las capacidades necesarias para los aspectos educativos y didácticos, por ende, presentar una metodología didáctica y desempeñar exitosamente.

Limitaciones

En la investigación se observaron distintas limitaciones, entre ellas se tuvo como dificultad contactarse con estudiantes de primer ciclo, la comunicación fue por Whatsapp ya que se participó como voluntarias en los programas académicos de la universidad, por otro lado, contactarse con los expertos ya que la universidad no brinda docentes específicos para la validación de instrumento en las investigaciones y también encontrar antecedentes internacionales sobre el tema, se pudo concluir la investigación de forma adecuada, logrando recopilar información confiable para estudios posteriores.

Implicancias

Primero, relacionado al alcance teórico la investigación es de refuerzo para apoyar a las investigaciones futuras sobre el estudio de la variable calidad de servicio académico y satisfacción estudiantil, con ello se pudo demostrar que se observa una conexión favorable para las variables en mención con las respectivas dimensiones.

Segundo, relacionado al alcance metodológico la investigación presenta objetivos, hipótesis y resultados óptimos, obtenido del instrumento que fueron validados por 3 expertos con

grado de Magister y analizados mediante el sistema SPSS 27, donde se presenta los resultados y gráficos para una mejor visualización y obteniendo una información confiable.

Tercero, se puede implementar un sistema que se utilice para mejorar la satisfacción de los estudiantes y eso llevaría a que el campus de estudio mejore en el servicio de calidad que brinden colocándose en una de las universidades con más aceptación por parte de los estudiantes

Conclusiones

En lo que se refiere al objetivo general, se determina una relación estadísticamente significativa entre que la calidad de servicio académico y satisfacción estudiantil teniendo una correlación positiva considerable de 0.648 y el valor p fue de 0.001 siendo directa como resultado, esto se puede indicar que a mayor calidad de servicio académico se brinda, se contará con una correcta satisfacción por parte de la comunidad estudiantil.

Respecto al objetivo específico N° 1, se puede concluir que la dimensión de la calidad técnica y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana tiene una relación estadísticamente positiva teniendo como resultado una correlación positiva considerable de Rho de Spearman de 0.594 y el valor p fue de 0.001, por lo tanto, se indica que los estudiantes se adaptan a los entornos y metodología educativa teniendo en cuenta que ellos esperan tener docentes de una amplia trayectoria.

En relación con el objetivo específico N°2, se puede concluir que la dimensión imagen corporativa y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana tiene una relación estadísticamente directa teniendo como resultado una correlación positiva media de Rho de Spearman de 0.433 y el valor p fue de 0.001 por ende, se puede indicar que los estudiantes

consideran una información inadecuada por parte del área de ventas y se recomienda fortalecer la comunicación institucional para proyectar una imagen solida o buena reputación alineada a los estándares del campus.

En cuanto al objetivo específico N°3, se puede concluir una conexión estadísticamente significativa entre la dimensión calidad funcional y satisfacción de estudiantes en una universidad privada teniendo como resultado una correlación positiva considerable de Rho de Spearman de 0.653 y el valor p fue de 0.001 siendo la dimensión con más predominancia, esto quiere decir que existe una adecuada comunicación entre el docente y estudiante durante las clases, teniendo una correcta interacción y comunicación ya que es fundamental para el entorno educativo.

REFERENCIAS

- Abreus, A. y Carbollosa, A. (2019). Reflexiones sobre el modelo de las 4Cs para la enseñanza-aprendizaje del inglés. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 11(2), 244-249. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n2/2218-3620-rus-11-02-244.pdf>
- Acuña, M. (2021). *Determinantes de la satisfacción de los estudiantes en una universidad privada en el año 2020*. (Tesis para optar el Grado de Doctor en Administración) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. https://www.academia.edu/90078355/Determinantes_de_la_satisfacci%C3%B3n_de_los_estudiantes_en_una_universidad_privada_en_el_a%C3%B1o_2020#loswp-work-container
- Ahuanari, A. (2024). *Capital humano y desempeño laboral en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. (Tesis para optar el Grado de Maestro en Administración con Mención en Administración) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. <https://repositorio.une.edu.pe/entities/publication/50092017-d620-4be5-950a-aecc107dd3fb>
- Alvarado, G., Hernández, R., Ponce, J. y Chiri, P. (2022). Docencia virtual y satisfacción estudiantil en tiempos de pandemia. *Revista de Investigación en Ciencia de la Educación*, 6(26), 2219-2227. <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/734/1456>
- Amaro, C. (2021). *Calidad del Servicio Educativo y Satisfacción del Estudiante en Instituciones Educativas Publicas de la Ugel 06, Ate – 2021*. (Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración de Empresas) Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1766/Amaro%20Guzman%2c%20Carlos%20Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aparicio, E., Cavazos, J. y Gaeta, M. (2021). La calidad del servicio bibliotecario y desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo. *Revista iberoamericana de educación superior*, 12(35), 185- 205. <https://doi.org/10.22201/issue.20072872e.2021.35.1089>

- Aragón, V. (2021). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Camaná periodo 2021*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales) Universidad Alas Peruanas, Arequipa, Perú.
https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10434/Tesis_Calidad.Servicio_Satisfacci%3%b3n.Usuario_MunicipalidadProvincial_Caman%3%a1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, J. (2022). Tipos, alcances y diseños de investigación. Universidad de Guanajuato, México
<https://blogs.ugto.mx/mdued/lectura-tipos-alcances-y-disenos-de-investigacion>
- Astete, R. (2018). *Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Docencia Universitaria). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33993>
- Bernasconi, A. y Rodríguez – Ponce, E. (2018). Análisis Exploratorio de las Percepciones sobre los Estilos de Liderazgo, el Clima Académico y la Calidad de la Formación de Pregrado. *Revista Formación Universitaria*, 11(3), 29-40.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071850062018000300029&script=sci_abstract
- Bonilla, E. (2024). *Plan estratégico para mejorar la satisfacción estudiantil en una Escuela Profesional de Administración de una Universidad de Lima*. (Tesis para obtener el grado de Maestro en Educación con mención en Gestión de la Educación) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/4a2249c0-7f06-405d-9db7-cc76547698e2>
- Caisa, E., Gárce, A. y Vite, J. (2022). Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador). *Revista de Economía del Caribe*, 29, 32-138.
<https://dx.doi.org/10.14482/ecoca.29.505.774>

- Carbonell, C., Gutiérrez, A., Marín, F. y Rodríguez, R. (2021). Calidad en la educación superior en América Latina: revisión sistemática. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6), 345- 360. <https://doi.org/10.52080/rvqluz.26.e6.21>
- Castellanos, A. y Almuñas, J. (2021). La gestión del personal académico en las universidades: fundamentos, características principales y retos futuros. *Revista San Gregorio*, 1(47), 222-238. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i47.1744>
- Castrejón, M. y Tello, D. (2023). *La Calidad de los servicios y la Satisfacción de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Celendín en el año 2022*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Marketing) Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_d00e8d48c6d545f4408de2d1ba079af7
- Campos, R. (2022). *Hábitos de estudio y rendimiento académico en los estudiantes de una universidad pública de Lima, 2022*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Docencia Universitaria) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96985>
- Chávez- Moreno, R., Apodaca – López, C., Lugo- Tapia, T., Félix – Ortiz, G. y Ochoa – Barraza, P. (2023). Manual de Terminología de Investigación. *Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 2101-2135. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6335
- Chuquilin, O. (2021). *Aplicación de la teoría de la des confirmación de la expectativa del servicio en los alumnos de IDAT Campus San Juan de Lurigancho Lima*. (Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. <https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/6327>
- Claros, C. (2024). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Barranca, 2023*. (Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Administración) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho- Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/9388>

- Corral, C., Izurieta, L. y Macías, M. (2020). Gestión universitaria en post pandemia: Implicaciones para una estrategia de gobierno electrónico. *Revista Educare*, 24(3), 456-472. <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1403/1357>
- Cruz, A., Orduña, M. y Álvarez, J. (2018). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Revista Innovaciones De Negocios*, 15(30), 243-258. <https://doi.org/10.29105/rinn15.30-7>
- Cueto, R., Geraldo, L. y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Revista Industrial Data*, 23(1), 165-187. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- De la Cruz, C. (2023). *Satisfacción y calidad del servicio educativo percibida por los alumnos del Instituto Superior de Educación Honorio Delgado Espinoza, Arequipa, 2023*. (Tesis para optar el Grado de Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa) Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/13322>
- Díaz, C. (2023). *Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima, 2023*. (Tesis para optar el grado de Maestro en Docencia Universitaria) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122470/Diaz_CCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díoses, N., Morales, H., Díaz de Angulo, D. y Vásquez, A. (2021). Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(2), 247-266. www.doi.org/10.36390/telos232.04
- Espino, J., Morón, J., Huamán, L., Soto, B, y Morón, L (2023). El desarrollo de la calidad educativa en educación superior universitaria: Revisión sistemática 2019- 2023. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 14(4), 348-359. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.14.4.876>
- Estela – Yomona, R., Gomez – Mejía, J., Blas – Zarzosa, A., Cano – Seminario, E. y Camborda – Falcón, F. (2023). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de una universidad

- nacional en Lima. *Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 1877-18886.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4530
- Fernández, W., Robles, B. y Sajami, D. (2019). *Satisfacción de los estudiantes sobre la formación profesional en la escuela profesional de enfermería facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao 2019*. (Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Enfermería) Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12952/5460>
- García, A., Gamarra, M. y Cruzado, A. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23), 744-758.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>
- Gallardo- López, F., Castellanos – Potenciano, B., Diaz- padilla, G., Pérez- Vásquez, A., Landeros- Sánchez, C, y Sol- Sánchez, A. (2019). Disonancia cognitiva ante el cambio climático en apicultores: un caso de estudio en México. *Revista Mex Cienc Pecu*, 12(1), 238- 255.
<https://doi.org/10.22319/rmcp.v12i1.5213>
- Gonzales- Contreras, A., Pérez- Villalobos, C., Hechenleitner, M., Vaccarezza- Garrido, G. y Toirkens- Niklitscheck, J. (2019). Satisfacción académica y practicas pedagógicas percibidas por estudiantes de salud de Chile. *Revista de la Fundación Educación Médica*, 22(3), 103-107. <https://dx.doi.org/10.33588/fem.223.992>
- Gonzales, M. (2024). Gestión del talento humano y calidad del servicio al usuario en una unidad de gestión educativa local, Ica 2024. (Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/147857/Gonzales_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guere- Carbajal, C. y Yangali- Vicente, J. (2023). Calidad de servicio percibido y satisfacción del cliente en Caja Municipal Sullana. *Revista In nova Research Journal*, 8(1), 132- 152.
<https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2215>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C. & Arias, J. (2023). Metodología de la investigación:

- Guía para el proyecto de tesis. (1ªed). Puno, Perú. Editorial Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1ªed). Ciudad de México, México. McGraw- Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Hurtado- Palomino, A., Merma Valverde, W., Ccorisapra – Quintana, F., Lazo- Cerón, Y. Y Boza- Salas, K. (2021). Estrategias de enseñanza docente en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 217- 228. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.559>
- Inquilla, J., Calsina, W. y Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: Caso Universidad Nacional del Altiplano- Puno- Perú 2017. *Revista Comunicación*, 8(1), 5-15. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449852109001>
- Labraña, J. y Brunner, J. (2022). Transformación de la educación superior latinoamericana y su impacto en la idea de la universidad. *Revista Perfiles Educativos*, 44(176), 138-151. <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2022.176.60539>
- Laines, V. y Valera, E. (2023). *Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022*. (Tesis para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración y Dirección de Empresas). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ac70c76c-c128-43b3-8230-3b1bcfac2bb2/content>
- Lozano, M., Lozano, E. y Ortega, M. (2022). Habilidades blandas una clave para brindar educación de calidad: revisión teórica. *Revista Conrado*, 18(87). 412- 420. <https://biblat.unam.mx/es/revista/conrado/articulo/habilidades-blandas-una-clave-para-brindar-educacion-de-calidad-revision-teorica>
- Marcano, P. y Uribe, A. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista ciencias pedagógicas e innovación*, 10 (1), 79-84. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.520>

- Martínez Hernández, C., Roque- Hernández, R. y Mendoza- Juárez, S. (2022). Validación por expertos: Cuestionario para las compras en Línea de Estudiantes Universitarios. *Revista Tecnológica- Educativa Docentes* 2.0, 15(2), 68-75. <https://doi.org/10.37843/rted.v15i2.342>
- Nicomedes, E. (2018). Tipos de investigación. Core https://core.ac.uk/outputs/250080756/?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1
- Nizama, C. (2017). *Satisfacción con la carrera elegida y rendimiento de alumnos becados en una universidad privada* (Tesis para optar el grado académico de maestro en educación con mención en docencia e investigación universitario) Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2722/nizama_cca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oré, A. (2022). *Implementación de Infraestructura Escolar para la Educación Inclusiva en Instituciones Educativas Públicas, Lima 2022*. (Tesis para obtener el Grado de Maestra en Educación) Universidad César Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101966/Ore_GA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ore, J. y Hoces la Rosa, Z. (2021) Gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. *Revista Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 171-188. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=570969250013>
- Pardo, H. y Cobo, C. (2020) Expandir la universidad más allá de la enseñanza remota de emergencia. Ideas hacia un modelo híbrido post- pandemia. *Revista Panamericana De Pedagogía*, 34. 179-182. <https://revistas.up.edu.mx/RPP/article/view/2589>
- Piscoche, E. y Huamanchumo, H. (2024). Calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en una universidad privada. *Revista científica en ciencias sociales*, 6, e601112. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/e601112>

- Polonia, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O. y Abanto, W. (2020). *Metodologías de investigación cuantitativa & cualitativa aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior*. Primera edición. Institución Universitaria Antonio José Camacho. <https://doi.org/10.54278/9789588292991>
- Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Revista Universidad y Empresa*, 23(41), 1-42. <https://doi.org/10.12804/revistas.uosario.edu.co/empresa/a.10352>
- Quispe, Y., Chino, Y., Mamani, P., Coila, D. y Yanqui, M. (2023). Labor docente durante la covid 19 y el aprendizaje en estudiantes de la Institución Educativa 72005 – Asillo Periodo 2020. *Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 1-16. https://doi.org/10.37811/el_rcm.v7i6.9160
- Roatta, S. y Tedini, D. (2021). La pandemia del COVID- 19 y el aprendizaje semipresencial en la educación superior. *Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología*, 28, 318-323. <https://doi.org/10.24215/18509959.28.e39>
- Rojas, P. (2020). *Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional del Centro del Perú- Huancayo, 2019*. (Tesis para optar el Grado de Maestro en Investigación y Docencia Universitaria) Universidad Peruana de Ciencias e Informática, Lima, Perú. <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/160>
- Romero, S. (2021). Satisfacción estudiantil en las maestrías de la educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista Investigación Valdizana*, 15(1), 7-16. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066115001/586066115001.pdf>
- Santiago, M. (2022). *Evaluación de la calidad de servicio académico y profesional y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la UNJFSC- Huacho, 2018*. (Tesis para optar el Grado de Maestro en Docencia superior e investigación universitaria) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Lima. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3584?utm_source=chatgpt.com

- Silva, A. (2022). La calidad del servicio educativo y la fidelización de los alumnos de institutos privados Surco. *Revista Gestión en el Tercer Milenio de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 25(49), 73-81.
<https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23052>
- Terrazas, B. y Almeida, R. (2020). Análisis de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria en las universidades privadas. *Revista Perspectivas*, 23(45), 7-32.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332020000100002
- Torrealva, A. (2022). *Calidad educativa universitaria y satisfacción del estudiantado en una Universidad nacional de Huancavelica, 2022*. (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Docencia Universitaria) Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102940>
- Torrejón, J. (2022). *Modelo de Gestión de Calidad Total para Mejorar Procesos de Dirección y Control, I.E.P. N°18086- Suyobamba- Jazan- Bongará- Amazonas, 2020*. (Tesis para optar el Grado de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Investigación y Docencia) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú.
<https://repositorio.unife.edu.pe/items/40f3c08b-b747-482f-a68e-491a16a30804>
- Velasquez, M. (2022). *Evaluación del desempeño docente y satisfacción académica en estudiantes de una Universidad privada de Lima*. (Tesis para optar el Grado Académico de Doctora en Educación) Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Lima, Perú.
<https://repositorio.unife.edu.pe/items/40f3c08b-b747-482f-a68e-491a16a30804>
- Vergara- Morales. (2024). Modelación de factores motivacionales relacionadas con la satisfacción académica: un estudio multinivel. *Revista Liberabit*. 30(1), 2223-7666.
<https://doi.org/10.24265/liberabit.2024.v30n1.811>
- Vilcatoma, V. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP*. (Tesis para optar el Título profesional de licenciada en Administración) Universidad Continental, Huancayo,

Perú.[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8375/3/IV_FCE_309_](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8375/3/IV_FCE_309_TE_Vilcatoma_Quispe_2021.pdf)
[TE_Vilcatoma_Quispe_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8375/3/IV_FCE_309_TE_Vilcatoma_Quispe_2021.pdf)

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

“RELACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO Y SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN LIMA METROPOLITANA EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EN EL AÑO 2024”					
PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACIÓN
¿Cuál es la relación de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024?	H1 = Existe una relación significativa de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024	GENERAL:	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO	TIPO DE INVESTIGACIÓN	Fueron estudiantes universitarios que cumplieron con el criterio de inclusión y exclusión
	Ho = No existe una relación significativa de la calidad de servicio académico en la satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024	Determinar la relación que existe de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024.		Enfoque: Cuantitativo	
	ESPECIFICOS:	ESPECIFICOS:		Diseño: No experimental - Descriptivo Correlacional	
	Existe una relación significativa de la calidad funcional y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024.	Determinar la relación de la calidad funcional y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024.			
	Existe una relación significativa de la imagen corporativa y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024.	Determinar la relación de la imagen corporativa y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024.	VARIABLE 2: SATISFACCION ESTUDIANTIL		MUESTRA
	Existe una relación significativa de la calidad técnica y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024.	Determinar la relación de la calidad técnica y satisfacción de estudiantes en una Universidad privada en Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024.			

Técnica: Encuesta

Instrumento:

Cuestionario

La muestra estará representada por la cantidad de colaboradores que cumplan los requerimientos según los criterios de inclusión y exclusión, constituyendo de esta forma una muestra de 83 estudiantes.

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

“RELACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO Y SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN LIMA METROPOLITANA EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EN EL AÑO 2024”

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Servicio de calidad académico	Los clientes tienen una expectativa para que puedan medir correctamente la calidad del servicio o producto siguiendo la línea que cumple con las características específicas del producto o servicio del consumidor	Calidad técnica	•Respeto de opiniones	1	Cuestionario de elaboración propia	Escala de Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.
			•validación por parte de la universidad	2,3		
		Imagen corporativa	•Calidad de enseñanza	4,5,6,		
			•Logros académicos e institucionales	7,8		
Variable 2: Satisfacción estudiantil	Puede identificarse como la experiencia o sentimiento de éxito de un logro determinado realizado en el ambiente personal, laboral o estudiantil que permite percibir el grado de bienestar experimentado por el individuo con su vida y sobre aspectos personales (salud, estudio, familia, trabajo, entre otros	Equipamiento	•Tecnología avanzada	12,13	Cuestionario de elaboración propia	Escala de Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre.
			•Equipos en buen estado			
		Atención administrativa	•Trato del personal	14,15		
•Información oportuna y correcta						
		Desempeño docente	•Actuación pedagógica	16,17		

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3. Validación de expertos

Lima, 01 de setiembre del 2025

Asunto: Validación de Instrumento de Investigación.

Señor/a Mg.- Gisela Fernández Hurtado

Presente. -

De nuestra consideración.

Es grato dirigirnos a usted para expresarle nuestro cordial saludo y a la vez manifestarle que nos encontramos desarrollando la investigación titulada “Relación de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada de Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024”, para la cual es necesaria la aplicación de un instrumento de recolección de datos, la misma que pretende medir y responder a las interrogantes de esta investigación.

Siendo indispensable su validación a través de un juicio de expertos en el que se ha considerado su participación como experto/a, por ser Usted un profesional de trayectoria y de reconocimiento con relación a la investigación, para lo cual adjunto:

- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia de trabajo de investigación.
- Instrumento de recolección de datos.
- Matriz de validación de instrumento de medición a través de juicio de expertos.

Agradecemos por anticipado su gentil atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Datos y firmas de bachilleres:



Anita Silva Vilchez



Sonia Gomez Diaz

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

“RELACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO Y SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN LIMA METROPOLITANA EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EN EL AÑO 2024”						
VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
Variable 1: Calidad de servicio académico	Los estudiantes tienen una expectativa para que puedan medir correctamente la calidad del servicio o producto siguiendo la línea que cumple con las características específicas del servicio que se brinda	Calidad técnica	•Respeto de opiniones	1	Cuestionario de elaboración propia	Escala de Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
			•validación por parte de la universidad	2,3		
		Imagen corporativa	•Calidad de enseñanza	4,5,6,		
			•Logros académicos e institucionales	7,8		
		Calidad funcional	•Atenciones del estudiante	9,10		
	•Organización interna de la institución	11				
Variable 2: Satisfacción estudiantil	Puede identificarse como la experiencia o sentimiento de éxito de un logro determinado realizado en el ambiente estudiantil que permite percibir el grado de bienestar experimentado por el individuo con su vida y sobre aspectos personales (salud, estudio, familia, trabajo, entre otros	Equipamiento	•Tecnología avanzada	12,	Cuestionario de elaboración propia	Escala de Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
			•Equipos en buen estado	13		
		Atención administrativa	•Trato del personal	14		
			•Información oportuna y correcta	15		
		Desempeño docente	•Actuación pedagógica	16,17		
Nota. Fuente: Elaboración propia.						

Anexo 2. Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA / DISEÑO
Problema general	Objetivo General		Dimensiones	METODOLOGÍA / DISEÑO
¿Cuál es la relación de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024?	Determinar la relación que existe de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024.	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO VARIABLE 2: SATISFACCION ESTUDIANTIL	-Calidad funcional -imagen corporativa -calidad técnica -Equipamiento -Atención administrativa -Desempeño docente	Método: Cuantitativo Tipo de investigación: Básica Nivel: Descriptivo correlacional Enfoque: Investigación descriptiva Diseño: No experimental Población y muestra: Estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana que cumplan con los requisitos de inclusión y exclusión. Muestra: Estudiantes seleccionados de la población para poder conocer las características que presentan.
Problemas específicos	Objetivos específicos		Indicadores	
¿Cuál es la relación de la calidad funcional y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024?	Determinar la relación de la calidad funcional y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024.		-Calidad funcional (Atenciones del estudiante, organización interna de la universidad) -Imagen corporativa (Calidad de enseñanza, logros institucionales)	Técnicas de instrumentos de recolección de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Procesamiento: Estadística descriptiva
¿Cuál es la relación de la imagen corporativa y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024?	Determinar la relación de la imagen corporativa y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024.		-Calidad técnico (Respeto de opiniones, validación por parte de la universidad) -Equipamiento (Tecnología avanzada, equipos en buen estado)	
¿Cuál es la relación de la calidad técnica y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024?	Determinar la relación de la calidad técnica y satisfacción de estudiantes en una Universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024.		-Atención administrativa (Trato del personal, Información oportuna) -Desempeño docente (Actuación pedagógica)	

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Es grato dirigirnos a usted para expresarle nuestro cordial saludo y a la vez manifestarle que nos encontramos desarrollando la investigación titulada “Relación de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada de Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024”, para la cual es necesaria la aplicación de un instrumento de recolección de datos, la misma que pretende medir y responder a las interrogantes de esta investigación.

Las opciones son las siguientes:

Nunca: (N) Casi nunca: (CN) A veces: (A) Casi siempre: (CS) Siempre: (S)

Nº	VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVA	N	CN	A	CS	S
1	La universidad toma en cuenta las opiniones de los estudiantes para la toma de decisiones					
2	La universidad promueve la participación de los estudiantes en la decisión académicas o administrativas.					
3	La universidad permite el involucramiento de los estudiantes en el desarrollo de las actividades académicas y no académicas (deporte, cultura, responsabilidad social).					
4	Observa algún tipo de aviso publicitario, afiches volantes, etc. que promueve la imagen de la institución de la universidad					
5	La universidad tiene política de reconocimientos a alumnos o docentes destacados.					
6	Ha observado algún acontecimiento negativo o de violencia dentro de la universidad.					
7	Normalmente recomienda a sus amistades, familiares para que estudien en la universidad.					
8	Siente usted que la universidad inculca valores y principios institucionales.					

9	Siente que existe una organización adecuada dentro de la universidad.					
10	Se siente satisfecho por la enseñanza compartida por los docentes.					
11	Considera que la educación proporcionada por la universidad satisface sus necesidades.					
N°	VARIABLE SATISFACCION ESTUDIANTIL	N	CN	A	CS	S
12	La universidad cuenta con las instalaciones necesarias					
13	La universidad cuenta con los servicios académicos (biblioteca, secretaria, tópico) necesarios para la satisfacción del estudiante.					
14	El personal administrativo brinda una correcta atención a los estudiantes					
15	La dirección de la universidad promueve un buen liderazgo.					
16	El docente cumple con las funciones académicas y profesiones establecida por la universidad.					
17	El docente tiene la disposición de colaborar con los estudiantes.					

ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y nombres del experto: Fernández Hurtado Gisela Analy
 I.2. Grado académico y/o título: Magister en Gestión Empresarial
 I.3. Título de la investigación: “Relación de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada de Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024”
 I.4. Autor del instrumento: De elaboración propia
 I.5. Para obtener el título de: Licenciados en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		50				

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES:

No Se presenta observaciones para que se aplique el instrumento

Lima, 01 de setiembre del 2025



Fernández Hurtado Gisela Analy
DNI 73269271
EXPERTO

Lima, 26 de agosto del 2025

Asunto: Validación de Instrumento de Investigación.

Señor/a Mg.- Pilar Pasache Eguizabal

Presente. -

De nuestra consideración.

Es grato dirigirnos a usted para expresarle nuestro cordial saludo y a la vez manifestarle que nos encontramos desarrollando la investigación titulada “Relación de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada de Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024”, para la cual es necesaria la aplicación de un instrumento de recolección de datos, la misma que pretende medir y responder a las interrogantes de esta investigación.

Siendo indispensable su validación a través de un juicio de expertos en el que se ha considerado su participación como experto/a, por ser Usted un profesional de trayectoria y de reconocimiento con relación a la investigación, para lo cual adjunto:

- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia de trabajo de investigación.
- Instrumento de recolección de datos.
- Matriz de validación de instrumento de medición a través de juicio de expertos.

Agradecemos por anticipado su gentil atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Datos y firmas de bachilleres:



Anita Silva Vilchez



Sonia Gomez Diaz

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

“RELACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO Y SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN LIMA METROPOLITANA EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EN EL AÑO 2024”						
VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Calidad de servicio académico	Los estudiantes tienen una expectativa para que puedan medir correctamente la calidad del servicio o producto siguiendo la línea que cumple con las características específicas del servicio que se brinda	Calidad técnica	•Respeto de opiniones	1	Cuestionario de elaboración propia	Escala de Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
			•validación por parte de la universidad	2,3		
		Imagen corporativa	•Calidad de enseñanza	4,5,6,		
			•Logros académicos e institucionales	7,8		
		Calidad funcional	•Atenciones del estudiante	9,10		
			•Organización interna de la institución	11		
Variable 2: Satisfacción estudiantil	Puede identificarse como la experiencia o sentimiento de éxito de un logro determinado realizado en el ambiente estudiantil que permite percibir el grado de bienestar experimentado por el individuo con su vida y sobre aspectos personales (salud, estudio, familia, trabajo, entre otros	Equipamiento	•Tecnología avanzada	12,	Cuestionario de elaboración propia	Escala de Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
			•Equipos en buen estado	13		
		Atención administrativa	•Trato del personal	14		
			•Información oportuna y correcta	15		
		Desempeño docente	•Actuación pedagógica	16,17		

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA / DISEÑO
Problema general	Objetivo General		Dimensiones	METODOLOGÍA / DISEÑO
¿Cuál es la relación de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024?	Determinar la relación que existe de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024.	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO VARIABLE 2: SATISFACCION ESTUDIANTIL	-Calidad funcional -imagen corporativa -calidad técnica -Equipamiento -Atención administrativa -Desempeño docente	Método: Cuantitativo Tipo de investigación: Básica Nivel: Descriptivo correlacional Enfoque: Investigación descriptiva Diseño: No experimental Población y muestra: Estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana que cumplan con los requisitos de inclusión y exclusión. Muestra: Estudiantes seleccionados de la población para poder conocer las características que presentan.
Problemas específicos	Objetivos específicos		Indicadores	
¿Cuál es la relación de la calidad funcional y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024?	Determinar la relación de la calidad funcional y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024.		-Calidad funcional (Atenciones del estudiante, organización interna de la universidad) -Imagen corporativa (Calidad de enseñanza, logros institucionales)	Técnicas de instrumentos de recolección de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Procesamiento: Estadística descriptiva
¿Cuál es la relación de la imagen corporativa y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024?	Determinar la relación de la imagen corporativa y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024.		-Calidad técnico (Respeto de opiniones, validación por parte de la universidad) -Equipamiento (Tecnología avanzada, equipos en buen estado)	
¿Cuál es la relación de la calidad técnica y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024?	Determinar la relación de la calidad técnica y satisfacción de estudiantes en una Universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024.		-Atención administrativa (Trato del personal, Información oportuna) -Desempeño docente (Actuación pedagógica)	

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Es grato dirigirnos a usted para expresarle nuestro cordial saludo y a la vez manifestarle que nos encontramos desarrollando la investigación titulada “Relación de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada de Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024”, para la cual es necesaria la aplicación de un instrumento de recolección de datos, la misma que pretende medir y responder a las interrogantes de esta investigación.

Las opciones son las siguientes:

Nunca: (N) Casi nunca: (CN) A veces: (A) Casi siempre: (CS) Siempre: (S)

Nº	VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVA	N	CN	A	CS	S
1	La universidad toma en cuenta las opiniones de los estudiantes para la toma de decisiones					
2	La universidad promueve la participación de los estudiantes en la decisión académicas o administrativas.					
3	La universidad permite el involucramiento de los estudiantes en el desarrollo de las actividades académicas y no académicas (deporte, cultura, responsabilidad social).					
4	Observa algún tipo de aviso publicitario, afiches volantes, etc. que promueve la imagen de la institución de la universidad					
5	La universidad tiene política de reconocimientos a alumnos o docentes destacados.					
6	Ha observado algún acontecimiento negativo o de violencia dentro de la universidad.					
7	Normalmente recomienda a sus amistades, familiares para que estudien en la universidad.					
8	Siente usted que la universidad inculca valores y principios institucionales.					

9	Siente que existe una organización adecuada dentro de la universidad.					
10	Se siente satisfecho por la enseñanza compartida por los docentes.					
11	Considera que la educación proporcionada por la universidad satisface sus necesidades.					
Nº	VARIABLE SATISFACCION ESTUDIANTIL	N	CN	A	CS	S
12	La universidad cuenta con las instalaciones necesarias					
13	La universidad cuenta con los servicios académicos (biblioteca, secretaria, tópicos) necesarios para la satisfacción del estudiante.					
14	El personal administrativo brinda una correcta atención a los estudiantes					
15	La dirección de la universidad promueve un buen liderazgo.					
16	El docente cumple con las funciones académicas y profesiones establecida por la universidad.					
17	El docente tiene la disposición de colaborar con los estudiantes.					

ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y nombres del experto: *Pasache Eguizabal, María del Pilar*
- I.2. Grado académico y/o título: *Mag. Docencia y Gestión Educativa*
- I.3. Título de la investigación “” *Relación de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada de Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024”*
- I.4. Autor del instrumento: De elaboración propia
- I.5. Para obtener el título de: Licenciados en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	✓				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	✓				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	✓				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	✓				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		✓			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	✓				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis	✓				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	✓				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	✓				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	✓				
TOTAL - PARCIAL						

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES:

El presente instrumento es valido y aplicable para la investigación planteada.

Maria de Pilar Pasache Eguizabal
Mg. Maria Pasache Eguizabal
DOCTORADO EN EDUCACIÓN EDUCATIVA
CPI Nº 0110517110

Lima, 26 de Agosto del 2025

Maria de Pilar Pasache Eguizabal
10517110
Nombres, apellidos, DNI y firma
EXPERTO

Lima, 26 de agosto del 2025

Asunto: Validación de Instrumento de Investigación.

Señor/a Mg.- Hernán Alfredo Martín Vargas Llontop

Presente. -

De nuestra consideración.

Es grato dirigirnos a usted para expresarle nuestro cordial saludo y a la vez manifestarle que nos encontramos desarrollando la investigación titulada “Relación de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada de Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024”, para la cual es necesaria la aplicación de un instrumento de recolección de datos, la misma que pretende medir y responder a las interrogantes de esta investigación.

Siendo indispensable su validación a través de un juicio de expertos en el que se ha considerado su participación como experto/a, por ser Usted un profesional de trayectoria y de reconocimiento con relación a la investigación, para lo cual adjunto:

- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia de trabajo de investigación.
- Instrumento de recolección de datos.
- Matriz de validación de instrumento de medición a través de juicio de expertos.

Agradecemos por anticipado su gentil atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Datos y firmas de bachilleres:



Anita Silva Vilchez



Sonia Gomez Diaz

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

“RELACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO Y SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN LIMA METROPOLITANA EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EN EL AÑO 2024”						
VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Calidad de servicio académico	Los estudiantes tienen una expectativa para que puedan medir correctamente la calidad del servicio o producto siguiendo la línea que cumple con las características específicas del servicio que se brinda	Calidad técnica	•Respeto de opiniones	1	Cuestionario de elaboración propia	Escala de Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
			•validación por parte de la universidad	2,3		
		Imagen corporativa	•Calidad de enseñanza	4,5,6,		
			•Logros académicos e institucionales	7,8		
		Calidad funcional	•Atenciones del estudiante	9,10		
•Organización interna de la institución	11					
Variable 2: Satisfacción estudiantil	Puede identificarse como la experiencia o sentimiento de éxito de un logro determinado realizado en el ambiente estudiantil que permite percibir el grado de bienestar experimentado por el individuo con su vida y sobre aspectos personales (salud, estudio, familia, trabajo, entre otros	Equipamiento	•Tecnología avanzada	12,	Cuestionario de elaboración propia	Escala de Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre
			•Equipos en buen estado	13		
		Atención administrativa	•Trato del personal	14		
			•Información oportuna y correcta	15		
		Desempeño docente	•Actuación pedagógica	16,17		

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA / DISEÑO
Problema general	Objetivo General		Dimensiones	METODOLOGÍA / DISEÑO
¿Cuál es la relación de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024?	Determinar la relación que existe de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024.	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO VARIABLE 2: SATISFACCION ESTUDIANTIL	-Calidad funcional -imagen corporativa -calidad técnica -Equipamiento -Atención administrativa -Desempeño docente	Método: Cuantitativo Tipo de investigación: Básica Nivel: Descriptivo correlacional Enfoque: Investigación descriptiva Diseño: No experimental Población y muestra: Estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana que cumplan con los requisitos de inclusión y exclusión. Muestra: Estudiantes seleccionados de la población para poder conocer las características que presentan. Técnicas de instrumentos de recolección de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Procesamiento: Estadística descriptiva
Problemas específicos	Objetivos específicos		Indicadores	
¿Cuál es la relación de la calidad funcional y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024?	Determinar la relación de la calidad funcional y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024.		-Calidad funcional (Atenciones del estudiante, organización interna de la universidad) -Imagen corporativa (Calidad de enseñanza, logros institucionales)	
¿Cuál es la relación de la imagen corporativa y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024?	Determinar la relación de la imagen corporativa y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024.		-Calidad técnico (Respeto de opiniones, validación por parte de la universidad) -Equipamiento (Tecnología avanzada, equipos en buen estado)	
¿Cuál es la relación de la calidad técnica y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024?	Determinar la relación de la calidad técnica y satisfacción de estudiantes en una Universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024.		-Atención administrativa (Trato del personal, Información oportuna) -Desempeño docente (Actuación pedagógica)	

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Es grato dirigirnos a usted para expresarle nuestro cordial saludo y a la vez manifestarle que nos encontramos desarrollando la investigación titulada “Relación de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada de Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024”, para la cual es necesaria la aplicación de un instrumento de recolección de datos, la misma que pretende medir y responder a las interrogantes de esta investigación.

Las opciones son las siguientes:

Nunca: (N) Casi nunca: (CN) A veces: (A) Casi siempre: (CS) Siempre: (S)

Nº	VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVA	N	CN	A	CS	S
1	La universidad toma en cuenta las opiniones de los estudiantes para la toma de decisiones					
2	La universidad promueve la participación de los estudiantes en la decisión académicas o administrativas.					
3	La universidad permite el involucramiento de los estudiantes en el desarrollo de las actividades académicas y no académicas (deporte, cultura, responsabilidad social).					
4	Observa algún tipo de aviso publicitario, afiches volantes, etc. que promueve la imagen de la institución de la universidad					
5	La universidad tiene política de reconocimientos a alumnos o docentes destacados.					
6	Ha observado algún acontecimiento negativo o de violencia dentro de la universidad.					
7	Normalmente recomienda a sus amistades, familiares para que estudien en la universidad.					
8	Siente usted que la universidad inculca valores y principios institucionales.					

9	Siente que existe una organización adecuada dentro de la universidad.					
10	Se siente satisfecho por la enseñanza compartida por los docentes.					
11	Considera que la educación proporcionada por la universidad satisface sus necesidades.					
N°	VARIABLE SATISFACCION ESTUDIANTIL	N	CN	A	CS	S
12	La universidad cuenta con las instalaciones necesarias					
13	La universidad cuenta con los servicios académicos (biblioteca, secretaria, tópicos) necesarios para la satisfacción del estudiante.					
14	El personal administrativo brinda una correcta atención a los estudiantes					
15	La dirección de la universidad promueve un buen liderazgo.					
16	El docente cumple con las funciones académicas y profesiones establecida por la universidad.					
17	El docente tiene la disposición de colaborar con los estudiantes.					

ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Vargas Llontop, Hernán Alfredo Martín
- 1.2. Grado académico y/o título: Magíster en Administración Estratégica de empresa
- 1.3. Título de la investigación: “Relación de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada de Lima Metropolitana en la carrera de Administración en el año 2024”
- 1.4. Autor del instrumento: De elaboración propia
- 1.5. Para obtener el título de: Licenciados en Administración

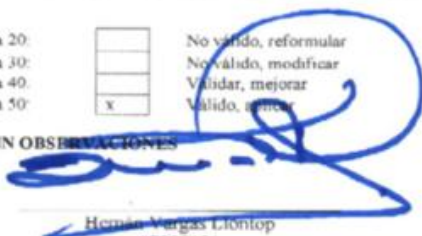
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.	5				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en lo observado bajo metodología científica	5				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	5				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5				
5. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad.	5				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	5				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	5				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y estadísticos.	5				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	5				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	5				
TOTAL - PARCIAL		50				

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Válido, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aceptar

OBSERVACIONES: SIN OBSERVACIONES



Lima, 26 de agosto del 2025

Hernán Vargas Llontop
07387121
EXPERTO

Anexo 4. Cuestionario en Google Forms

“RELACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO Y SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN LIMA METROPOLITANA EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EN EL AÑO 2024”

Estimado/a participante:

Este formulario forma parte de una investigación académica para la elaboración de una tesis de Licenciatura en Administración. El objetivo principal de este formulario es determinar la relación que existe de la calidad de servicio académico y satisfacción de estudiantes en una universidad privada en Lima Metropolitana de la carrera de Administración en el año 2024.

Sus respuestas serán tratadas de forma **confidencial y anónima**, y se utilizarán exclusivamente con fines académicos.

LEYENDA:

Nunca: (N) Casi nunca: (CN) A veces: (A) Casi siempre : (CS) Siempre: (S)

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. La universidad toma en cuenta las opiniones de los estudiantes para la toma de decisiones *

- 1. N
- 2. CN
- 3. A
- 4. CS
- 5. S

2. La universidad promueve la participación de los estudiantes en la decisión académicas o administrativas. *

- 1. N
- 2. CN
- 3. A
- 4. CS
- 5. S

3. La universidad permite el involucramiento de los estudiantes en el desarrollo de las actividades académicas y no académicas (deporte, cultura, responsabilidad social). *

- 1. N
- 2. CN
- 3. A
- 4. CS
- 5. S

4. Observa algún tipo de aviso publicitario, afiches volantes, etc. que promueve la imagen de la institución de la universidad. *

- 1. N
- 2. CN
- 3. A
- 4. CS
- 5. S

5. La universidad tiene política de reconocimientos a alumnos o docentes destacados. *

- 1. N
- 2. CN
- 3. CS
- 4. CS
- 5. S

6. Ha observado algún *
acontecimiento negativo o de
violencia dentro de la universidad.

- 1. N
- 2. CN
- 3. A
- 4. CS
- 5. S

7. Normalmente recomienda a sus *
amistades, familiares para que
estudien en la universidad.

- 1. N
- 2. CN
- 3. A
- 4. CS
- 5. S

8. Siente usted que la universidad *
inculca valores y principios
institucionales.

- 1. N
- 2. CN
- 3. A
- 4. CS
- 5. S

9. Siente que existe una *
organización adecuada dentro de
la universidad.

- 1. N
- 2. CN
- 3. A
- 4. CS
- 5. S



10. Se siente satisfecho por la *
enseñanza compartida por los
docentes.

- 1. N
- 2. CN
- 3. A
- 4. CS
- 5. S

11. Considera que la educación *
proporcionada por la universidad
satisface sus necesidades.

- 1. N
- 2. CN
- 3. A
- 4. CS
- 5. S

12. La universidad cuenta con la *
infraestructura e instalaciones
necesarias

- 1. N
- 2. CN
- 3. A
- 4. CS
- 5. S

13. La universidad cuenta con los *
servicios académicos (biblioteca,
secretaría, tópicos) necesarios
para la satisfacción del
estudiante.

- 1. N
- 2. CN
- 3. A
- 4. CS
- 5. S

14. El personal administrativo brinda una *
correcta atención a los estudiantes.

- 1. N
- 2. CN
- 3. A
- 4. CS
- 5. S

15. La dirección de la universidad promueve un *
buen liderazgo.

- 1. N
- 2. CN
- 3. A
- 4. CS
- 5. S

16. El docente cumple con las funciones *
académicas y profesiones establecida por la universidad.

- 1. N
- 2. CN
- 3. A
- 4. CS
- 5. S

17. El docente tiene la disposición de colaborar con los estudiantes. *

- 1. N
- 2. CN
- 3. A
- 4. CS
- 5. S

Anexo 5. Resultados del cuestionario

Análisis de los ítems del instrumento y distribución de porcentaje de las dimensiones de la variable calidad de servicio educativo.

Tabla 12

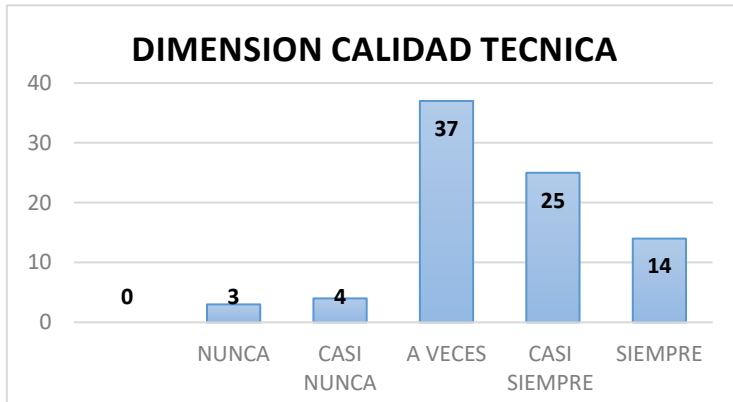
Distribución de porcentaje del ítem 1 de la Dimensión calidad

	N	%
NUNCA	3	3.60%
CASI NUNCA	4	4.80%
A VECES	37	44.60%
CASI SIEMPRE	25	30.10%
SIEMPRE	14	16.90%

Nota: SPSS, v.27.

Figura 2

Resultados del ítem 1 de la dimensión calidad técnica



En la tabla 2 en donde se refiere a la dimensión Calidad Técnica se logró una respuesta de 44.60% para la sección a veces, un 30.10% en casi siempre, un 16.90% en siempre, un 4.80% en casi nunca y un 3.60% en nunca; por lo que se concluye que algunos estudiantes consideran que la universidad considera en pocas ocasiones los puntos de vista de ellos para mejorar la

organización interna que se tiene, sin embargo hay un porcentaje considerable de estudiantes que si consideran la validación por parte de ellos.

Tabla 13

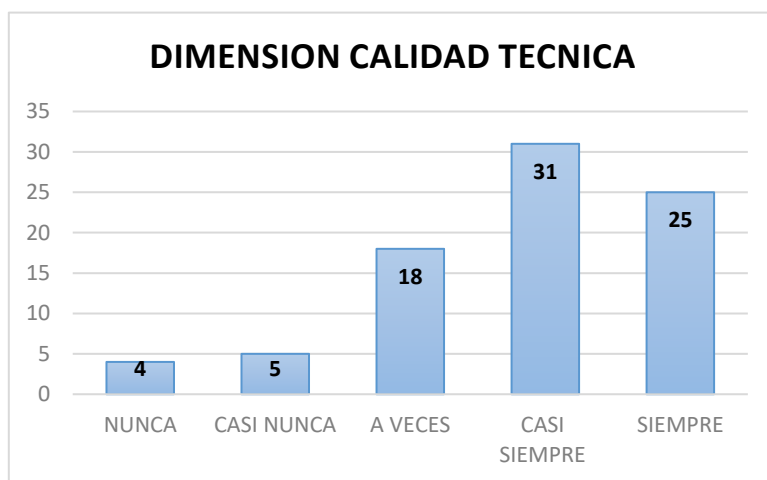
Distribución de porcentajes del ítem 2 de la dimensión calidad técnica

	N	%
NUNCA	4	4.80%
CASI NUNCA	5	6.00%
A VECES	18	21.70%
CASI SIEMPRE	31	37.40%
SIEMPRE	25	31.30%

Nota: SPSS, v.27.

Figura 3

Resultados del ítem 2 de la dimensión calidad técnica



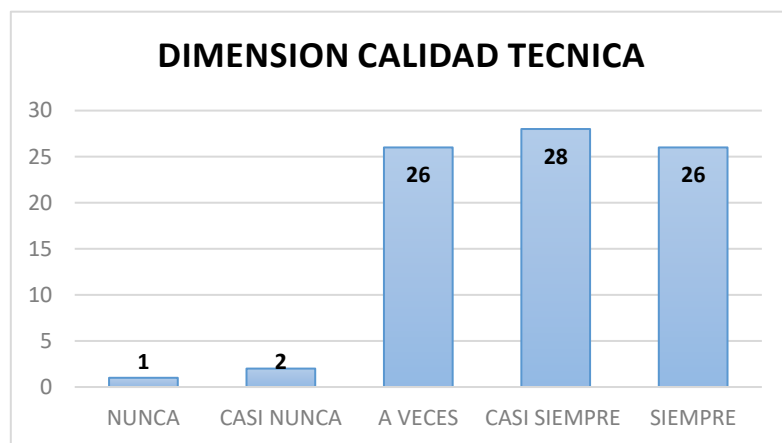
En la tabla 3 en donde se refiere a la dimensión Calidad técnica se logró una respuesta de 37.40% para la sección casi siempre, un 31.30% en siempre, un 21.70% en a veces, un 6.00% en casi nunca y un 4.80% en nunca; por lo que se concluye que la universidad si impulsa la participación de los estudiantes cuando se realiza actividades extracurriculares (fuera de lo académico) dando eso un valor agregado para ellos y por lo tanto ellos se sienten cómodos.

Tabla 14
Distribución de porcentajes del ítem 3 de la dimensión calidad técnica

	N	%
NUNCA	1	1.20%
CASI NUNCA	2	2.40%
A VECES	26	31.30%
CASI SIEMPRE	28	33.80%
SIEMPRE	26	31.30%

Nota: SPSS, v.27.

Figura 4
Resultados del ítem 3 de la dimensión calidad técnica



En la tabla 4 en lo que se refiere a la dimensión Calidad técnica se logró una respuesta de 33.80% para la sección casi siempre, un 31.30% en a veces, un 20.70% en siempre, un 2.40% en casi nunca y un 1.20% en nunca; por lo cual se concluye que la universidad si toma en cuenta a los estudiantes para las actividades en general ya que son una pieza fundamental para la mejora de ella y conjuntamente se forma una relación sólida entre ambas partes.

Tabla 15

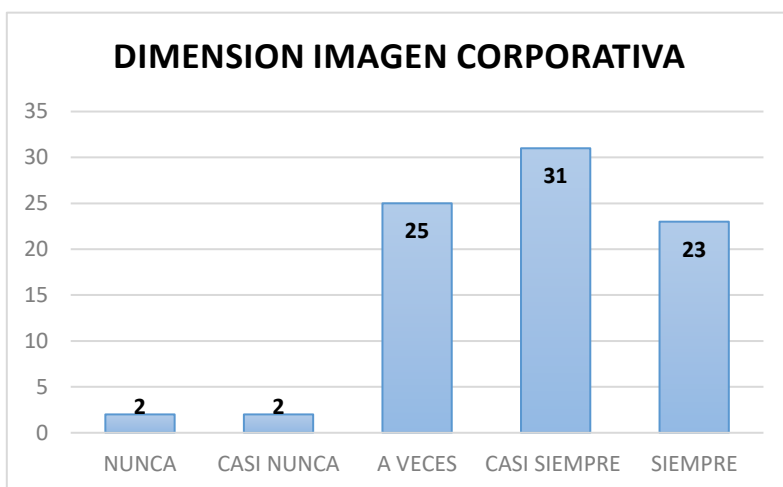
Distribución de porcentajes del ítem 4 de la dimensión imagen corporativa

	N	%
NUNCA	2	2.40%
CASI NUNCA	2	2.40%
A VECES	25	30.10%
CASI SIEMPRE	31	37.40%
SIEMPRE	23	27.70%

Nota: SPSS, v.27.

Figura 5

Resultados del ítem 4 de la dimensión imagen corporativa



En la tabla 5 en lo que se refiere a la dimensión Imagen corporativa, se logró una respuesta de 37.40% para la sección casi siempre, un 30.10% en a veces, un 27.70% en siempre, un 2.40% en nunca y un 2.40% en casi nunca; por lo cual se concluye que los estudiantes toman en cuenta y observan los avisos publicitarios de la universidad en diferentes redes sociales y volantes publicitarios, por ende, en las cuales son atraídos para que puedan tener como referencia para estudiar alguna carrera universitaria.

Tabla 16

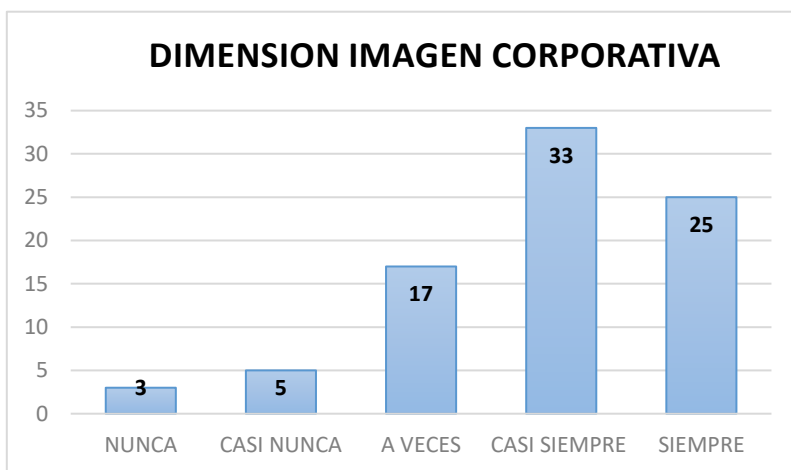
Distribución de porcentajes del ítem 5 de la dimensión imagen corporativa

	N	%
NUNCA	3	3.70%
CASI NUNCA	5	6.10%
A VECES	17	20.70%
CASI SIEMPRE	33	39%
SIEMPRE	25	30.50%

Nota: SPSS, v.27.

Figura 6

Resultados del ítem 5 de la dimensión imagen corporativa



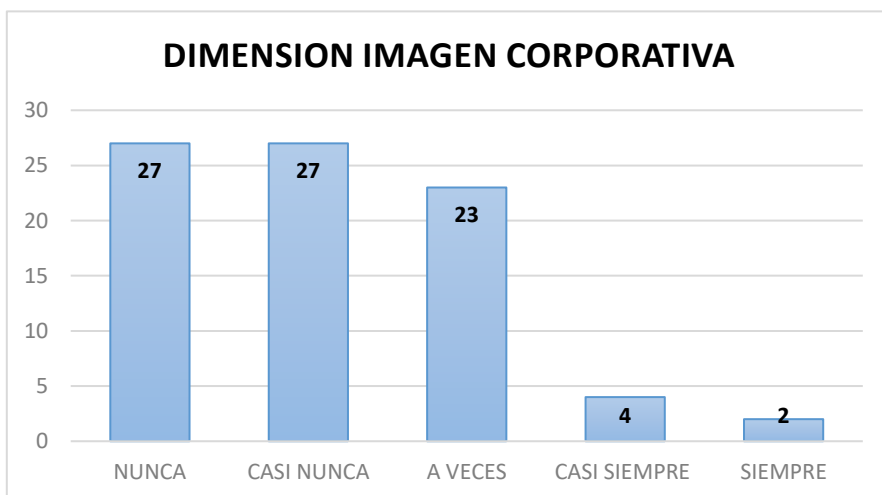
En la tabla 6 en lo que refiere a la dimensión Imagen corporativa, se logró una respuesta de 39.00% para la sección casi siempre, un 30.50% en siempre, un 20.70% en a veces, un 6.10% en casi nunca y un 3.70% en nunca; por lo que se concluye que la universidad toma en cuenta a los estudiantes y docentes destacados, brindando algún tipo de reconocimiento físico o educativo como descuentos académicos en su etapa universitaria.

Tabla 17
Distribución de porcentajes del ítem 6 de la dimensión imagen corporativa

	N	%
NUNCA	27	32.50%
CASI NUNCA	27	32.50%
A VECES	23	27.80%
CASI SIEMPRE	4	4.80%
SIEMPRE	2	2.40%

Nota: SPSS, v.27.

Figura 7
Resultados del ítem 6 de la dimensión imagen corporativa



En la tabla 7 en lo que refiere a la dimensión Imagen corporativa, se logró una respuesta de 32.50% para la sección nunca, un 32.50% en nunca, un 27.80% en a veces, un 4.80% en casi siempre y un 2.40% en siempre; por lo que se concluye que los estudiantes no han observado algún tipo de conducta negativa dentro de la universidad como agresiones físicas o verbales.

Tabla 18

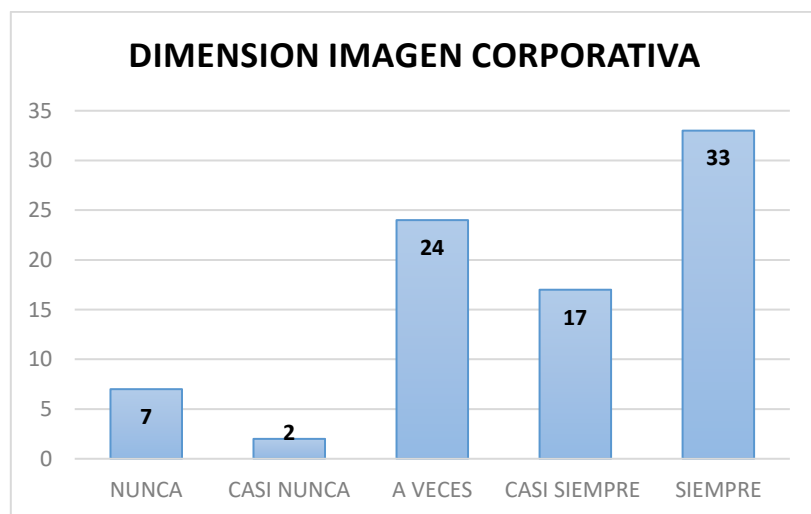
Distribución de porcentajes del ítem 7 de la dimensión imagen corporativa

	N	%
NUNCA	7	7.30%
CASI NUNCA	2	2.40%
A VECES	24	29.30%
CASI SIEMPRE	17	20.70%
SIEMPRE	33	40.30%

Nota: SPSS, v.27.

Figura 8

Resultados del ítem 7 de la dimensión imagen corporativa



En la tabla 8 en lo que refiere a la dimensión Imagen corporativa, se logró una respuesta de 40.30% para la sección siempre, un 29.30% en a veces, un 20.70% en casi siempre, un 7.30% en nunca y un 2.40% en casi nunca; por lo que se concluye que los estudiantes si consideran a la universidad como un buen elemento para poder recomendar a personas externas para poder estudiar dado a la capacidad de metodología que brindan los docentes.

Tabla 19

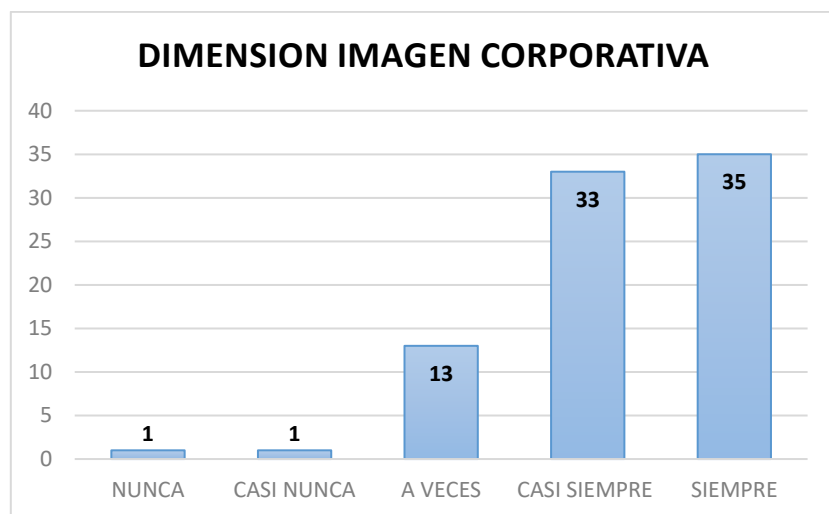
Distribución de porcentajes del ítem 8 de la dimensión imagen corporativa

	N	%
NUNCA	1	1.20%
CASI NUNCA	1	1.20%
A VECES	13	15.70%
CASI SIEMPRE	33	39.80%
SIEMPRE	35	42.10%

Nota: SPSS, v.27.

Figura 9

Resultados del ítem 8 de la dimensión imagen corporativa



En la tabla 9 en lo que refiere a la dimensión Imagen corporativa, se logró una respuesta de 42.10% para la sección siempre, un 39.80% en casi siempre, un 15.70% en a veces, un 1.20% en nunca y un 1.20% en casi nunca; por lo que se concluye que la comunidad estudiantil percibe que la universidad tiene principios y éticas correctas, por lo cual ellos se sienten identificados.

Tabla 20

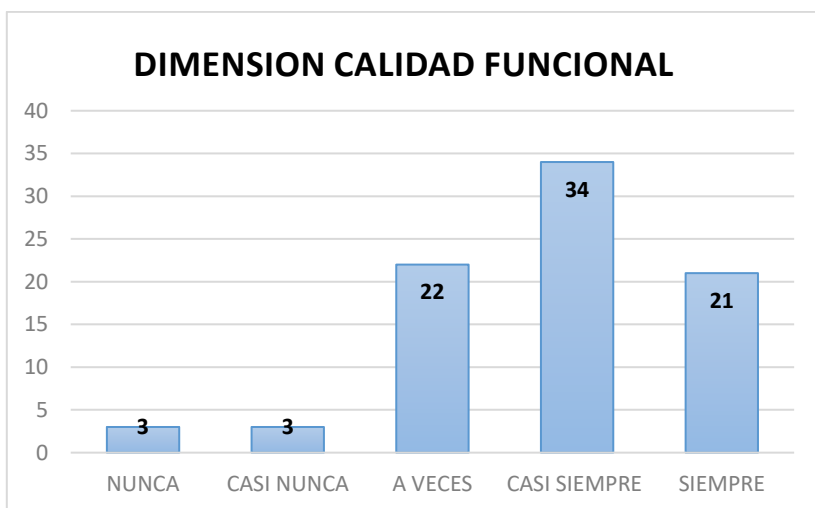
Distribución de porcentajes del ítem 9 de la dimensión calidad funcional

	N	%
NUNCA	3	3.60%
CASI NUNCA	3	3.60%
A VECES	22	26.40%
CASI SIEMPRE	34	41.00%
SIEMPRE	21	25.40%

Nota: SPSS, v.27.

Figura 10

Resultados del ítem 9 de la dimensión calidad funcional



En la tabla 10 en lo que refiere a la dimensión Calidad Funcional, se logró una respuesta de 41.00% para la sección casi siempre, un 26.40% en a veces, un 25.40% en siempre, un 3.60% en nunca y un 3.60% en casi nunca; por lo que se concluye que los estudiantes sienten que la universidad tiene principios y éticas correctas, en la cual ellos se sienten identificados

Tabla 21

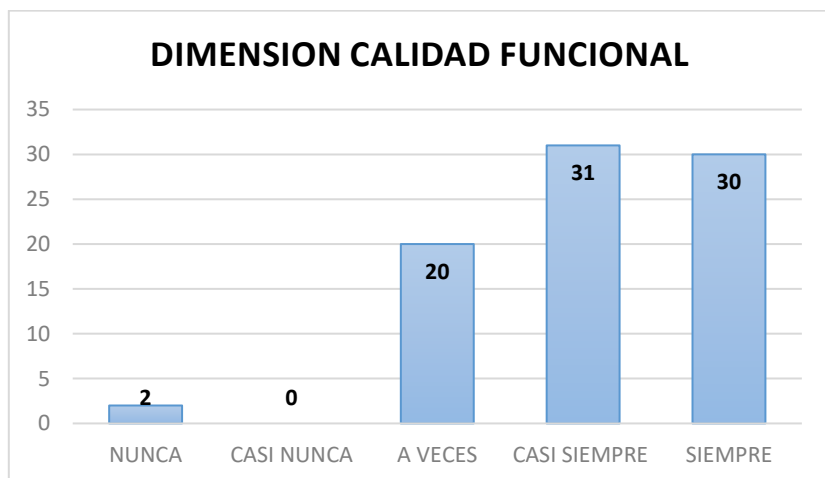
Distribución de porcentajes del ítem 10 de la dimensión calidad funcional

	N	%
NUNCA	2	1.20%
CASI NUNCA	0	0.00%
A VECES	20	24.40%
CASI SIEMPRE	31	37.80%
SIEMPRE	30	36.60%

Nota: SPSS, v.27.

Figura 11

Resultados del ítem 10 de la dimensión calidad funcional



En la tabla 11 en lo que refiere a la dimensión Calidad Funcional, se logró una respuesta de 37.80% para la sección siempre, un 36.60% en siempre, un 24.40% en a veces y un 1.20% en nunca, por lo que se concluye que los estudiantes se sienten complacidos por las enseñanzas de los docentes utilizando una correcta metodología.

Tabla 22

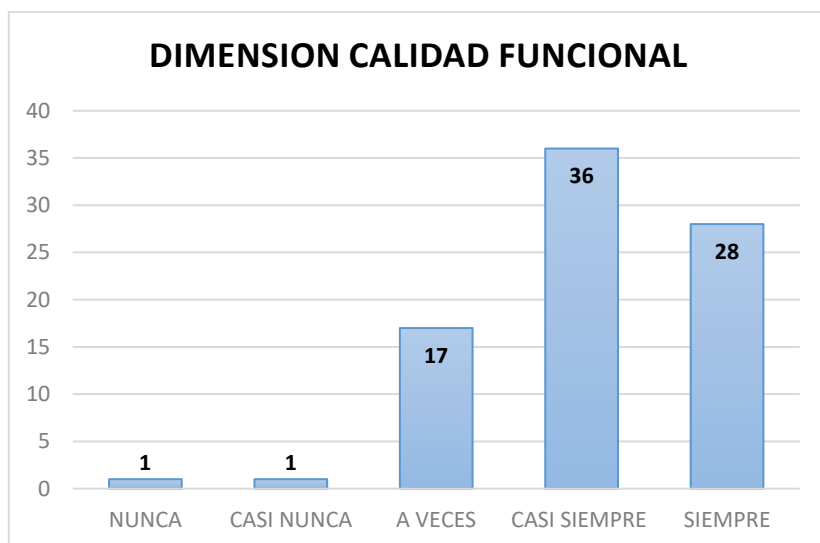
Distribución de porcentajes del ítem 11 de la dimensión calidad funcional

	N	%
NUNCA	1	1.20%
CASI NUNCA	1	1.20%
A VECES	17	20.50%
CASI SIEMPRE	36	43.40%
SIEMPRE	28	33.70%

Nota: SPSS, v.27.

Figura 12

Resultados del ítem 11 de la dimensión calidad funcional



En la tabla 12 en lo que refiere a la dimensión Calidad Funcional, se logró una respuesta de 43.40% para la sección casi siempre, un 33.70% en siempre, un 20.50% en a veces, un 1.20% en casi nunca y un 1.20% en nunca; por lo que se concluye que los estudiantes consideran que la educación brindada en la universidad ha conseguido sus expectativas en lo profesional y académico ya que sienten que tiene un buen prestigio.

Análisis de los ítems del instrumento y distribución de porcentaje de las Dimensiones de la Variable Satisfacción estudiantil

Tabla 23

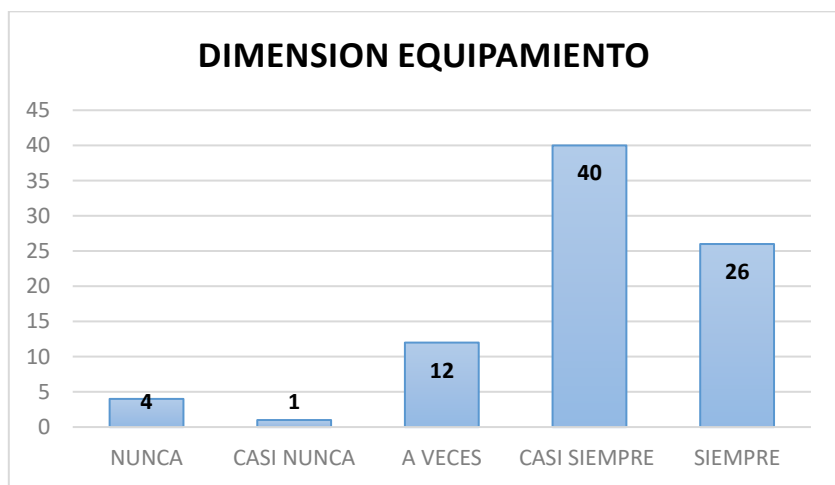
Distribución de porcentajes del ítem 12 de la dimensión equipamiento

	N	%
NUNCA	4	4.80%
CASI NUNCA	1	1.20%
A VECES	12	14.50%
CASI SIEMPRE	40	48.20%
SIEMPRE	26	31.30%

Nota: SPSS, v.27.

Figura 13

Resultados del ítem 12 de la dimensión equipamiento



En la tabla 13 en lo que refiere a la dimensión Equipamiento, se logró una respuesta de 48.20% para la sección casi siempre, un 31.30% en siempre, un 14.50% en a veces, un 4.80% en nunca y un 1.20% en casi nunca; por lo que se concluye que la universidad cuenta con los implementos necesarios para la educación universitarios de los estudiantes (laboratorios, espacios recreativos, espacios estudiantiles)

Tabla 24

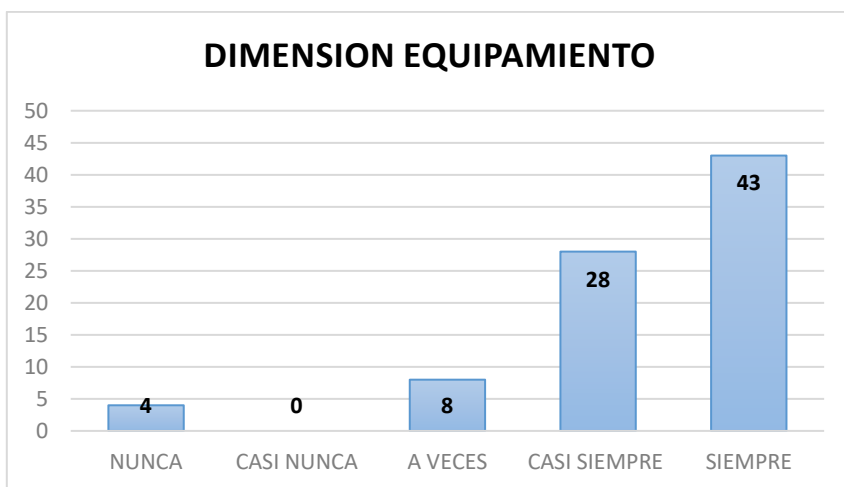
Distribución de porcentajes del ítem 13 de la dimensión equipamiento

	N	%
NUNCA	4	4.80%
CASI NUNCA	0	0.00%
A VECES	8	9.60%
CASI SIEMPRE	28	33.70%
SIEMPRE	43	51.90%

Nota: SPSS, v.27.

Figura 14

Resultados del ítem 13 de la dimensión equipamiento



En la tabla 14 en lo que refiere a la dimensión Equipamiento, se logró una respuesta de 51.90% para la sección siempre, un 33.70% en casi siempre, un 9.60% en a veces y un 4.80% en nunca; por lo que se concluye que los estudiantes consideran que la universidad cuenta con los servicios de enseñanza superior para ellos ya que es fundamental desarrollarse en un adecuado espacio donde puedan desarrollar sus habilidades.

Tabla 25

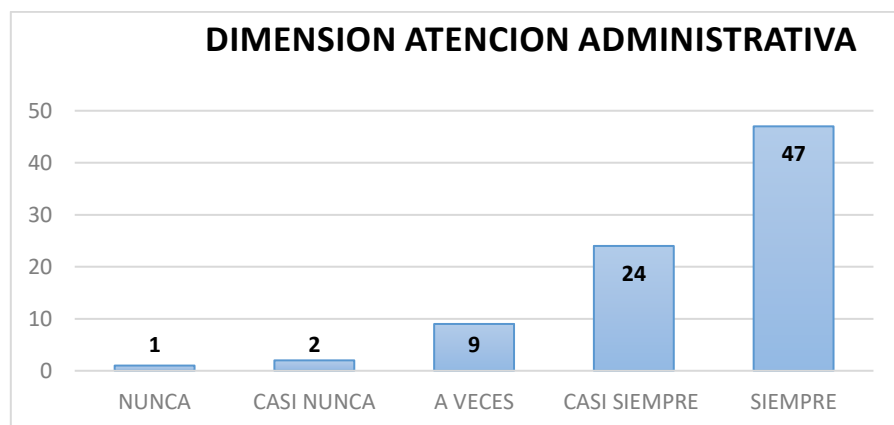
Distribución de porcentajes del ítem 14 de la Dimensión atención administrativa

	N	%
NUNCA	1	1.20%
CASI NUNCA	2	2.40%
A VECES	9	10.80%
CASI SIEMPRE	24	28.90%
SIEMPRE	47	56.70%

Nota: SPSS, v.27.

Figura 15

Resultados del ítem 14 de la dimensión atención administrativa



En la tabla 15 en lo que refiere a la dimensión Atención Administrativa, se logró una respuesta de 56.70% para la sección siempre, un 28.90% en casi siempre, un 10.80% a veces, un 2.40% en casi nunca y un 1.20% en nunca; por lo que se concluye que los estudiantes se sienten cómodos con el personal interno en la universidad resolviendo las dudas o consultas que tienen

Tabla 26

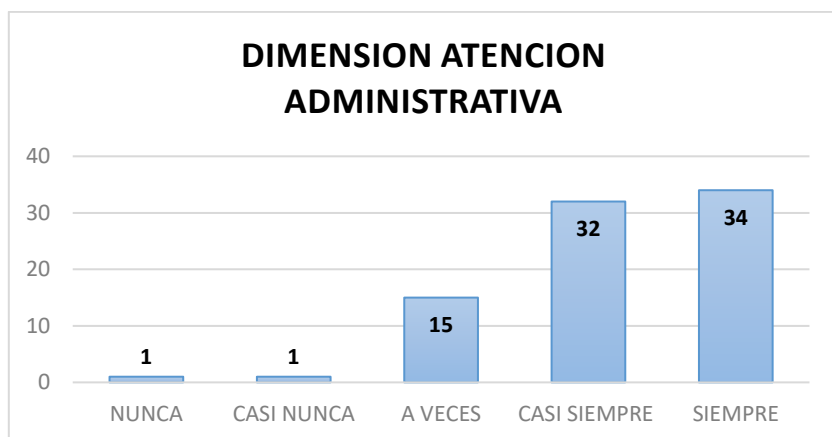
Distribución de porcentajes del ítem 15 de la Dimensión atención administrativa

	N	%
NUNCA	1	1.20%
CASI NUNCA	1	1.20%
A VECES	15	18.10%
CASI SIEMPRE	32	38.5%
SIEMPRE	34	41.00%

Nota: SPSS, v.27.

Figura 16

Resultados del ítem 15 de la dimensión atención administrativa



En la tabla 16 en lo que refiere a la dimensión Atención Administrativa, se logró una respuesta de 41.00% para la sección siempre, un 38.50% en casi siempre, un 18.10% a veces, un 1.20% en casi nunca y un 1.20% en nunca; por lo que se concluye que la dirección de la universidad cuenta con un correcto plan estratégico de estudios y plan extracurricular en donde los estudiantes se sienten considerados.

Tabla 27

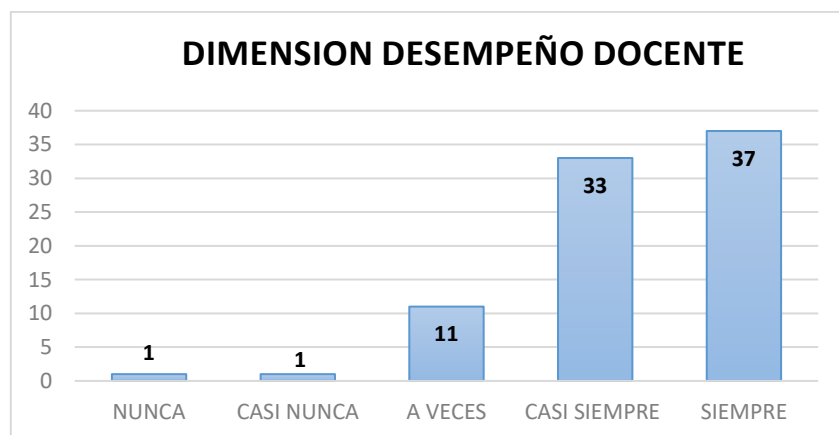
Distribución de porcentajes del ítem 16 de la dimensión desempeño docente

	N	%
NUNCA	1	1.20%
CASI NUNCA	1	1.20%
A VECES	11	13.20%
CASI SIEMPRE	33	39.80%
SIEMPRE	37	44.60%

Nota: SPSS, v.27

Figura 17

Resultados del ítem 16 de la dimensión desempeño docente



En la tabla 17 en lo que refiere a la dimensión Desempeño Docente, se logró una respuesta de 44.60% para la sección siempre, un 39.80% en casi siempre, un 13.20% a veces, un 1.20% en casi nunca y un 1.20% en nunca; por lo que se concluye que los estudiantes consideran una correcta metodología de los docentes al momento de aplicar las clases.

Tabla 28

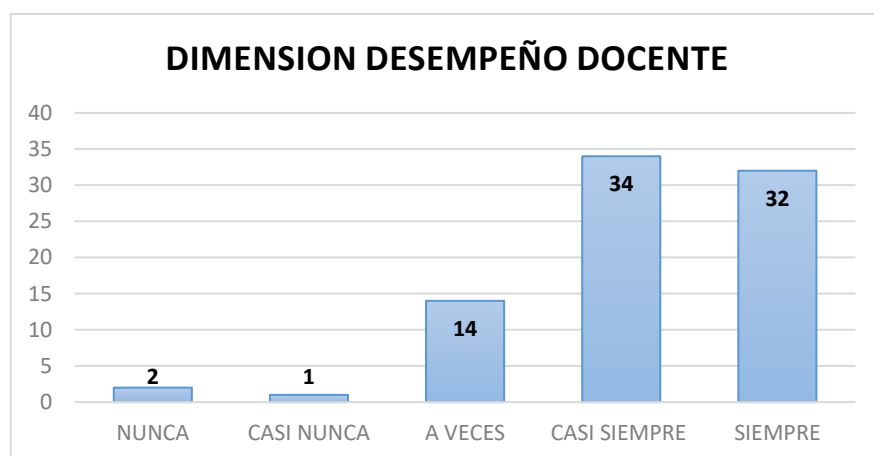
Distribución de porcentajes del ítem 17 de la Dimensión desempeño docente

	N	%
NUNCA	2	2.40%
CASI NUNCA	1	1.20%
A VECES	14	16.80%
CASI SIEMPRE	34	41%
SIEMPRE	32	38.60%

Nota: SPSS, v.27.

Figura 18

Resultados del ítem 17 de la dimensión desempeño docente



En la tabla 18 en lo que refiere a la dimensión Desempeño Docente, se logró una respuesta de 41.00% para la sección casi siempre, un 38.60% en siempre, un 16.80% a veces, un 2.40% en nunca y un 1.20% en casi nunca; por lo que se concluye que los estudiantes sienten el apoyo de los docentes dentro de su vida universitaria y por ende una comunicación afectiva.