



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Escuela de Posgrado**

**Calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes universitarios de la  
Universidad Nacional de Barranca posterior al COVID-19, 2024**

**Tesis**

**Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública**

**Autora**

**Monica Marina Rodriguez Muñoz**

**Asesor**

**Mg. Carlos Francisco Goñy Ameri**

UNIVERSIDAD NACIONAL I.F.S.C.  
  
CARLOS FRANCISCO GOÑY AMERI

**Huacho - Perú**

**2026**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales.

**Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado.

**Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

Indicar nombre de la Facultad/Escuela o Escuela de Posgrado

## LICENCIADA

*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)*

### ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

#### METADATOS

<b>DATOS DEL AUTOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Monica Marina Rodriguez Muñoz	72659754	04 - 02 - 2026
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Carlos Francisco Goñy Ameri	15726541	0000-0001-5994-6712
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO - MAESTRÍA</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Viviana Inés Vellón Flores De Solano	15596783	0000-0001-7467-7178
Tania Luz Tafur Pittman	15730137	0000-0002-4370-090X
Miguel Fernando Ramos Romero	43437043	0000-0002-8531-9576

# Monica Marina Rodriguez Muñoz 2025-070093

## CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACI...

Quick Submit  
Quick Submit  
DGI\_Tesis Posgrado 2025

### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:oid::1:3330152187

Fecha de entrega  
5 sep 2025, 9:25 a.m. GMT-5

Fecha de descarga  
5 sep 2025, 9:41 a.m. GMT-5

Nombre del archivo  
INFORME\_DE\_TESIS.pdf

Tamaño del archivo  
4.1 MB

155 páginas

31.475 palabras

171.212 caracteres



Página 2 de 167 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3330152187

## 20% Similitud general

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

### Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas
- N.º de coincidencias excluidas

### Fuentes principales

- 19% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 15% 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**

Dedico esta tesis a mi familia, quienes han sido mi pilar y fuente de inspiración constante. A mis padres, por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia, y a Mateo, por su apoyo incondicional y confianza en mí.

Monica Marina Rodríguez Muñoz

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de esta tesis. En primer lugar, agradezco a mi asesor de tesis, por su guía, apoyo constante, paciencia y valiosas sugerencias durante todo el proceso de investigación. Su experiencia y dedicación fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo.

Agradezco también a los profesores y al personal académico de la Universidad, quienes con sus enseñanzas y apoyo contribuyeron a mi formación profesional y personal.

Finalmente, agradezco profundamente a mi familia por su amor incondicional, comprensión y respaldo en cada etapa de este proyecto. Sin su apoyo, esta meta no habría sido posible.

Monica Marina Rodríguez Muñoz

## ÍNDICE

RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	01
1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Formulación del problema	04
1.2.1. Problema general	04
1.2.2. Problemas específicos	04
1.3. Objetivos de la investigación	04
1.3.1. Objetivo general	04
1.3.2. Objetivos específicos	05
1.4. Justificación de la investigación	05
1.5. Delimitación del estudio	06
1.6. Viabilidad del estudio	06
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	08
2.1. Antecedentes de la investigación	08
2.1. Investigaciones internacionales	08
2.2. Investigaciones nacionales	12
2.2. Bases teóricas	16
2.3. Bases filosóficas	21
2.4. Definición de términos básicos	23
2.5. Hipótesis de investigación	26
2.5.1. Hipótesis general	26
2.5.2. Hipótesis específicas	26
2.6. Operacionalización de las variables	28
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	29
3.1. Diseño metodológico	29
3.2. Población y muestra	29
3.2.1. Población	29
3.2.2. Muestra	30

3.3. Técnicas de recolección de datos	30
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	31
3.5. Matriz de consistencia	32
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	33
4.1. Análisis de resultados	33
4.2. Contrastación de hipótesis	35
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	43
5.1. Discusión de resultados	43
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
6.1. Conclusiones	52
6.2. Recomendaciones	53
CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

1. Tabla de operacionalización de variables	28
2. Matriz de consistencia	32
3. Calidad de servicio de los estudiantes universitarios de la UNAB	33
4. La satisfacción de los estudiantes universitarios de la UNAB	34
5. Evaluación de supuestos para la aplicabilidad de ecuaciones estructurales en el análisis relacional, respecto a la variable calidad de servicio	35
6. Evaluación de supuestos para la aplicabilidad de ecuaciones estructurales en el análisis relacional, respecto a la variable satisfacción	36
7. Evaluación de supuestos para la aplicabilidad de ecuaciones estructurales en el análisis relacional, respecto de las variables en conjunto	37
8. Coeficientes del modelo correlacional	39
9. Ajuste del modelo de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción	41
10. Relación entre la calidad de servicio y dimensiones de la satisfacción en estudiantes de la UNAB	42

## ÍNDICE DE FIGURAS

1. Diagrama de senderos de la relación entre calidad de servicio y la satisfacción en estudiantes de la UNAB. 40

## RESUMEN

La tesis tiene como objetivo general medir la incidencia de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes universitarios de la UNAB posterior al COVID-19, 2024. La población objeto de estudio está conformada por 280 estudiantes de la UNAB que han experimentado tanto la modalidad virtual durante la pandemia como la presencial posterior. De esta población, se seleccionó una muestra de 163 estudiantes mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. El diseño metodológico es de tipo básico, no experimental y transversal, con un enfoque cuantitativo y relacional. La técnica principal para la recolección de datos es la encuesta autoadministrada mediante formularios web. Se emplean dos instrumentos validados: un cuestionario de 42 ítems para medir la calidad de servicio basado en Tumino y Poitevin (2013), y un instrumento de satisfacción con 94 ítems adaptado de Bracho (2021), ambos con escala Likert. El procedimiento se desarrolla en fases: primero, la aplicación del cuestionario con consentimiento informado; segundo, la organización y procesamiento de datos en Excel y SPSS; y tercero, el análisis estadístico mediante ecuaciones estructurales para evaluar la relación entre variables. El análisis de datos incluye evaluación de confiabilidad (Alfa de Cronbach), análisis descriptivos, correlacionales y contrastación de hipótesis. La hipótesis general plantea que la calidad de servicio incide de manera relevante en la satisfacción de los estudiantes universitarios de la UNAB posterior al COVID-19, 2024, cuyo resultado obtenido es que bajo el modelo estadístico de ecuaciones estructuras se presentó un buen ajuste estadístico con índices dentro de los parámetros aceptables, y por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se confirmó la hipótesis planteada con un coeficiente de correlación  $r = 0,69$ .

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción universitaria, Covid-19.

## **ABSTRACT**

The general objective of the thesis is to measure the impact of service quality on the satisfaction of university students at UNAB after COVID-19, 2024. The study population consists of 280 UNAB students who have experienced both the virtual modality during the pandemic and the subsequent in-person modality. From this population, a sample of 163 students was selected through non-probabilistic convenience sampling, considering a 95% confidence level and a 5% margin of error. The methodological design is basic, non-experimental, and cross-sectional, with a quantitative and relational approach. The main data collection technique is the self-administered survey using web forms. Two validated instruments are used: a 42-item questionnaire to measure service quality based on Tumino and Poitevin (2013), and a 94-item satisfaction instrument adapted from Bracho (2021), both using a Likert scale. The procedure is carried out in phases: first, the administration of the questionnaire with informed consent; second, the organization and processing of data in Excel and SPSS; and third, statistical analysis using structural equation modeling to evaluate the relationship between variables. The data analysis includes a reliability assessment (Cronbach's Alpha), descriptive and correlational analyses, and hypothesis testing. The general hypothesis posits that service quality significantly impacts the satisfaction of UNAB university students after COVID-19, 2024. The result obtained shows that under the structural equation statistical model, there was a good statistical fit with indices within acceptable parameters. Therefore, the null hypothesis ( $H_0$ ) was rejected, and the proposed hypothesis was confirmed with a correlation coefficient of  $r = 0.69$ .

Keywords: Service quality, university satisfaction, COVID-19.

## INTRODUCCION

La calidad de servicio en las instituciones educativas constituye un factor fundamental para el logro de la satisfacción estudiantil y el éxito académico. En los últimos años, la pandemia del COVID-19 ha generado cambios profundos en los procesos de enseñanza y aprendizaje, obligando a las universidades a adoptar modalidades virtuales que han transformado la experiencia educativa tradicional. Estos cambios han planteado nuevos retos para garantizar la calidad del servicio ofrecido a los estudiantes, quienes han tenido que adaptarse a nuevas formas de interacción, comunicación y evaluación. En este contexto, resulta imprescindible analizar cómo estas modificaciones han influido en la percepción y satisfacción de los estudiantes universitarios, especialmente en el periodo posterior a la pandemia. La presente investigación se enfoca en la Universidad Nacional de Barranca (UNAB), donde se busca medir la incidencia de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes universitarios después del COVID-19, en el año 2024. Este estudio cobra relevancia debido a la necesidad de identificar los factores que impactan positivamente en la experiencia académica y que contribuyen al bienestar y motivación de los estudiantes en un entorno educativo cambiante. La calidad de servicio se evalúa a partir de diversas dimensiones que incluyen aspectos organizativos, docentes, físicos y de comunicación, mientras que la satisfacción estudiantil se analiza en función de la percepción general sobre el proceso educativo y la inserción en el contexto mundial. La tesis está estructurada en seis capítulos, comenzando con la definición y análisis del problema de investigación, seguido por el desarrollo del marco teórico que sustenta los conceptos clave y antecedentes relacionados. Posteriormente, se describe detalladamente la metodología empleada, que incluye el diseño de investigación, la selección de la muestra y los instrumentos de recolección de datos. En los capítulos siguientes, se presentan y discuten los resultados obtenidos a partir de análisis estadísticos rigurosos, incluyendo la aplicación de modelos de ecuaciones estructurales para evaluar la relación entre las variables. Finalmente, la tesis concluye con un compendio de conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio educativo y, en consecuencia, la satisfacción de los estudiantes en la UNAB.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La evolución de las políticas educativas en los ámbitos de educación superior y formación técnico-productiva ha sido constante a lo largo del tiempo, pero ha experimentado una aceleración sin precedentes debido a la intensificación de la pandemia. CEPAL (2021) ha subrayado cómo las medidas preventivas ante el Covid-19 respecto al distanciamiento con una posterior cuarentena social han tenido un impacto directo en la dinámica de oferta y demanda dentro del sector educativo superior. Este impacto se ha sentido especialmente en la deserción de estudiantes universitarios, quienes se han visto enfrentados a la escasez de recursos para una conectividad adecuada y a las dificultades inherentes al uso de medios digitales en la enseñanza virtual. No obstante, para aquellos con mayores recursos de conexión, la transición a un entorno educativo virtual ha abierto las puertas a una gama más amplia de oportunidades educativas, eliminando las barreras geográficas que antes limitaban el acceso a la educación. Esta transformación destaca la necesidad urgente de políticas que no solo aborden la calidad en las universidades principalmente, sino que también atiendan las deficiencias respecto a cómo acceder a las herramientas digitales y promuevan una igualdad en la forma de educación a nivel mundial, sobre todo en la era digital actual.

CEPAL (2021) señaló la escasa preparación en países como Brasil, donde solo el 20% de los docentes participaron en capacitaciones para mejorar el uso de sistemas digitales, evidenciando una falta de preparación para afrontar la transición a la educación virtual. Este contexto resalta los desafíos adicionales que enfrentan tanto los docentes como los estudiantes en entornos educativos digitales, respecto a la forma de educación con una enseñanza adecuada y de calidad comprometida por las limitaciones tecnológicas

y la falta de formación adecuada. La capacidad del profesorado para impartir una educación de calidad se ve afectada por la complejidad y las demandas tecnológicas asociadas con la enseñanza en línea, lo que resalta la necesidad urgente de capacitación y soporte para los educadores. Asimismo, los educados también enfrentan dificultades para adaptarse a estos nuevos métodos para acceder a nuevos conocimientos, buscando disminuir las diferencias tecnológicas y promover estrategias inclusivas que permitan una educación de igualdad y de clara calidad en todos los alumnos, independientemente de su situación socioeconómica o ubicación geográfica.

A pesar de ello, el informe del IESALC (2020) reveló que en Latinoamérica y el Caribe, solo entre el 17% y el 45% de casas cuentan con internet de alta conectividad, una cifra que refleja la deficiencia económica generalizada en la región. Esta situación ha llevado a muchos a comprometer la calidad educativa ofrecida, reduciendo los costos educativos en un intento por compensar las limitaciones de la virtualización y los desafíos asociados con las deficiencias en la parte tecnológica. Como resultado, la pandemia ha ejercido una presión considerable sobre la educación universitaria, minando los esfuerzos del Estado por mantener estándares de calidad educativa elevados. La falta de recursos tecnológicos adecuados y la brecha económica han ampliado las disparidades educativas, lo que indica un urgente requerimiento de políticas que aborden tanto la accesibilidad a la tecnología como la equidad educativa en la región. Además, estos desafíos subrayan la importancia de encontrar soluciones innovadoras y colaborativas que garanticen que todos los universitarios tengan las mismas oportunidades en una calidad educativa, independientemente de su situación económica o geográfica.

En Perú, según lo expuesto por Benites (2021), el 98% de las universidades han adoptado modalidades virtuales como respuesta a los desafíos presentados por el licenciamiento y la pandemia, buscando mantener estándares de calidad educativa. Esta transición ha generado mejoras significativas que anteriormente no eran factibles de implementar, lo que ha contribuido a mejorar la satisfacción educativa universitaria. A través de políticas de reforma, el sistema educativo peruano ha logrado adaptarse de manera efectiva a las demandas impuestas por la pandemia, aunque aún persiste la necesidad de nuevas propuestas de políticas educativas que garanticen que la educación universitaria se ajuste a las expectativas del mercado. En este sentido, se requiere un enfoque innovador que aborde los desafíos actuales y promueva la excelencia académica,

la accesibilidad y la pertinencia en un contexto en constante evolución. La adaptación a modalidades de enseñanza virtual ha representado un avance significativo, pero es esencial seguir explorando formas de incrementar las formas de calidad educativa buscando mejora de cada proceso educativo, asegurando que los universitarios puedan desarrollar las habilidades para suplir las necesidades laborales en el actual desarrollo nacional.

En Lima provincias, Ascoy (2023) desarrolló un estudio a una universidad pública, donde explica una buena calidad de servicio en un 63,8% por parte de la universidad respecto a las diferentes oportunidades y servicios que esta brinda hacia sus estudiantes, con un 65,6% como nivel intermedio de uso de TIC's por parte de los profesionales educadores dentro del servicio remoto y presencial, generando una satisfacción de los estudiantes en un 68,7% con una tendencia a ser alta en un 25,2%. Lo cual demuestra que el servicio brindado por la universidad tiene una relación frente a la satisfacción por parte de los universitarios, y debido a este punto es que se desea conocer en cuanto puede influir esa relación existente, para determinar los factores más fuertes de incidencia y trabajar propuestas de mejora en estos.

El problema que se quiere investigar en la Universidad Nacional de Barranca se ha vuelto bastante evidente con todo lo que hemos vivido durante la pandemia. Al principio, cuando llegó el confinamiento, la universidad tuvo que hacer un cambio rápido de la enseñanza presencial a la virtual. Esto, sin duda, fue un gran desafío para todos, ya que no solo tuvimos que adaptarnos a nuevas formas de aprender, sino que también tuvimos que lidiar con muchas dificultades a lo largo del camino. Ahora, con la pandemia cediendo un poco, la universidad ha vuelto a la modalidad presencial, pero muchos nos preguntamos: ¿cómo nos ha afectado realmente este vaivén? Hay muchos estudiantes que pudieron haber tenido problemas para mantenerse al día y podrían haber dejado sus estudios. La deserción estudiantil podría ser un tema preocupante al que debemos prestar atención.

También está el tema de los docentes, debido a una adaptación rápida a estas nuevas formas de enseñar. No todos estaban preparados para usar herramientas digitales de manera efectiva, lo que puede haber influido en la calidad de enseñanza que estamos recibiendo. Y ni hablar de la situación de aquellos que no tienen acceso a Internet de buena calidad o a los dispositivos necesarios. Esto crea una desigualdad que nadie quiere,

ya que todos merecen la misma oportunidad de aprender. Además, es fundamental que sepamos cómo nos sentimos respecto a la educación que recibimos. ¿Estamos satisfechos con el servicio que nos ofrecen? Es importante entender si todas estas transiciones han afectado nuestra experiencia en la universidad y cómo percibimos la calidad educativa, el soporte de los docentes y las herramientas que tenemos a nuestro alcance.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General.**

¿En cuánto incide la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes universitarios de la UNAB posterior al COVID-19, 2024?

### **1.2.2. Problemas Específicos.**

¿En cuánto incide la calidad de servicio de la UNAB y las condiciones físicas que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024?

¿En cuánto incide la calidad de servicio de la UNAB y los servicios estudiantes que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024?

¿En cuánto incide la calidad de servicio de la UNAB y las limitaciones económicas que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024?

¿En cuánto incide la calidad de servicio de la UNAB y las relaciones personales que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024?

¿En cuánto incide la calidad de servicio de la UNAB y el proceso enseñanza-aprendizaje que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024?

¿En cuánto incide la calidad de servicio de la UNAB y la inserción al contexto mundial que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo General.**

Medir la incidencia de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes universitarios de la UNAB posterior al COVID-19, 2024.

### **1.3.2. Objetivos Específicos.**

Medir la incidencia de la calidad de servicio de la UNAB y las condiciones físicas que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.

Medir la incidencia de la calidad de servicio de la UNAB y los servicios estudiantes que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.

Medir la incidencia de la calidad de servicio de la UNAB y las limitaciones económicas que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.

Medir la incidencia de la calidad de servicio de la UNAB y las relaciones personales que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.

Medir la incidencia de la calidad de servicio de la UNAB y el proceso enseñanza-aprendizaje que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.

Medir la incidencia de la calidad de servicio de la UNAB y la inserción al contexto mundial que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.

## **1.4. Justificación de la investigación**

En el ámbito teórico, se quiere expandir el entendimiento sobre la teoría aplicada para el estudio post Covid-19, que se centra en el conectivismo de Siemens. Dado que los modelos educativos anteriores a la pandemia priorizaban la presencialidad, es crucial considerar ahora el enfoque virtual o semipresencial. Esto implica la implementación de estrategias que aprovechen las herramientas tecnológicas disponibles para satisfacer las necesidades universitarias y garantizar una educación efectiva y adaptable.

En la aplicación práctica, se identifican las maneras en que se puede satisfacer las necesidades educativas contemporáneas sin buscar comprometer el desarrollo de las siguientes generaciones. Se analizan las dimensiones de la calidad específicas que influyen para proponer mejoras en las capacidades educativas, garantizando así que las

generaciones venideras accedan a servicios educativos de excelencia sin detrimento de su progreso.

Para el ámbito metodológico, en vista de que existen estudios sobre relaciones entre la calidad y la satisfacción, lo que se busca ahora, es el grado de incidencia de estas relaciones, a fin de reconocer los factores principales que generan efectos, tras la aplicación de cuestionarios metodológicamente validados, en forma transversal, sin ninguna experimentación a cabo hacia los estudiantes, a fin de procesar los resultados y realizando un análisis para medir el grado de incidencia buscada.

### **1.5. Delimitación**

En el ámbito del objeto de estudio, se tiene pensado evaluar a los universitarios de diversas escuelas, más que principalmente tener en cuenta que hayan llevado cursos en la etapa de pandemia (virtualidad) y posterior presencialidad, para medir la satisfacción que estos reflejan de la forma del servicio dado por el centro universitario.

En el ámbito del lugar del estudio, se tiene previsto trabajar la investigación en la UNAB, la cual es pública y por lo tanto tras la pandemia fue afectada por la falta de implementación rápida de mecanismos de mejora respecto a la calidad educativa remota, ya que bajo los estudios anteriores demuestran que las universidades públicas fueron las que tuvieron mayor deserción estudiantil debido a la falta de mecanismos de calidad frente a los sucesos dados de restricciones de labores presenciales.

En el ámbito del tiempo del estudio, se pretende desarrollarlo en el año 2024, aproximadamente a mediados de este año, en el cual se desarrolla el ciclo regular académico de la UNAB, aplicándosele en un solo momento la evaluación (transversal).

### **1.6. Viabilidad del estudio**

En el ámbito de accesos, se pretende solicitar el permiso para el desarrollo del estudio a la UNAB, a fin de poder ingresar al cuestionario en una forma presencial mediante formularios web, en un tiempo prudente sin perjudicar las labores académicas.

En el aspecto económico, el estudio solo conllevo a la realización de trabajos en escritorio para el procesamiento de la información mediante software de costo módico,

sin necesidad de solicitar financiamiento externo. Y para el trabajo de campo, de igual forma para el desarrollo del cuestionario presencial, es mínimo el gasto generado para el estudio, que solo comprendería la movilidad y viáticos de bajo costo.

En la aplicación tecnológica, para esta investigación, solo se pretende utilizar formularios web de llenado básicos sin costo alguno, para lo cual los estudiantes pueden llenarlo, utilizando datos de wifi o internet desde equipos básicos como celular, laptop o pc, y en caso de que no cuenten con alguno de estos datos o equipos, el encuestador brindará al estudiante dicho servicio.

En el ámbito legal, el estudio no compromete la afectación a la flora, fauna y personas, de ninguna forma, ya que no se está desarrollando ninguna experimentación sobre estos, sino solo conocer cada opinión respecto a un servicio ya brindado con anterioridad por la universidad.

De acuerdo a todo lo anterior mencionado, la aplicación del estudio puede ser viable para su desarrollado adecuado y sin limitación alguna. Además, que los datos brindados por cada estudiante solo conocidos por el investigador, y son de carácter anónimo para la publicación de estos resultados.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Investigaciones internacionales.

Lima-Vargas et al. (2021) en la publicación “*Percepción de la calidad institucional como factor determinante en el rendimiento académico de estudiantes de bachillerato superior*”, buscaron evaluar el impacto de la calidad institucional (docentes y administradores) en el rendimiento de bachillerato superior en México, considerando las diferencias de género. Se utilizó la herramienta SERVQUAL con una muestra de 443 en el Valle de México. La muestra se dividió en 164 hombres (37.1%) y 279 mujeres (62.9%), distribuidos en tres niveles académicos: primero, segundo y tercero. La regresión reveló que la tangibilidad explica el 72.1% de la varianza en el rendimiento académico ( $R^2 = 0.721$ ,  $p < .001$ , correlación de Pearson = 0.849), siendo esta relación más fuerte en mujeres ( $R^2 = 0.759$ ) que en hombres ( $R^2 = 0.670$ ). La fiabilidad no mostró una relación significativa con el rendimiento ( $R^2 = 0.404$ ,  $p > .05$ ). Similarmente, la capacidad de respuesta no tuvo un impacto significativo ( $R^2 = 0.048$ ,  $p > .05$ ). La seguridad presentó una fuerte relación positiva con el rendimiento ( $R^2 = 0.746$ ,  $p < .001$ , correlación de Pearson = 0.864), sin diferencias significativas entre géneros. Finalmente, la empatía mostró una relación positiva y significativa ( $R^2 = 0.669$ ,  $p < .001$ , correlación de Pearson = 0.818) solamente para las mujeres ( $R^2 = 0.787$ ), pero no para los hombres ( $R^2 = 0.500$ ). En todos los casos, los coeficientes beta no estandarizados fueron significativos ( $p < .001$ ). La investigación concluye que la percepción de la calidad institucional, medida a través del modelo SERVQUAL, influye significativamente en el

rendimiento académico, particularmente en las mujeres. Específicamente, la tangibilidad y la seguridad institucional son factores predictivos importantes del rendimiento. La empatía, como factor de calidad percibida, muestra una relación con el rendimiento solo en el caso de las mujeres. Estos hallazgos sugieren que se deberían centrar en mejorar la percepción de tangibilidad y seguridad, además de fomentar la empatía, especialmente en las estrategias dirigidas a las mujeres.

Abidin (2021), en su investigación “*Evaluación de las partes interesadas sobre la calidad educativa de la educación superior*”, buscó analizar la satisfacción respecto a la calidad educativa en base al desempeño de sus graduados. Se encuestó a 258 clientes en 15 instituciones educativas, utilizando un coeficiente de Satisfacción (CSI) y el Análisis de Importancia-Desempeño (IPA). La muestra estaba compuesta por 258 participantes (clientes), seleccionados de forma intencional en 15 instituciones educativas de Malang, Indonesia. La muestra incluyó diferentes tipos de instituciones y un total de 300 cuestionarios fueron distribuidos entre clientes. El estudio, basado en encuestas a 258 participantes, evaluó la satisfacción de los stakeholders con el rendimiento de los graduados de una universidad, utilizando el CSI y el Análisis de Importancia-Desempeño (IPA). El CSI general obtuvo un 67.50%, indicando satisfacción aceptable. Sin embargo, el análisis por competencias reveló diferencias. Las habilidades de comunicación obtuvieron una puntuación alta (73.76%), mientras que las habilidades lógico-analíticas y de resolución de problemas (60.07%), innovación y creatividad (65.07%), y personalidad, confianza e integridad (62.20%) alcanzaron puntuaciones más bajas, pero aún dentro del rango de "satisfacción". El análisis IPA identificó una brecha significativa (media de -1.16) entre la satisfacción y lo que desean los evaluados, particularmente en las competencias de innovación y creatividad (-1.59) y habilidades lógico-analíticas y de resolución de problemas (-1.56), indicando áreas prioritarias para mejora. La conclusión principal es que, si bien la satisfacción general de los stakeholders con el rendimiento de los graduados fue aceptable (CSI de 67.50%), existen áreas importantes de mejora. El estudio revela una brecha significativa entre la satisfacción percibida y las expectativas de los stakeholders, especialmente en las competencias de innovación y creatividad, y habilidades lógico-analíticas y de resolución de problemas. Por lo tanto, la universidad debería concentrar sus esfuerzos en mejorar estas áreas específicas para alinear el rendimiento de sus graduados con las expectativas del mercado laboral y lograr una mayor satisfacción de los stakeholders.

Hurtado et al. (2021), en su estudio “*Estrategias de enseñanza docente en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios*”, analizaron el efecto de diferentes formas de enseñanza en la satisfacción de universitarios en un entorno virtual sincrónico. Buscando la relación de estrategias docentes y la satisfacción académica. Se encuestó a 469 universitarios. Empleó un cuestionario con una alta confiabilidad (alfas de Cronbach superiores a 0.90 para todas las dimensiones) para evaluar la relación entre tres tipos de enseñanza y la satisfacción académica. Evidenciándose una fuerte correlación entre estas ( $r > 0.70$  en todos los casos,  $p < 0.05$ ). Un análisis de regresión múltiple reveló que las tres estrategias predecían conjuntamente el 56.9% de la varianza. Pero, lo afectivo-motivacional tuvo el mayor impacto individual en la satisfacción ( $\beta = 0.344$ ), seguida por la cognitivo-metacognitiva ( $\beta = 0.266$ ) y la instrumental ( $\beta = 0.178$ ). Estos resultados indican que las estrategias de enseñanza, especialmente las afectivo-motivacionales, influyen significativamente en la satisfacción. El estudio concluye que las formas de enseñanza se relacionan significativamente con la satisfacción. Si bien las tres estrategias mostraron una influencia significativa, la estrategia afectivo-motivacional tuvo el mayor impacto en la satisfacción estudiantil. Esto sugiere que los docentes deben priorizar el desarrollo de estrategias que fomenten la motivación y la conexión emocional con los estudiantes para mejorar su satisfacción académica en este tipo de entornos.

Ramírez et al. (2020) investigaron “*las percepciones universitarias sobre la educación virtual en la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca*”, empleando un enfoque cuantitativo y un diseño transeccional descriptivo con 183 estudiantes evaluados mediante encuestas. Se encontró que el 60,7% de los evaluados califican las clases sincrónicas de manera regular, mientras que el 28,4% las considera buenas, con solo un 8,7% y un 2,2% percibiendo la educación virtual como mala y muy buena respectivamente. La satisfacción emocional con la educación virtual varía, con un porcentaje significativo expresando agrado, aunque la percepción depende de las condiciones de las clases virtuales, incluyendo la conectividad y las metodologías pedagógicas. La relación entre educación y economía es evidente, y la transición a la educación en plataforma ha sido desafiante tanto para ambos casos. Se destaca la importancia de comprender las percepciones de los usuarios y mejorar las condiciones para una inclusión efectiva en la sociedad digital. Como conclusión, se sugiere una incorporación de plataformas virtuales y didácticas. Sin embargo, los evaluados perciben

la formas de enseñar y las herramientas como insatisfactorias, y los factores económicos, especialmente durante la crisis de COVID-19, no se han tenido en cuenta.

Tejedor et al. (2020) examinaron “*las percepciones de estudiantes y profesores sobre la enseñanza virtual universitaria en España, Italia y Ecuador*”, utilizando un enfoque cuantitativo y cualitativo con 300 estudiantes y 196 docentes. La transición de la educación fue considerada mayoritariamente negativa por los estudiantes en los tres países, quienes reportaron perjuicios significativos. Los docentes, sin embargo, mostraron opiniones más equilibradas, con algunos beneficiándose y otros perjudicándose por el cambio. Los estudiantes identificaron deficiencias en los profesores para abordar la enseñanza virtual, siendo la adaptación y el dominio técnico las principales áreas de preocupación. Además, destacaron la falta de coordinación entre profesores en España, mientras que en Ecuador e Italia hubo una percepción positiva sobre la coordinación. Se observó una pérdida significativa de contacto presencial con profesores y compañeros, lo que generó una carga de trabajo adicional para los estudiantes. En conclusión, la falta de contacto presencial con el profesorado fue identificada como desventaja en los tres países, resaltando la importancia de plataformas que logren la autonomía del estudiante y la revisión de los procesos formativos para evitar la sobrecarga y la deserción estudiantil. Los profesores reconocen la capacidad técnica de los estudiantes, pero instan a fortalecer competencias críticas y reflexivas sobre tecnologías digitales para construir una ciudadanía digital activa y empoderada.

Vergara y Quesada (2011) en su estudio “*Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*”, analizaron la calidad del servicio y la satisfacción universitaria. El objetivo fue ver que variables influyen en la satisfacción y su intención de recomendar la universidad. Se encuestó a 178 estudiantes de tercer semestre en adelante de diferentes programas de la facultad, mediante cálculo probabilístico. Se encontró una fuerte correlación positiva entre estas ( $r = 0.829$ ), indicando que una mayor calidad percibida aumenta significativamente la satisfacción. Esta satisfacción, a su vez, se correlacionó altamente con las ganas de continuar estudiando ( $r = 0.677$ ) y recomendar la universidad ( $r = 0.847$ ). El valor percibido por los estudiantes también se correlacionó significativamente con la calidad del servicio ( $r = 0.881$ ) y con la satisfacción ( $r = 0.946$ ). Sin embargo, el precio de la matrícula no mostró una relación significativa con ninguna otra variable, posiblemente debido al

contexto específico de la universidad pública estudiada. El estudio concluye que la calidad tiene un fuerte impacto en su valoración del mismo, la satisfacción. La calidad percibida es un factor clave ( $R^2$  del 72.1% en la intención de recomendar). El precio percibido de la matrícula tuvo una influencia inversa en el valor percibido (  $-0.098$ ). El modelo sirve para evaluar la calidad en instituciones educativas, identificando aspectos clave para mejorar la satisfacción estudiantil.

### **2.1.2. Investigaciones nacionales.**

El estudio de Ascoy (2023) aborda la “*calidad del servicio, el uso de las TIC y la satisfacción en usuarios de una universidad pública de Lima provincias*”. A través de un enfoque cuantitativo y correlacional, se evaluaron 163 estudiantes utilizando diferentes instrumentos. Los resultados indicaron una buena calidad, un uso intermedio de las TIC y una satisfacción media entre los estudiantes. Se destacó la existencia de una relación directa y de magnitud variable entre la calidad del servicio, el uso de TIC y diversos aspectos de la satisfacción estudiantil, como las condiciones físicas, los servicios estudiantiles, las relaciones personales, el proceso de enseñanza-aprendizaje y la inserción al contexto mundial. Esta relación sugiere que cualquier alteración en una de las variables puede afectar a las demás de manera similar. Además, se observó que la magnitud de esta relación varía según los aspectos considerados, desde pequeña hasta grande. Estos hallazgos resaltan la importancia de comprender y abordar estas dimensiones para mejorar la experiencia universitaria de los estudiantes.

Montes de Oca et al. (2023), en su estudio “*Estrategias de aprendizaje y desempeño docente en la satisfacción académica en universitarios de Lima*”, investigaron la influencia de las estrategias de aprendizaje de los estudiantes y el desempeño docente en la satisfacción. Participaron 161 estudiantes (46 hombres, 115 mujeres) de dos universidades en Lima, en su tercer y cuarto año de estudios. Se encontró que el desempeño docente y las estrategias de aprendizaje, considerados conjuntamente, explicaron el 22.8% de la varianza en la satisfacción académica ( $R^2 = 0.228$ ,  $p < .001$ ). Analizando cada variable por separado y considerando el género, se halló que el desempeño docente tuvo un efecto mayor en la satisfacción de los hombres (35% de la varianza explicada,  $p = .006$ ) que en las mujeres (14%,  $p = .005$ ). Similarmente, las estrategias de aprendizaje tuvieron un efecto más significativo en la satisfacción de los

hombres (16% de la varianza explicada,  $p = .006$ ) que en las mujeres (7%,  $p = .005$ ). Por universidad, el desempeño docente explicó el 20% de la varianza en la satisfacción en una universidad y el 16% en la otra ( $p < .001$  en ambos casos). La conclusión principal, según los resultados numéricos, es que tanto el desempeño docente como las estrategias de aprendizaje de los estudiantes influyen de manera significativa en su satisfacción académica. Sin embargo, la influencia del desempeño docente es más pronunciada en los estudiantes hombres (35% de varianza explicada), mientras que la influencia de las estrategias de aprendizaje es mayor en los hombres (16% de varianza explicada) pero también significativa en las mujeres (7%). La influencia del desempeño docente también es consistente y significativa en ambas universidades analizadas, aunque la magnitud del efecto varía ligeramente entre ellas.

Álvarez (2021), en su investigación *“Evaluación del nivel de satisfacción estudiantil respecto al servicio educativo bajo el enfoque del modelo HEdPERF en universidades públicas que pertenecen a la Alianza Estratégica de Universidades Peruanas e implementaron el mecanismo de licenciamiento”*, buscó determinar la influencia del modelo HEdPERF en la satisfacción estudiantil en tres universidades públicas peruanas que forman parte de la Alianza Estratégica y que implementaron el licenciamiento institucional. El objetivo fue establecer el grado de influencia del modelo HEdPERF (seis dimensiones) en la satisfacción, y determinar qué dimensiones presentaban un nivel adecuado de calidad percibida. Se analizó una muestra de 1191 estudiantes (384 UNALM, 392 UNMSM, 415 UNI). Se usó la correlación de Spearman debido a la no normalidad de los datos. La satisfacción estudiantil se asoció positivamente con la calidad percibida, pero la fuerza de esta asociación varió según la dimensión. Mientras que la reputación y el acceso a los servicios mostraron una fuerte asociación con la satisfacción (correlación moderada a fuerte, Rho entre 0.51 y 0.75), las dimensiones de aspectos académicos, aspectos no académicos, programas y comprensión mostraron una asociación más débil o moderada (Rho entre 0.11 y 0.50). Estas diferencias en la fuerza de la asociación entre dimensiones sugieren que la influencia de la calidad percibida en la satisfacción estudiantil depende del aspecto específico de la calidad evaluado, y puede variar según las características de cada universidad. El estudio encontró evidencia significativa ( $p < 0.05$ ) de que la calidad percibida del servicio educativo, según el modelo HEdPERF, influye en la satisfacción estudiantil. Cada una de las seis dimensiones del modelo influyó de manera significativa en la satisfacción. Sin

embargo, solo las dimensiones "Reputación" y "Programas" mostraron un alto nivel de calidad percibida.

Por otra parte, Amaro (2021) investiga "*la calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este en 2020*". La investigación adopta un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental-transversal y correlacional. El estudio evalúa a 930 estudiantes utilizando el instrumento SERVQUAL para calidad y SEUE para satisfacción. Los resultados muestran que la infraestructura es evaluada como de nivel medio (30.1% alta, 6.8% baja), al igual que los servicios (76.5% media, 17.6% alta, 6.8% baja), la seguridad (78% media, 16.7% alta, 5.4% baja), la pertenencia (76.2% media, 17% alta, 6.8% baja), la enseñanza (77.7% media, 17% alta, 5.4% baja), los logros (76.5% media, 16.7% alta, 6.8% baja), el reconocimiento (68.5% media, 24.7% alta, 6.8% baja) y la autorrealización (37.8% media, 62.2% baja). Se concluye que existe una correlación positiva alta ( $Rho = 0.723$ ) entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil, así como correlaciones moderadamente altas ( $Rho = 0.602; 0.597; 0.617; 0.489; 0.481$ ) entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante, lo que sugiere que, a mejor nivel de las dimensiones de calidad de servicio educativo, mayor será la satisfacción del estudiante, y viceversa.

Jiménez (2021) investiga "*la calidad de servicios y satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación de la Universidad Peruana Unión durante la pandemia de COVID-19 en Lima, 2020*". Es mediante un análisis cuantitativo y de diseño no experimental-transversal, con 170 estudiantes evaluados a través de un cuestionario. Los resultados indican que el 48% y el 25% de los estudiantes están de acuerdo y muy de acuerdo, respectivamente, con la calidad del servicio recibido, mientras que un 47% y un 33% están satisfechos. Aunque la universidad ha satisfecho las expectativas de la mayoría, existe un 5% y un 22% de estudiantes que perciben una baja calidad de servicios. Respecto a la satisfacción, un 5% y un 15% están muy en desacuerdo y en desacuerdo. La calidad de servicios se evaluó como moderada (41%), alta (30%) y baja (29%). Los estudiantes consideran que la universidad ha sido fiable y segura, pero aún hay aspectos por mejorar, como la empatía y el contenido del sitio web. La interacción con los profesores y la comunicación fueron aspectos bien valorados, pero destacan áreas de insatisfacción. Se observa una correlación positiva muy fuerte entre la calidad de servicios y la satisfacción estudiantil ( $Rho = 0.865$ ), así como con aspectos académicos

( $Rho = 0.773$ ) y tecnológicos ( $Rho = 0.827$ ). La calidad de servicios está relacionada con el aspecto social ( $Rho = 0.702$ ), indicando que una mejora en la calidad podría aumentar la satisfacción estudiantil en diversas dimensiones.

Huanca-Arohuanca et al. (2020) examinan “*el desafío social de la educación virtual universitaria en el contexto de la pandemia en Perú, involucrando universidades públicas y privadas*”. Utilizando un enfoque hipotético-deductivo y un método descriptivo, encuestaron a 260 estudiantes. Los resultados revelan que el 70% de las públicas perciben una insuficiente capacidad de acceso a internet para la educación virtual, mientras que el 69% de los de universidades privadas consideran lo contrario. Respecto al manejo de la tecnología, el 38% de los estudiantes de instituciones públicas calificaron a sus docentes como regulares, en comparación con el 71% de los de instituciones privadas que los consideraron buenos. Se encontró que el 55% de los estudiantes tiene acceso a internet, y el 45% no. Además, el 38% de los estudiantes de universidades públicas considera que sus docentes tienen habilidades tecnológicas regulares, en contraste con el 71% de los de universidades privadas que piensan que sus docentes tienen un buen manejo de las TIC. En cuanto a la infraestructura, el 70% de las públicas reportan deficiencias en la cobertura de internet para la educación virtual, mientras que solo el 6% de los de universidades privadas mencionan lo mismo.

Lovón y Cisneros (2020) investigan “*las repercusiones de las clases virtuales en estudiantes universitarios durante la cuarentena por COVID-19, centrándose en la PUCP*”. Con un enfoque mixto y un diseño transversal y descriptivo, encuestaron a 74 estudiantes. Observaron que, aunque la PUCP contaba con una plataforma virtual, su adaptación abrupta causó una sobrecarga académica para los estudiantes, reflejada en un aumento del estrés y una afectación considerable de la salud mental, especialmente relacionada con la organización del tiempo y la dificultad para aprender. A pesar de la buena disposición de los estudiantes, la falta de recursos tecnológicos generó ansiedad y frustración, llevando al 51.4% a considerar retirarse del ciclo, destacando problemas económicos y de calidad de servicio. Se evidencia una relación entre la inexperiencia docente en enseñanza virtual y la sobrecarga estudiantil, afectando significativamente la estabilidad mental y el aprendizaje. Los problemas de salud mental, aunque temporales, se suman a las dificultades tecnológicas, agravando la situación y aumentando el riesgo de deserción universitaria.

Dos Santos (2016), en su estudio “*Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*”, tuvo el objetivo de analizar el impacto del rendimiento académico y la calidad de las instalaciones en la satisfacción estudiantil y su intención de recomendar la universidad. Se empleó un muestreo aleatorio estratificado de 279 estudiantes de la Universidad de Jaén. El análisis, usando mínimos cuadrados parciales (PLS), mostró que la actitud hacia la universidad, la satisfacción y la intención de recomendar estaban positivamente relacionados. La calidad percibida de las instalaciones influyó directamente en la satisfacción. El rendimiento académico no influyó directamente en la satisfacción ni moderó la relación entre la actitud y la satisfacción. El modelo explicó más del 50% de la varianza de la intención de recomendar. Los valores de fiabilidad compuesta y alfa de Cronbach para las escalas de medida fueron superiores a 0.7, indicando una fiabilidad aceptable. Los valores de AVE fueron superiores a 0.5, indicando una validez convergente aceptable. El modelo PLS demostró que la satisfacción está fuertemente influenciada por su actitud hacia la universidad y la calidad percibida de las instalaciones ( $R^2 > 0.5$ ). La calidad percibida de las instalaciones tuvo una influencia directa en la satisfacción. Sin embargo, el rendimiento académico no fue un predictor significativo de la satisfacción ni moderó la relación entre la actitud y la satisfacción.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Calidad de servicio.**

Tumino y Poitevin (2013) resaltan la importancia de fortalecer y desarrollar todas las dimensiones cognitivas, emocionales, de comportamiento y de relación entre los estudiantes, considerando factores como su situación económica, su estatus social, su entorno familiar y su historial educativo. Esta perspectiva busca el crecimiento integral del estudiante. Por otro lado, Flores et al. (2019) destacan que la satisfacción del estudiante es una prioridad para las instituciones educativas, las cuales deben mejorar la calidad de los servicios que ofrecen para obtener la aprobación de los organismos reguladores. Esto se debe a que la percepción del estudiante sobre el servicio recibido está estrechamente vinculada a la necesidad institucional de alcanzar la acreditación.

La calidad del servicio educativo se define a través del modelo HEdPERF, considerando seis dimensiones: Aspectos académicos, Aspectos no académicos,

Reputación, Acceso, Programas y Comprensión. La calidad se evalúa por la percepción que tienen los estudiantes sobre cada una de estas dimensiones (Álvarez, 2021)

La calidad del servicio se define por la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes, siguiendo el enfoque de Zeithaml, Berry y Parasuraman (1985, 1996). En este contexto, la calidad incluye dimensiones tangibles como las instalaciones físicas de la universidad (Dos Santos, 2016)

La calidad del servicio educativo está ligada al desempeño docente, el cual se evalúa a través de tres dimensiones: instrumental (planificación, ambiente), afectivo-motivacional (evaluación, retroalimentación) y cognitivo-metacognitiva (recursos, guías de aprendizaje). La calidad del servicio se refleja en la experiencia del estudiante y su satisfacción académica resultante (Hurtado et al., 2021)

La calidad del servicio se enfoca en la satisfacción y conformidad de los estudiantes con los servicios recibidos en la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena. Se evalúa a través de un modelo de ecuaciones estructurales basado en las dimensiones del SERVQUAL, adaptado e incluyendo elementos como la intención de recompra y la comunicación boca a boca (Vergara y Quesada, 2011)

La calidad del servicio educativo se centra en el desempeño docente y se manifiesta en aspectos como la capacidad del docente para crear oportunidades de aprendizaje significativas, el uso efectivo de estrategias didácticas y la retroalimentación. La calidad se relaciona con la satisfacción y bienestar psicológico del estudiante (Montes de Oca et al., 2023)

#### *Competencia del cuerpo docente.*

Tumino y Poitevin (2013) discuten la importancia de la actualización constante y el dominio teórico y práctico de los temas de especialidad por parte de los docentes, así como las estrategias que utilizan para transmitir este conocimiento a sus alumnos. Esto destaca la relevancia de que los educadores estén al tanto de los avances en sus campos de estudio y empleen métodos efectivos para compartir su experiencia con los estudiantes.

### *Organización de la enseñanza o de la carrera.*

Tumino y Poitevin (2013) resaltan la importancia del nivel de instrucción brindado por los docentes a los alumnos, tanto desde una perspectiva teórica como práctica, con el objetivo de motivar y lograr eficazmente el desarrollo de las competencias profesionales definidas en el diseño curricular. Esto subraya la necesidad de que los educadores impartan una enseñanza que inspire a los estudiantes y los prepare adecuadamente para enfrentar los desafíos de su campo profesional.

### *Comunicación y clima organizacional.*

Tumino y Poitevin (2013) enfatizan la importancia del grado de relación comunicativa entre los diferentes actores a nivel institucional, donde se busca que las opiniones y sugerencias sean tomadas en cuenta con el fin de mejorar tanto el ambiente laboral como la institución en su conjunto. Este enfoque resalta la necesidad de promover una cultura de comunicación abierta y receptiva, donde se valore la retroalimentación y se fomente la colaboración entre todos los implicados en la comunidad educativa para lograr un ambiente más armonioso y productivo.

### *Actitudes y comportamientos del cuerpo docente.*

Tumino y Poitevin (2013) abordan la naturaleza de la relación docente-estudiante, centrándose en evaluar el comportamiento y las actitudes que el docente manifiesta hacia sus alumnos. Esto incluye cómo el docente estimula la participación de los estudiantes en clase, así como su capacidad para orientarlos en el desarrollo de la asignatura y en su proceso de aprendizaje. La atención recae en la interacción entre el docente y el estudiante, destacando la importancia de una relación positiva y colaborativa que facilite el proceso educativo y promueva un ambiente de aprendizaje efectivo.

### *Instalaciones y equipamientos.*

Tumino y Poitevin (2013) exploran aspectos relacionados con la infraestructura física de la institución educativa, incluyendo las instalaciones proporcionadas a los estudiantes, como aulas, equipos y material educativo. Se centran en la importancia de estas condiciones físicas para el entorno de aprendizaje, reconociendo que un ambiente adecuado y bien equipado puede contribuir significativamente al desarrollo educativo y al bienestar de los estudiantes dentro de la institución.

### *Evaluaciones.*

Tumino y Poitevin (2013) abordan el tema de la evaluación educativa, haciendo hincapié en cómo esta se alinea con las enseñanzas proporcionadas por el docente. Su enfoque se centra en el proceso de evaluación y cómo este se integra con el contenido y los objetivos del curso. Es fundamental que la evaluación sea coherente con lo que se enseña en el aula y refleje de manera precisa el progreso y el nivel de comprensión de los estudiantes en relación con los temas impartidos.

### *Asignaturas optativas.*

Tumino y Poitevin (2013) exploran la importancia de la diversidad de cursos dentro del plan de estudios universitario, destacando cómo los cursos electivos pueden influir en la atracción de los estudiantes hacia ciertas materias. Subrayan que la relación entre los cursos electivos y los obligatorios es crucial, ya que los primeros pueden complementar y enriquecer la experiencia académica de los estudiantes, brindándoles opciones que se alineen con sus intereses y objetivos profesionales.

### *Efectividad de los procesos administrativos.*

Tumino y Poitevin (2013) abordan la evaluación del desempeño administrativo en las instituciones educativas, centrándose en la eficiencia y eficacia de los servicios que se ofrecen a los alumnos. Destacan la importancia de medir cómo las áreas administrativas cumplen con las necesidades y expectativas de los estudiantes, asegurando que los procesos administrativos sean ágiles, efectivos y satisfactorios para toda la comunidad educativa.

### **Satisfacción.**

Bracho (2021) caracteriza la satisfacción estudiantil como el grado de bienestar experimentado por el estudiante, el cual se deriva de la atención y satisfacción de sus necesidades académicas. Por otro lado, Surdez-Pérez et al. (2018) conceptualizan la satisfacción estudiantil como la búsqueda de un ambiente educativo que proporcione comodidad y bienestar al alumno, subrayando la responsabilidad de la institución educativa en garantizar su cumplimiento para el desarrollo integral del individuo.

La satisfacción universitaria se entiende como una respuesta emocional positiva del estudiante, resultado de la evaluación de su experiencia en la universidad, influenciado por factores como la actitud hacia la universidad, la calidad de sus instalaciones y su rendimiento académico (Dos Santos, 2016)

La satisfacción académica universitaria se define como el placer, gusto o deleite que el estudiante siente por sus estudios universitarios, relacionado con el óptimo aprendizaje y bienestar psicológico. Se ve influenciado positivamente por las estrategias de enseñanza del docente (instrumental, afectivo-motivacional y cognitivo-metacognitiva) (Hurtado et al., 2021)

La satisfacción académica universitaria se define como una experiencia afectiva positiva relacionada con la interacción con el ambiente educativo, las prácticas docentes, y el rendimiento académico del estudiante. Se mide considerando dimensiones como disfrute del aprendizaje, realización de tareas académicas y percepción de las estrategias de enseñanza (Montes de Oca et al., 2023)

#### *Condiciones físicas.*

Bracho (2021) aborda la importancia del desarrollo de los ambientes físicos dentro de las instituciones educativas, destacando su influencia en la satisfacción tanto de los usuarios como de los docentes. Según el autor, la calidad de estos espacios incide directamente en las condiciones de enseñanza, contribuyendo al control de la concentración de los alumnos y al fomento de un adecuado sentimiento de bienestar en el entorno educativo.

#### *Servicios estudiantiles.*

Bracho (2021) aborda la importancia del desarrollo de los ambientes físicos dentro de las instituciones educativas, destacando su influencia en la satisfacción tanto de los usuarios como de los docentes. Según el autor, la calidad de estos espacios incide directamente en las condiciones de enseñanza, contribuyendo al control de la concentración de los alumnos y al fomento de un adecuado sentimiento de bienestar en el entorno educativo.

### *Consideración a limitaciones económicas.*

Bracho (2021) examina las restricciones económicas que enfrentan los estudiantes para obtener los servicios necesarios que les permitan cumplir con los requisitos educativos, lo cual afecta su desarrollo académico y desempeño continuo. El autor destaca la relevancia de comprender estas limitaciones financieras, ya que influyen significativamente en la capacidad de los estudiantes para acceder a recursos educativos y alcanzar su máximo potencial académico.

### *Relaciones personales.*

Bracho (2021) aborda las interacciones que se desarrollan dentro del entorno institucional, incluyendo las relaciones entre compañeros, entre docentes y estudiantes, así como entre los estudiantes y el personal administrativo. El autor destaca la importancia de comprender y fortalecer estas relaciones, ya que contribuyen significativamente al ambiente educativo y al bienestar general de la comunidad estudiantil.

### *Proceso enseñanza-aprendizaje.*

Bracho (2021) discute la metodología empleada por los docentes en la enseñanza universitaria, enfocándose en su relevancia para alcanzar los objetivos establecidos en el plan de estudios. El autor resalta la importancia de entender cómo los profesores estructuran y presentan el material educativo, ya que esto influye directamente en el proceso de aprendizaje y en la consecución de los objetivos académicos planteados.

### *Inserción al contexto mundial.*

Bracho (2021) aborda la preparación del estudiante para enfrentarse al mundo laboral, destacando la importancia de su competitividad y las herramientas que utilizará para mejorar sus habilidades y conocimientos de forma continua. El autor subraya la necesidad de adaptarse a las cambiantes condiciones de la sociedad para lograr un desarrollo personal e intelectual favorable en el ámbito profesional.

## **2.3. Bases filosóficas**

Según Gutiérrez (2012), la teoría conectivista resalta la necesidad de que los docentes guíen a los estudiantes para identificar fuentes de datos confiables en la era

digital, permitiéndoles analizar y seleccionar información relevante para su aprendizaje. Esta teoría enfatiza la capacidad del estudiante para discernir entre la gran cantidad de material disponible en medios digitales y promueve una interacción bilateral e instantánea entre los estudiantes para facilitar el aprendizaje. Las instituciones de educación superior orientan a los estudiantes hacia un crecimiento tanto académico como humano, fomentando habilidades como la convivencia y la empatía. Trujillo (2017) subraya la importancia de llevar la educación al nivel humanista en la contemporaneidad, permitiendo que cada individuo alcance sus metas sin imposiciones externas. Las universidades deben entender que la educación de calidad implica brindar recursos para que los estudiantes logren sus objetivos de forma autónoma, con currículos flexibles y centrados en los intereses del estudiante, evitando imposiciones que generen insatisfacción.

Gutiérrez (2012), desde la perspectiva conectivista, destaca la importancia de que, en la era digital, el docente guíe a sus estudiantes en la selección de fuentes de información confiables, habilitándolos para discernir entre la gran cantidad de datos disponibles y seleccionar aquellos más relevantes para su aprendizaje. Esta perspectiva, fundamentada en la teoría constructivista de Ortiz (2015) y la cognitiva de Cáceres y Munévar (2016), también promueve la interacción instantánea y bilateral entre estudiantes para enriquecer el proceso de aprendizaje.

En cuanto al fundamento epistemológico, Sánchez y Pérez (2017) lo ubican en el humanismo, donde la persona es el eje central, y su entorno debe favorecer su desarrollo integral. Las universidades, por tanto, deben formar profesionales no solo competentes en su área de especialización, sino también dotados de habilidades humanas como la empatía y la cooperación. Trujillo (2017) complementa esta visión, afirmando que la educación humanista debe permitir a cada individuo alcanzar sus metas personales, sin imposiciones externas. Las universidades, según este autor, deben proporcionar los recursos necesarios para que los estudiantes logren sus objetivos de manera organizada y significativa, diseñando currículos flexibles y orientados a sus intereses, en lugar de imponer currículos rígidos que pueden generar insatisfacción.

## **2.4. Definición de términos básicos**

### a) Competencia del docente

Desarrollar habilidades educativas y cognitivas actualizadas para promover el emprendimiento en la formación actitudinal del estudiante universitario. Este enfoque enfatiza la capacidad del docente para impulsar habilidades más allá de lo puramente académico, promoviendo una formación integral que incluye el desarrollo de habilidades emprendedoras (Herruzo-Gómez et al., (2019).

### b) Organización de la enseñanza

Es un proceso dinámico e iterativo, centrado en el estudiante y basado en la innovación continua para mejorar su aprendizaje, implicando un acompañamiento personalizado y una evaluación formativa que se integra como mecanismo para guiar y ajustar las estrategias docentes. La finalidad es garantizar el mejor aprendizaje posible utilizando las herramientas más apropiadas para el contexto actual, incluido el entorno virtual (Rodríguez, 2022).

### c) Comunicación organizacional

Se refiere al grado de relación comunicativa entre los diferentes actores de una institución (docentes, estudiantes, personal administrativo, etc.). Se trata, por tanto, de un proceso bidireccional que busca la participación activa de todos los actores en la mejora de la organización (Tumino y Poitevin, 2013).

### d) Clima organizacional

Se refiere al ambiente laboral dentro de una institución educativa que impacta directamente en la satisfacción del estudiante. Este ambiente debe ser estable, percibido como satisfactorio por todos y capaz de generar estímulos positivos a través del proceso de enseñanza-aprendizaje (Guevara, 2018).

### e) Actitud del docente

Definen la actitud del docente como una actitud investigativa que promueve la motivación intelectual y académica, fomenta el desarrollo integral del estudiante incluyendo el desarrollo de destrezas, habilidades y valores, y genera nuevo

conocimiento. Se trata de una actitud proactiva y comprometida con la formación integral del estudiante, utilizando la investigación como herramienta principal (Chávez et al., 2022).

f) Comportamiento del docente

Se caracteriza por la capacidad de identificar y potenciar las habilidades de cada estudiante, generando interés y utilizando recursos apropiados para lograr un aprendizaje óptimo. Se trata de un comportamiento activo, proactivo, y centrado en las necesidades individuales de cada alumno (González-Rojas y Triana-Fierro, 2018).

g) Instalaciones universitarias

Definen las instalaciones universitarias como el conjunto de recursos físicos que la institución educativa provee para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje (Tumino y Poitevin, 2013).

h) Equipamientos universitarios

Son todos aquellos recursos materiales y tecnológicos que una universidad proporciona para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje, la investigación y las actividades administrativas y de gestión (Domingo et al., 2021).

i) Evaluaciones académicas

Se concibe como un proceso dinámico, centrado en el desarrollo cognitivo del estudiante, que utiliza la evaluación como instrumento de seguimiento y mejora continua del aprendizaje. Este proceso considera explícitamente las habilidades virtuales y se adapta a la constante evolución de los entornos de aprendizaje y las necesidades de los estudiantes (Rodríguez, 2022).

j) Asignaturas optativas

Se refieren a la posibilidad que tienen los estudiantes de seleccionar cursos que mejor se ajusten a sus intereses profesionales y les permitan desarrollar habilidades en investigación y proyectos de responsabilidad social. Esta flexibilidad busca mejorar el esquema tradicional de la enseñanza, ofreciendo opciones más diversas y adaptadas a las necesidades individuales (Payán-Villamizar et al., 2022)

#### k) Efectividad

Se refiere a la capacidad de generar un flujo adecuado en la productividad, que se manifiesta en la formación de individuos con las capacidades necesarias para integrarse y desarrollarse en la sociedad. Esta efectividad se caracteriza por la calidad de los servicios y procesos administrativos que se proporcionan (Bravo y Aviles, 2020).

#### l) Proceso administrativo

El proceso administrativo eficaz se basa en el análisis y revisión de los problemas existentes dentro de la institución para proponer instrumentos de gestión innovadores, que permitan mejorar la eficiencia en la atención y el desarrollo general de los procesos administrativos. Implica un enfoque proactivo, basado en la identificación de las áreas de mejora y la implementación de soluciones innovadoras (Pacheco y Delgado, 2022).

#### m) Condiciones físicas

Los servicios que la institución provee para el bienestar físico, mental y recreativo de los estudiantes. Esto implica la existencia de infraestructuras y servicios que contribuyan a un entorno propicio para el aprendizaje y el desarrollo integral del estudiante (Bracho, 2021).

#### n) Servicios estudiantiles

Comprenden los recursos institucionales que buscan el bienestar integral de los estudiantes y se integran en la gestión administrativa para mejorar la calidad de la educación (Vásquez, 2020).

#### o) Limitaciones económicas

Se refieren a las dificultades económicas que experimentan los estudiantes para acceder a los recursos y servicios necesarios para cumplir con sus obligaciones académicas (Bracho, 2021).

#### p) Relaciones personales

La interacción entre los diferentes actores de la comunidad universitaria: estudiantes entre sí, estudiantes con docentes, y estudiantes con el personal administrativo (Alegre et al., 2017).

#### q) Enseñanza

Es el proceso a través del cual una persona (el docente) facilita el aprendizaje de otra persona (el estudiante) mediante la transmisión de conocimientos, habilidades, valores y actitudes. Implica la planificación, organización y ejecución de actividades educativas que buscan estimular el aprendizaje en el estudiante (Caldas, 2022).

#### r) Aprendizaje

Es el proceso individual mediante el cual una persona construye, modifica o amplía sus conocimientos, habilidades, valores y actitudes. Es un proceso activo, constructivista y personal, donde cada individuo integra la nueva información con sus experiencias previas para crear nuevos significados (Vergíu, 2021).

#### s) Inserción

Proceso mediante el cual el estudiante se prepara para su futura incorporación al mercado laboral. Esta preparación abarca no solo la adquisición de conocimientos y habilidades profesionales, sino también el desarrollo de la capacidad de adaptación a un entorno laboral cambiante y competitivo (Bracho, 2021).

## **2.5. Formulación de la hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis general.**

La calidad de servicio incide de manera relevante en la satisfacción de los estudiantes universitarios de la UNAB posterior al COVID-19, 2024.

### **2.5.2. Hipótesis específicas.**

La calidad de servicio de la UNAB incide de manera relevante en las condiciones físicas que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.

La calidad de servicio de la UNAB incide de manera relevante en los servicios que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.

La calidad de servicio de la UNAB incide de manera relevante en las limitaciones económicas que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.

La calidad de servicio de la UNAB incide de manera relevante en las relaciones personales que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.

La calidad de servicio de la UNAB incide de manera relevante en el proceso enseñanza-aprendizaje que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.

La calidad de servicio de la UNAB incide de manera relevante en la inserción al contexto mundial que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.

## 2.6. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Tabla de operacionalización de variables.*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Calidad de servicio	Tumino y Poitevin (2013) resaltan la importancia de fortalecer y desarrollar todas las dimensiones cognitivas, emocionales, de comportamiento y de relación entre los estudiantes, considerando factores como su situación económica, su estatus social, su entorno familiar y su historial educativo.	Tumino y Poitevin (2013) emplean un enfoque cuantitativo, transversal y correlacional para evaluar la calidad en el ámbito universitario a través de un cuestionario dirigido a estudiantes universitarios.	D1: Competencia del cuerpo docente	En desacuerdo Poco de acuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
			D2: Organización de la enseñanza o de la carrera	
			D3: Comunicación y clima organizacional	
			D4: Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	
			D5: Instalaciones y equipamientos	
			D6: Evaluaciones	
			D7: Asignaturas optativas	
			D8: Efectividad en los procesos administrativos	
Satisfacción	Bracho (2021) caracteriza la satisfacción estudiantil como el grado de bienestar experimentado por el estudiante, el cual se deriva de la atención y satisfacción de sus necesidades académicas.	Bracho (2021) desarrolla un instrumento llamado SEUE para evaluar la satisfacción de los estudiantes universitarios, proporcionando una herramienta para comprender y mejorar la calidad de los servicios educativos ofrecidos.	D1: Condiciones físicas	Totalmente insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Bastante satisfecho Muy satisfecho
			D2: Servicios estudiantiles	
			D3: Consideración a limitaciones económicas	
			D4: Relaciones personales	
			D5: Proceso enseñanza - aprendizaje	
			D6: Inserción al contexto mundial	

*Nota*, adaptado de Ascoy (2023), el cual lo adapta de Tumino y Poitevin (2013) y Bracho (2021).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

El estudio se clasifica como investigación básica. Su objetivo es comprender los principios y las causas del fenómeno en cuestión, sin buscar una aplicación inmediata, como señalan Arias et al. (2022).

Se adopta un enfoque cuantitativo para medir la magnitud de los fenómenos y contrastar hipótesis, según la metodología propuesta por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

El nivel de la investigación es relacional; se busca comprender las relaciones entre variables, tal como plantean Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

Por último, se utiliza un diseño no experimental. Esto implica la observación de los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin manipulación alguna de las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1. Población.**

Consiste en 280 alumnos de la Universidad Nacional de Barranca (UNAB), de aquellos ciclos que han tenido clases tanto presenciales como virtuales.

### 3.2.2. Muestra.

En el proceso de obtención de la muestra, se emplea un criterio de aplicación que considera un nivel de confianza del 95%, el margen de error, así como los valores de p y q al 50% en relación a la variabilidad del evento esperado. Estos datos se utilizan en una fórmula para determinar el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$
$$n = \frac{280 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{(280 - 1) \times 0,05^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 163 \text{ estudiantes}$$

Se utilizará un método de muestreo no probabilístico por conveniencia, donde cada sujeto seleccionado para la muestra debe aceptar ser evaluado mediante un consentimiento informado, como señala Sánchez (2020). Esto implica que la selección de la muestra no es libre, ya que se requiere el consentimiento y aceptación del individuo.

### 3.3. Técnicas de recolección de datos

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la técnica a utilizar será la encuesta autoadministrada por envío, donde los usuarios universitarios completarán el instrumento a través de un formulario web sin la intervención de un intermediario, permitiéndoles marcar sus respuestas según su criterio y experiencia. Este método de encuesta autoadministrada ofrece ventajas como una baja inversión, rápida recopilación de datos, mejora en la calidad de la información recolectada, la posibilidad de integrar imágenes o videos, y la difusión a un amplio número de personas respetando sus tiempos.

Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los cuestionarios consisten en preguntas estructuradas diseñadas para recopilar información de la muestra, evaluando sus respuestas para su posterior medición. La calidad en el ámbito universitario se evaluará a través de un cuestionario de 42 ítems con una escala Likert de 1 (desacuerdo) a 5 (muy de acuerdo), desarrollado por Tumino y Poitevin (2013). Por otro lado, la satisfacción de los usuarios universitarios se medirá con un instrumento llamado SEUE, adaptado por Bracho (2021), utilizando una escala Likert de 1 (muy insatisfecho) a 5 (muy satisfecho).

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

El proceso de aplicación del instrumento se llevará a cabo mediante la técnica de recolección de datos autoadministrada por envío, como detalla el autor. Los estudiantes accederán al cuestionario a través de un formulario online accesible por correo institucional. Se iniciará con el consentimiento informado y la verificación de los datos para garantizar la autenticidad del encuestado de forma anónima. Posteriormente, los datos recopilados serán transferidos a Microsoft Excel para su organización y etiquetado antes de ser importados al software SPSS. Se asignarán características a cada dimensión y variable, se evaluará la confiabilidad con el Alfa de Cronbach, se realizarán los análisis descriptivos y cálculos de correlación mediante el método de Ecuaciones Estructurales. Finalmente, se llevarán a cabo pruebas estadísticas para examinar la influencia entre variables y validar las hipótesis de la investigación.

### 3.5. Matriz de consistencia.

**Tabla 2**

*Matriz de consistencia.*

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿En cuánto incide la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes universitarios de la UNAB posterior al COVID-19, 2024?	Medir la incidencia de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes universitarios de la UNAB posterior al COVID-19, 2024.	La calidad de servicio incide de manera relevante en la satisfacción de los estudiantes universitarios de la UNAB posterior al COVID-19, 2024.	Calidad de servicio	D1: Competencia del cuerpo docente	En
				D2: Organización de la enseñanza o de la carrera	desacuerdo
¿En cuánto incide la calidad de servicio de la UNAB y las condiciones físicas que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024?	Medir la incidencia de la calidad de servicio de la UNAB y las condiciones físicas que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.	La calidad de servicio de la UNAB incide de manera relevante en las condiciones físicas que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.		D3: Comunicación y clima organizacional	Poco de acuerdo
				D4: Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	
¿En cuánto incide la calidad de servicio de la UNAB y los servicios estudiantes que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024?	Medir la incidencia de la calidad de servicio de la UNAB y los servicios estudiantes que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.	La calidad de servicio de la UNAB incide de manera relevante en los servicios estudiantes que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.		D5: Instalaciones y equipamientos	Indiferente
				D6: Evaluaciones	De acuerdo
¿En cuánto incide la calidad de servicio de la UNAB y las limitaciones económicas que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024?	Medir la incidencia de la calidad de servicio de la UNAB y las limitaciones económicas que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.	La calidad de servicio de la UNAB incide de manera relevante en las limitaciones económicas que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.		D7: Asignaturas optativas	Muy de acuerdo
				D8: Efectividad en los procesos administrativos	
¿En cuánto incide la calidad de servicio de la UNAB y las relaciones personales que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024?	UNAB y la inserción al contexto mundial que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024?	Medir la incidencia de la calidad de servicio de la UNAB y las relaciones personales que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.	de la UNAB y la inserción al contexto mundial que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19,	D1: Condiciones físicas 2024.	Totalmente
¿En cuánto incide la calidad de servicio de la UNAB y el proceso enseñanza-aprendizaje que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024?		Medir la incidencia de la calidad de servicio de la UNAB y el proceso enseñanza-aprendizaje que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.			La calidad de servicio de la UNAB incide de manera relevante en las relaciones personales que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19,
¿En cuánto incide la calidad de servicio de la		Medir la incidencia de la calidad de servicio			

2024.

La calidad de servicio de la UNAB incide de manera relevante en el proceso enseñanza-aprendizaje que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.

Satisfacción

La calidad de servicio de la UNAB incide de manera relevante en la inserción al contexto mundial que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.

D2: Servicios estudiantiles

D3: Consideración a limitaciones económicas

D4: Relaciones personales

D5: Proceso enseñanza - aprendizaje

D6: Inserción al contexto mundial

insatisfecho

\_\_\_\_\_

Poco satisfecho

\_\_\_\_\_

Satisfecho

\_\_\_\_\_

Bastante satisfecho

Muy satisfecho



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

##### Análisis descriptivo de las variables

**Tabla 3**

*Calidad de servicio de los estudiantes universitarios de la UNAB.*

Variable	Buena		Regular		Mala		Total
	n	%	n	%	n	%	n
Calidad de servicio	104	63,8	57	35,0	2	1,2	163
Competencia del cuerpo	127	77,9	31	19,0	5	3,1	163
Organización de la enseñanza o de la carrera	104	63,8	54	33,1	5	3,1	163
Comunicación y clima organizacional	105	64,4	51	31,3	7	4,3	163
Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	104	63,8	57	35,0	2	1,2	163
Instalaciones y equipamientos	114	69,9	45	27,6	4	2,5	163
Evaluaciones	94	57,7	62	38,0	7	4,3	163
Asignaturas optativas	100	61,3	38	23,3	25	15,3	163
Efectividad de los procesos administrativos	77	47,2	60	36,8	26	16,0	163

En la Tabla 1 se observa que la mayoría de los estudiantes universitarios de la UNAB perciben una buena calidad de servicio en diferentes dimensiones. En general, el 63,8% de los usuarios califican la calidad educativa como buena.

Esta percepción positiva se refleja especialmente en la competencia del cuerpo docente, donde un 77,9% de los usuarios la evalúa como buena. La organización de la enseñanza o de la carrera también es valorada positivamente por un 63,8%, al igual que la comunicación y el clima organizacional con un 64,4%.

Las actitudes y comportamientos del cuerpo docente son consideradas buenas por un 63,8% de los usuarios. Las instalaciones y equipamientos reciben una valoración positiva del 69,9%, mientras que las evaluaciones son consideradas buenas por un 57,7%.

En cuanto a asignaturas optativas, el 61,3% de los usuarios las califican como buenas. Finalmente, la efectividad de los procesos administrativos es la dimensión con menor valoración positiva, con un 47,2% de usuarios que la consideran buena.

**Tabla 4**

*La satisfacción de los estudiantes universitarios de la UNAB.*

Variables	Alto		Medio		Bajo		Total
	n	%	n	%	n	%	
Satisfacción	41	25,2	112	68,7	10	6,1	163
Condiciones físicas	41	25,2	107	65,6	15	9,2	163
Servicios estudiantiles	34	20,9	110	67,5	19	11,7	163
Consideración a limitaciones económicas	25	15,3	115	70,6	23	14,1	163
Relaciones personales	47	28,8	105	64,4	11	6,7	163
Proceso enseñanza-aprendizaje	46	28,2	113	69,3	4	2,5	163
Inserción al contexto mundial	44	27,0	108	66,3	11	6,7	163

En la Tabla 3 se muestra que la satisfacción de los estudiantes universitarios de la UNAB es mayormente de nivel medio, alcanzando un 68,7%, con una tendencia a ser alta en un 25,2%. Esta satisfacción media se observa en varias dimensiones. Por ejemplo, las condiciones físicas reciben una satisfacción media del 65,6%, con una inclinación hacia niveles altos del 25,2%. Los servicios estudiantiles presentan una satisfacción media del 67,5%, con una tendencia a ser alta en un 20,9%.

En cuanto a la consideración de las limitaciones económicas, el 70,6% de los usuarios manifiestan una satisfacción media. Las relaciones personales tienen una satisfacción media del 64,4%, con una tendencia a ser alta del 28,8%. El proceso de enseñanza-aprendizaje también es valorado con una satisfacción media del 69,3%, con una inclinación a niveles altos del 28,2%.

Finalmente, la inserción al contexto mundial presenta una satisfacción media del 66,3%, con una tendencia a ser alta en un 27%. En conjunto, estos resultados reflejan una percepción general positiva, aunque predominan niveles medios de satisfacción, lo que indica que aún existen oportunidades para mejorar y elevar la experiencia de los usuarios en la universidad.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Análisis correlacional de las variables

**Tabla 5**

*Evaluación de supuestos para la aplicabilidad de ecuaciones estructurales en el análisis relacional, respecto a la variable calidad de servicio.*

Supuesto Variables	Estadístico				
	M	Me	DE	R	K <sup>2</sup>
Normalidad univariante					
Calidad de servicio	158,7	162	23,2	146	32,83
Competencia del cuerpo	31,4	32	4,7	29	90,34
Organización de la enseñanza o de la carrera	33,8	34	5,6	36	58,00
Comunicación y clima organizacional	26,0	27	4,9	27	23,78
Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	23,1	24	3,5	19	15,84
Instalaciones y equipamientos	19,3	20	3,1	19	42,29
Evaluaciones	11,2	12	2,1	12	24,77
Asignaturas optativas	7,1	8	2,0	9	16,46
Efectividad de los procesos administrativos	6,8	7	1,9	9	10,68

*Nota:* M: Media; Me: Mediana; DE: Desviación estándar; R: Rango; K<sup>2</sup>: Asimetría y curtosis conjunta.

En la Tabla 5 se evalúan los supuestos necesarios para la aplicabilidad de ecuaciones estructurales en el análisis relacional, enfocándose en la variable calidad de servicio. El análisis comienza con la evaluación de la normalidad univariante mediante el coeficiente de asimetría y curtosis conjunta ( $K^2$ ), que permite identificar si la distribución de los datos difiere de una distribución normal. Según Hair, Anderson, Tatham y Black (2005), un valor de  $K^2$  igual o mayor a 5.99 indica que la distribución no es normal.

Los resultados muestran que la dimensión principal, calidad de servicio, presenta un valor  $K^2$  de 32.83, superando ampliamente el umbral para la normalidad, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. De manera similar, cada una de las dimensiones que componen esta variable —como competencia del cuerpo, organización de la enseñanza o de la carrera, comunicación y clima organizacional, actitudes y comportamientos del cuerpo docente, instalaciones y equipamientos, evaluaciones, asignaturas optativas y efectividad de los procesos administrativos— también presentan valores de  $K^2$  superiores a 5.99. Esto confirma que todas las dimensiones evaluadas cumplen con el requisito de tener una distribución diferente a la normal, lo cual es un supuesto importante para la aplicación de las ecuaciones estructurales en el análisis relacional respecto a la calidad de servicio.

**Tabla 6**

*Evaluación de supuestos para la aplicabilidad de ecuaciones estructurales en el análisis relacional, respecto a la variable satisfacción.*

Supuesto Variables	Estadístico				
	M	Me	DE	R	$K^2$
Normalidad univariante					
Satisfacción	303,4	284	60,7	278	15,92
Condiciones físicas	57,5	54	13,0	61	6,69
Servicios estudiantiles	47,2	45	10,6	49	8,36
Consideración a limitaciones económicas	27,2	27	6,4	32	14,13
Relaciones personales	49,6	45	10,8	46	12,31
Proceso enseñanza-aprendizaje	89,6	82	17,6	79	22,82
Inserción al contexto mundial	32,3	30	6,9	33	12,41

*Nota:* M: Media; Me: Mediana; DE: Desviación estándar; R: Rango;  $K^2$ : Asimetría y curtosis conjunta.

En la Tabla 6 se evalúan los supuestos necesarios para aplicar ecuaciones estructurales en el análisis relacional, específicamente en relación con la variable satisfacción. Para ello, se analiza la normalidad univariante de la variable principal y de sus dimensiones mediante el coeficiente combinado de asimetría y curtosis ( $K^2$ ), donde un valor igual o superior a 5.99 indica que la distribución no es normal.

Los resultados muestran que la variable satisfacción, en su conjunto, presenta un valor de  $K^2$  de 15.92, lo que indica que no sigue una distribución normal. De manera similar, cada una de las dimensiones que componen esta variable también exhibe valores de  $K^2$  superiores al umbral establecido, lo que confirma que ninguna de ellas cumple con el supuesto de normalidad. Por ejemplo, las condiciones físicas tienen un  $K^2$  de 6.69, los servicios estudiantiles 8.36, la consideración a limitaciones económicas 14.13, las relaciones personales 12.31, el proceso de enseñanza-aprendizaje 22.82 y la inserción al contexto mundial 12.41. Esto confirma que tanto la variable satisfacción como sus dimensiones presentan distribuciones diferentes a la normal, lo cual es un requisito importante a considerar para la aplicación adecuada de las ecuaciones estructurales en el análisis relacional.

**Tabla 7**

*Evaluación de supuestos para la aplicabilidad de ecuaciones estructurales en el análisis relacional de las variables en conjunto.*

Estadístico	$K^2$
Curtosis multivariante	42,97
Multicolinealidad	
Correlación entre dimensiones	-,17 a ,84

*Nota:*  $K^2$ : Asimetría y curtosis conjunta.

En la Tabla 7 se presentan los resultados de la evaluación de supuestos para la aplicabilidad de ecuaciones estructurales en el análisis relacional considerando las variables en conjunto. Para verificar la normalidad multivariante, se utilizó el coeficiente de curtosis multivariante. Según Mardia (1970), valores menores a 70 indican que se cumple el supuesto de normalidad multivariante. En este caso, el valor obtenido fue 42.97, lo que confirma que el supuesto se cumple.

Por otro lado, la ausencia de multicolinealidad se evaluó mediante las correlaciones entre las dimensiones, encontrándose valores que oscilan entre -0.17 y 0.84. Según Arias (2008), estos valores indican que no existe multicolinealidad significativa, por lo que también se cumple este supuesto. Sin embargo, a pesar de que estos dos supuestos se cumplen, se identifica que la distribución general es diferente a la normal, lo que debe ser considerado en el análisis.

Esta es la verificación de la normalidad multivariante y la ausencia de multicolinealidad que permiten determinar la factibilidad para aplicar ecuaciones estructurales en el análisis relacional. Para ello, se utiliza el método de máxima verosimilitud para calcular los coeficientes estandarizados del modelo.

### **Hipótesis estadística general para relaciones**

H<sub>i</sub>: La calidad de servicio incide de manera relevante en la satisfacción de los estudiantes de la UNAB posterior al COVID-19, 2024.

H<sub>0</sub>: La calidad de servicio no incide de manera relevante en la satisfacción de los estudiantes de la UNAB posterior al COVID-19, 2024.

### **Regla de decisión**

- Aceptar H<sub>0</sub> si,  
Coeficiente de correlación  $[r] \leq 0,10$   
Razón de verosimilitud  $[X^2/gl] > 5$   
Raíz media residual estandarizada  $[SRMR] > 0,08$   
Índice de ajuste comparativo  $[CFI] < 0,90$   
Índice de ajuste comparativo parsimonioso  $[PCFI] < 0,50$
- Sino se cumplen estas condiciones, se debe rechazar H<sub>0</sub>.

En la Tabla 8, se analiza la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la UNAB. Los resultados evidencian que la calidad de servicio tiene una influencia directa y significativa sobre la satisfacción, con un coeficiente de correlación considerablemente alto ( $r=0,69$ ), lo que indica una relación de magnitud grande.

**Tabla 8***Coefficientes del modelo correlacional.*

	Relación causal	$\beta$	$Z_\beta$	$R^2$
Calidad de servicio	→ Competencia del cuerpo docente	1,00	0,83	0,69
	→ Organización de la carrera	1,35	0,91	0,84
	→ Comunicación y clima organizacional	1,08	0,85	0,72
	↗ Actitudes y comportamientos docentes	0,76	0,83	0,69
	→ Instalaciones y equipamientos	0,54	0,69	0,48
	→ Evaluaciones	0,43	0,77	0,59
	→ Asignaturas optativas	0,38	0,72	0,51
	→ Efectividad administrativa	0,35	0,68	0,46
Satisfacción	→ Condiciones físicas	1,00	0,88	0,77
	→ Servicios estudiantiles	0,88	0,94	0,88
	↗ Consideración a limitaciones económicas	0,49	0,85	0,72
	→ Relaciones personales	0,88	0,94	0,88
	→ Proceso enseñanza-aprendizaje	1,51	0,96	0,93
	→ Inserción al contexto mundial	0,60	0,96	0,93
	Relación lineal	$\Sigma$	$r$	
Calidad de servicio	↔ Satisfacción de los usuarios	26,3	0,69	

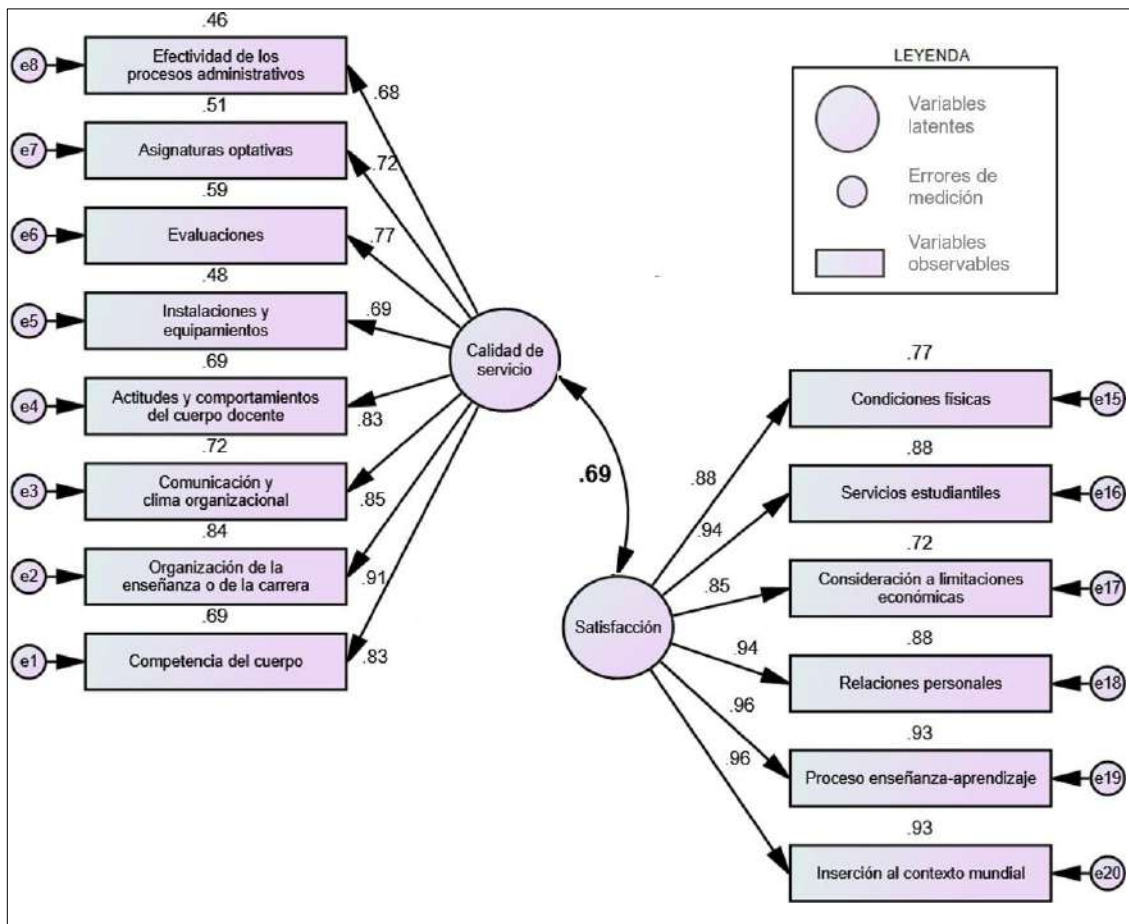
*Nota:*  $\beta$  : Coeficiente de regresión no estandarizado;  $Z_\beta$  : Coeficiente de regresión estandarizado;  $R^2$ : Correlación múltiple al cuadrado;  $\Sigma$ : Covarianza;  $r$ : Coeficiente de correlación.

Dentro de la calidad de servicio, las dimensiones que más aportan son la organización de la carrera, la comunicación y clima organizacional, y la competencia del cuerpo docente, con cargas factoriales estandarizadas ( $Z_\beta$ ) superiores a 0,80, señalando que estas variables son las que mejor explican la calidad percibida por los universitarios. Otras dimensiones como actitudes y comportamientos docentes, instalaciones y equipamientos, evaluaciones, asignaturas optativas y efectividad administrativa también contribuyen, aunque con cargas algo menores.

Por otro lado, la satisfacción de los usuarios está compuesta por varias dimensiones que también presentan fuertes cargas factoriales. Destacan el proceso de enseñanza-aprendizaje y la inserción al contexto mundial, con valores de  $Z_\beta$  cercanos a 0,96, lo que indica que estas dimensiones son fundamentales para explicar la satisfacción. También son relevantes las condiciones físicas, servicios estudiantiles, relaciones personales y la consideración a limitaciones económicas.

**Figura 1**

*Diagrama de senderos de la relación entre calidad de servicio y la satisfacción en estudiantes de la UNAB.*



*Nota:* En la figura 1, se muestran los coeficientes estandarizados del modelo relacional.

La proporción de variabilidad explicada por las variables latentes en sus dimensiones ( $R^2$ ) varía entre 0,46 y 0,93, lo que refleja que el modelo tiene un buen ajuste y que las dimensiones consideradas explican adecuadamente la variabilidad observada en calidad de servicio y satisfacción.

Concluyendo. el análisis muestra que mejorar la calidad de servicio, especialmente en aspectos como la organización, comunicación y competencia docente, impacta positivamente en la satisfacción de los usuarios, siendo esta última fuertemente influenciada por la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y la inserción al contexto mundial. Esto sugiere que las estrategias orientadas a fortalecer estas áreas pueden contribuir significativamente a elevar el nivel de satisfacción en la comunidad universitaria

**Tabla 9**

*Ajuste del modelo de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción.*

Ajuste global		Ajuste comparativo	Ajuste parsimonioso
$X^2/gl$	SRMR	CFI	PCFI
2,56	0,073	0,905	0,786

*Nota:*  $X^2/gl$ : Razón de verosimilitud; SRMR: Raíz media residual estandarizada; CFI: Índice de ajuste comparativo; PCFI: Índice de ajuste comparativo parsimonioso.

En la Tabla 9, el modelo que relaciona la calidad de servicio y la satisfacción en universitarios de la UNAB presenta un buen ajuste a los datos de la muestra. Esto se evidencia porque la razón de verosimilitud ( $X^2$  dividido entre los grados de libertad) es 2.56, un valor menor a 5, lo que indica un ajuste aceptable del modelo. Además, la raíz media residual estandarizada (SRMR) es 0.073, valor que está por debajo del umbral de 0.08, señalando que las discrepancias entre los datos observados y los predichos por el modelo son bajas. En cuanto al índice de ajuste comparativo (CFI), este alcanza 0.905, superando el valor mínimo recomendado de 0.90, lo que indica que el modelo mejora significativamente el ajuste en comparación con un modelo sin relaciones entre variables. Concluyendo, el índice de ajuste comparativo parsimonioso (PCFI) es 0.786, un valor superior a 0.50, lo que refleja que es aceptable el modelo relacional a la realidad de la muestra de investigación.

**Decisión:**

Con base en la evidencia, se decide rechazar  $H_0$ .

**Hipótesis estadística específica para cada dimensión para relaciones**

$H_1$ : La calidad de servicio de la UNAB incide de manera relevante en la (dimensión de la satisfacción) que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.

$H_0$ : La calidad de servicio de la UNAB no incide de manera relevante en la (dimensión de la satisfacción) que perciben sus estudiantes posterior al COVID-19, 2024.

## Regla de decisión

Se acepta  $H_0$  si  $r < 0,10$ , caso contrario rechazar  $H_0$ .

**Tabla 10**

*Relación entre calidad de servicio y dimensiones de la satisfacción en estudiantes de la UNAB.*

	Relación	$\Sigma$	$r$
Calidad de servicio	↔ Condiciones físicas	146,87	0,58
Calidad de servicio	↔ Servicios estudiantiles	127,63	0,61
Calidad de servicio	↔ Consideración a limitaciones económicas	66,14	0,52
Calidad de servicio	↔ Relaciones personales	122,93	0,59
Calidad de servicio	↔ Proceso enseñanza - aprendizaje	206,15	0,60
Calidad de servicio	↔ Inserción al contexto mundial	81,69	0,60

*Nota:*  $\Sigma$ : Covarianza;  $r$ : Coeficiente de correlación estandarizado.

En la Tabla 10, se **muestra una relación directa de magnitud grande** ( $0,50 \leq r \leq 1,0$ ) entre la calidad de servicio con la satisfacción con las condiciones físicas ( $r=0,58$ ), con la satisfacción con los servicios estudiantiles ( $r=0,61$ ), con la satisfacción con las consideraciones a limitaciones económicas ( $r=0,52$ ), con la satisfacción con las relaciones personales ( $r=0,59$ ), con la satisfacción con el proceso de enseñanza -aprendizaje ( $r=0,60$ ), con la satisfacción con la inserción al contexto mundial ( $r=0,60$ ), en universitarios de la UNAB, con base en la evidencia, se decide rechazar las  $H_0$  para todos los casos.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Discusión de resultados

Para el objetivo específico 1, se evidencia una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio percibida y la satisfacción con las condiciones físicas, con un coeficiente de correlación de 0.58. Esto indica que los estudiantes que valoran positivamente la calidad del servicio también tienden a estar satisfechos con aspectos tangibles como las instalaciones, los equipamientos y el ambiente físico donde se desarrolla su proceso educativo. Esta relación no solo refleja una percepción favorable, sino que sugiere que las condiciones físicas constituyen un componente esencial para la experiencia universitaria y, por ende, para la satisfacción general de los estudiantes. Esta observación encuentra respaldo en la investigación de Lima-Vargas et al. (2021), quienes, utilizando el modelo SERVQUAL, identificaron que la dimensión de tangibilidad, que incluye la infraestructura, recursos físicos y condiciones materiales, es un predictor clave del rendimiento académico y la percepción de calidad institucional, especialmente relevante en mujeres. El estudio de Lima-Vargas et al. no solo confirma la importancia de los aspectos físicos, sino que también destaca que estos elementos tangibles pueden tener un impacto diferencial según el género, lo que abre la puerta a reflexionar sobre cómo las condiciones físicas pueden influir de manera particular en distintos grupos de estudiantes. Asimismo, Amaro (2021) reporta hallazgos similares en un contexto peruano, donde la infraestructura y los servicios educativos fueron evaluados generalmente como de nivel medio a alto, y se estableció una correlación positiva alta entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. Esto sugiere que, independientemente del país o la institución, la calidad percibida de las condiciones físicas es un factor recurrente y fundamental para la satisfacción del estudiante. La similitud entre estos estudios puede explicarse por la naturaleza tangible y directa de la

dimensión física: los estudiantes experimentan diariamente el entorno en el que aprenden, por lo que la calidad de las aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas comunes y equipamientos impacta su comodidad, motivación y percepción de profesionalismo institucional. Un entorno físico adecuado facilita el aprendizaje, reduce distracciones y genera un sentido de pertenencia y seguridad, aspectos que se reflejan en una mayor satisfacción. Por otro lado, las diferencias en la magnitud del impacto pueden estar relacionadas con factores contextuales como la inversión en infraestructura, el tamaño y tipo de universidad, y las expectativas culturales o sociales de los estudiantes. Por ejemplo, en instituciones con recursos limitados, las condiciones físicas pueden ser un desafío mayor y, por tanto, un factor crítico de insatisfacción. En contraste, universidades con infraestructura moderna y bien mantenida pueden generar percepciones más positivas y elevar la satisfacción general. Además, la importancia de esta dimensión cobra aún más relevancia en contextos actuales donde la educación virtual y semipresencial se ha incrementado, como se observa en los estudios de Ramírez et al. (2020) y Tejedor et al. (2020). Aunque estos últimos se enfocan en la educación virtual, la calidad de los espacios físicos sigue siendo un factor clave para la modalidad presencial y para la experiencia híbrida, pues las condiciones físicas adecuadas facilitan la interacción, el acceso a recursos tecnológicos y un ambiente propicio para el aprendizaje efectivo.

Para el objetivo específico 2, se encontró una correlación positiva y significativa de 0.61 entre la calidad de servicio y la satisfacción con los servicios estudiantiles. Este resultado indica que la percepción favorable sobre la calidad general del servicio ofrecido por la universidad está estrechamente vinculada con la satisfacción que los estudiantes experimentan respecto a los servicios específicos que se les brindan, tales como apoyo académico, asesorías, actividades extracurriculares, servicios de bienestar, y otros recursos disponibles para facilitar su desarrollo integral. Esta relación se alinea con los hallazgos de Álvarez (2021), quien investigó la satisfacción estudiantil en universidades públicas peruanas bajo el modelo HEdPERF. En su estudio, la dimensión relacionada con el acceso a servicios mostró una fuerte asociación con la satisfacción, lo que sugiere que cuando los estudiantes perciben que los servicios ofrecidos son accesibles, adecuados y oportunos, su nivel de satisfacción tiende a aumentar considerablemente. Esta coincidencia reafirma la importancia que tienen los servicios estudiantiles como un pilar fundamental dentro de la calidad educativa, dado que contribuyen no solo al apoyo académico, sino también al bienestar emocional y social del estudiante. Por otro lado,

Abidin (2021) desde un enfoque diferente, centrado en la evaluación de la calidad educativa y la satisfacción de los stakeholders respecto al desempeño de los graduados en Indonesia, también destaca la relevancia de los servicios educativos para cumplir con las expectativas. Aunque su foco está en competencias específicas y el desempeño profesional, el estudio revela brechas en áreas como innovación, creatividad y habilidades lógico-analíticas, que podrían estar relacionadas con la calidad y efectividad de los servicios educativos y de apoyo ofrecidos durante la formación. Esto implica que la calidad de los servicios estudiantiles no solo afecta la satisfacción inmediata, sino que también tiene repercusiones en la preparación integral del estudiante para el mercado laboral y la sociedad. La similitud entre estos estudios sugiere que, independientemente del contexto geográfico o cultural, los servicios estudiantiles juegan un rol crucial en la percepción global de calidad y satisfacción. Cuando las universidades invierten en fortalecer estos servicios, ofrecen asesorías personalizadas, actividades de desarrollo integral, y facilitan recursos para la superación de dificultades académicas o personales, los estudiantes se sienten apoyados y valorados, lo que se traduce en una experiencia universitaria más positiva. Sin embargo, es importante destacar que la satisfacción con los servicios estudiantiles puede ser un constructo complejo y multidimensional. La diferencia en los enfoques entre este estudio y el de Abidin radica en que mientras este estudio mide directamente la satisfacción con los servicios percibidos, Abidin enfatiza en cómo estos servicios impactan competencias y resultados a largo plazo. Por ello, para comprender plenamente esta dimensión, es necesario considerar tanto la percepción inmediata de los servicios como su efectividad en la formación y desarrollo de habilidades que los estudiantes requieren para su futuro profesional. Además, el contexto actual marcado por la pandemia y la transición hacia modalidades virtuales o híbridas ha puesto a prueba la capacidad de las instituciones para mantener la calidad y accesibilidad de sus servicios estudiantiles. Estudios como los de Ramírez et al. (2020) y Huanca-Arohuanca et al. (2020) evidencian que las limitaciones tecnológicas y económicas afectan la percepción de calidad y satisfacción, lo que refuerza la necesidad de que las universidades adapten y fortalezcan sus servicios para garantizar la continuidad y calidad del apoyo a sus estudiantes en entornos cambiantes.

Para el objetivo específico 3, revela una correlación positiva y significativa de 0.52 entre la calidad de servicio percibida y la satisfacción con la consideración que la institución brinda a las limitaciones económicas de los estudiantes. Este hallazgo indica

que cuando los estudiantes perciben que la universidad reconoce y atiende sus dificultades económicas, su satisfacción general con la calidad del servicio educativo tiende a aumentar. La relación encontrada sugiere que la sensibilidad institucional hacia las condiciones económicas de los estudiantes es un componente importante dentro de la experiencia educativa y un factor relevante en la percepción de calidad. Aunque esta dimensión ha sido menos explorada en estudios previos en comparación con otras, su relevancia ha ganado atención en contextos recientes, especialmente a raíz de las dificultades económicas globales y locales provocadas por la pandemia de COVID-19. Por ejemplo, Ramírez et al. (2020) destacan que los factores económicos influyen de manera significativa en la percepción de la educación virtual durante la crisis sanitaria, afectando el acceso, la continuidad y la calidad percibida del proceso educativo. Este contexto hace evidente que la consideración de las limitaciones económicas no solo es un tema de justicia social, sino también una condición indispensable para garantizar la equidad y la inclusión educativa. La similitud entre el estudio de Ramírez et al. (2020) y los resultados del estudio radican en el reconocimiento de que las barreras económicas pueden afectar la experiencia académica y la satisfacción de los estudiantes, y que las instituciones deben implementar políticas y mecanismos que mitiguen estos obstáculos. Esto puede incluir becas, facilidades de pago, apoyo en la adquisición de materiales o tecnologías, y programas de acompañamiento financiero. La percepción de que la universidad se preocupa y actúa en este sentido contribuye a fortalecer la confianza y el compromiso del estudiante con la institución. Por otro lado, la diferencia principal entre este estudio y otros antecedentes radica en el enfoque y el contexto. Mientras que Ramírez et al. se centran en la educación virtual y las dificultades asociadas a la pandemia, esta investigación aborda la consideración económica desde una perspectiva más general y aplicable a la experiencia educativa presencial o híbrida. Esto amplía la comprensión de la dimensión y subraya que, independientemente de la modalidad, la atención a las limitaciones económicas es un factor transversal que impacta la satisfacción estudiantil. Además, esta dimensión está estrechamente vinculada con principios de equidad y justicia social en la educación superior. Las instituciones que reconocen la diversidad socioeconómica de sus estudiantes y diseñan estrategias inclusivas para facilitar el acceso y la permanencia contribuyen a reducir brechas y desigualdades. Este compromiso no solo mejora la satisfacción, sino que también favorece la retención y el éxito académico, aspectos clave para el desarrollo institucional y social. En términos prácticos, la consideración a limitaciones económicas puede manifestarse en acciones concretas, como

la flexibilización en los pagos de matrícula, la oferta de ayudas económicas, la provisión de recursos tecnológicos o la implementación de programas de apoyo psicosocial para estudiantes en situación vulnerable. Estas medidas, cuando son percibidas como efectivas y accesibles, fortalecen la percepción de calidad y generan un sentido de pertenencia y valoración en la comunidad estudiantil. Finalmente, es importante destacar que la atención a las limitaciones económicas también puede influir en otras dimensiones de la calidad de servicio, como la satisfacción con los servicios estudiantiles o las condiciones físicas, ya que el acceso a recursos y espacios adecuados puede estar condicionado por la capacidad económica del estudiante. Por ello, abordar esta dimensión de manera integral contribuye a mejorar la experiencia educativa en su conjunto.

Para el objetivo específico 4, se encontró una correlación positiva y significativa entre la calidad de servicio percibida y la satisfacción con el personal docente, con un coeficiente de 0.57. Este resultado subraya la importancia fundamental que tiene el cuerpo docente en la percepción global de la calidad educativa y en la satisfacción de los estudiantes. El personal docente no solo es un agente transmisor de conocimiento, sino también un componente clave que influye en la experiencia de aprendizaje, motivación y desarrollo integral del estudiante. La relevancia del personal docente como factor determinante en la calidad de servicio educativa ha sido ampliamente documentada en la literatura académica. Por ejemplo, Álvarez (2021) destaca que la competencia, actitud y compromiso del docente son elementos esenciales que impactan positivamente en la satisfacción estudiantil. La capacidad del docente para comunicar de manera clara, brindar apoyo académico personalizado y fomentar un ambiente de aprendizaje inclusivo y estimulante contribuye significativamente a que los estudiantes perciban una educación de alta calidad. Además, la investigación de Abidin (2021) en Indonesia resalta la necesidad de que el personal docente no solo posea conocimientos técnicos y académicos sólidos, sino que también desarrolle habilidades blandas como la creatividad, innovación y pensamiento crítico, para preparar a los estudiantes para los desafíos del mundo laboral actual. Esta perspectiva amplía la comprensión del rol docente, señalando que la calidad del servicio educativo está íntimamente ligada a la formación continua y actualización del cuerpo docente, así como a su capacidad para adaptarse a nuevas metodologías y tecnologías educativas. En el contexto actual, marcado por la pandemia y la transición hacia modalidades virtuales e híbridas, el papel del personal docente ha cobrado aún mayor relevancia. Estudios como los de Ramírez et al. (2020) y Tejedor et al. (2020)

evidencian que la efectividad del docente para manejar herramientas tecnológicas, mantener la interacción y motivación a distancia, y adaptar sus estrategias pedagógicas, es crucial para sostener la calidad del proceso educativo y la satisfacción del estudiante. Esto implica que la formación docente debe incluir competencias digitales y metodologías innovadoras que respondan a las demandas de la educación contemporánea. La similitud entre estos estudios y los resultados de la UNAB radica en el reconocimiento unánime de que el personal docente es un pilar fundamental para la calidad de servicio. Sin embargo, la diferencia puede encontrarse en el grado de preparación y apoyo institucional que reciben los docentes para enfrentar los retos actuales, lo cual puede variar según el contexto institucional y regional. Por ello, es indispensable que las universidades implementen programas de desarrollo profesional docente que incluyan capacitación continua, evaluación formativa y reconocimiento, para garantizar una enseñanza de calidad y una experiencia educativa satisfactoria. Asimismo, la relación positiva entre calidad de servicio y satisfacción con el personal docente también está vinculada con aspectos emocionales y motivacionales. Un docente empático, accesible y comprometido genera un ambiente de confianza y respeto que favorece el aprendizaje y el bienestar estudiantil. Esto contribuye a que los estudiantes se sientan valorados y apoyados, lo que impacta directamente en su motivación, rendimiento académico y permanencia en la institución. Finalmente, es importante destacar que el personal docente no actúa de manera aislada, sino que forma parte de un ecosistema educativo que incluye recursos, servicios y condiciones físicas. Por lo tanto, la mejora continua en la calidad de servicio requiere una visión integral que considere la interacción entre el cuerpo docente y otros factores institucionales.

Para el objetivo específico 5, se identificó una correlación positiva y significativa entre la calidad de servicio percibida y la satisfacción con las condiciones físicas de la institución, con un coeficiente de 0.49. Este hallazgo resalta la importancia que tienen las infraestructuras, espacios y recursos físicos en la percepción global de la calidad educativa y en la experiencia del estudiante. Las condiciones físicas incluyen aspectos como la adecuación y mantenimiento de aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas recreativas, accesibilidad, limpieza, seguridad y tecnología disponible en las instalaciones. La relevancia de las condiciones físicas para la calidad del servicio educativo ha sido ampliamente reconocida en la literatura. Álvarez (2021), en su estudio sobre la satisfacción estudiantil, señala que la calidad y funcionalidad de los espacios físicos

influyen directamente en la comodidad, motivación y concentración de los estudiantes, factores que a su vez impactan en el rendimiento académico y la satisfacción general. Un ambiente físico adecuado facilita el aprendizaje, promueve la interacción social y contribuye al bienestar emocional y psicológico de la comunidad universitaria. Además, la investigación de Abidin (2021) pone de manifiesto que la infraestructura y los recursos físicos son componentes esenciales para garantizar una formación integral y de calidad. La disponibilidad de laboratorios equipados, tecnología actualizada y espacios adecuados para la práctica y la investigación son fundamentales para el desarrollo de competencias técnicas y profesionales. En este sentido, la inversión en infraestructura no solo mejora la percepción de calidad, sino que también fortalece la capacidad institucional para ofrecer una educación pertinente y competitiva. El contexto actual, marcado por la pandemia, ha puesto en evidencia la necesidad de adaptar y optimizar las condiciones físicas para cumplir con protocolos de bioseguridad y facilitar modalidades híbridas o presenciales seguras. Estudios como los de Ramírez et al. (2020) y Huanca-Arohuanca et al. (2020) destacan que la percepción de seguridad, higiene y accesibilidad en los espacios físicos es un factor clave para la confianza y satisfacción de los estudiantes en este nuevo escenario. Esto implica que las universidades deben implementar estrategias que garanticen ambientes saludables y accesibles, así como la modernización de sus instalaciones. La similitud entre estos estudios y los resultados de la UNAB radica en el reconocimiento de que las condiciones físicas son un componente tangible y visible de la calidad de servicio, que influye directamente en la experiencia educativa. Sin embargo, la diferencia puede encontrarse en el nivel de inversión y mantenimiento que cada institución puede realizar, lo cual puede depender de factores económicos, administrativos y contextuales. Por ello, es fundamental que las universidades prioricen la gestión eficiente de sus recursos para mantener y mejorar sus infraestructuras. Además, las condiciones físicas también están relacionadas con la percepción de equidad e inclusión. Espacios accesibles para personas con discapacidades, áreas de descanso adecuadas, y ambientes que fomenten la diversidad y la integración social, son elementos que contribuyen a una experiencia educativa más justa y enriquecedora. La atención a estos aspectos refleja el compromiso institucional con la calidad y el bienestar de toda la comunidad estudiantil. Finalmente, es importante señalar que la mejora en las condiciones físicas debe ir acompañada de una gestión integral que considere también aspectos pedagógicos, tecnológicos y de servicios, para maximizar su impacto en la

calidad educativa. La interacción entre estos factores crea un entorno propicio para el aprendizaje, la innovación y el desarrollo personal y profesional de los estudiantes.

Para el objetivo específico 6, se encontró una correlación positiva y significativa entre la calidad de servicio percibida y la satisfacción con los servicios estudiantiles, con un coeficiente de 0.54. Este resultado evidencia que la percepción de calidad en la educación superior no solo depende de los procesos académicos y del personal docente, sino también de la efectividad, accesibilidad y variedad de los servicios que la institución ofrece para apoyar el desarrollo integral de los estudiantes. Los servicios estudiantiles comprenden un amplio conjunto de recursos y apoyos que facilitan la experiencia universitaria y contribuyen al bienestar, la formación complementaria y la integración social de los estudiantes. Entre estos servicios se incluyen la orientación académica y profesional, servicios de salud física y mental, actividades culturales y deportivas, asesoría psicológica, apoyo en movilidad estudiantil, bibliotecas, laboratorios, servicios tecnológicos, y programas de inclusión y equidad, entre otros. La importancia de estos servicios ha sido ampliamente reconocida en la literatura. Álvarez (2021) destaca que la disponibilidad y calidad de los servicios estudiantiles influyen directamente en la satisfacción y permanencia del estudiante en la institución. Un estudiante que siente que cuenta con apoyo integral, que puede acceder a recursos para su desarrollo personal y académico, y que participa en actividades que enriquecen su formación, tiende a tener una percepción más favorable de la calidad del servicio educativo. Asimismo, Abidin (2021) resalta que los servicios estudiantiles son un componente clave para la formación integral, ya que complementan la enseñanza formal y contribuyen al desarrollo de habilidades sociales, emocionales y culturales. La oferta variada y accesible de estos servicios permite atender las diversas necesidades y expectativas de una comunidad estudiantil heterogénea, promoviendo la inclusión y la equidad. En el contexto actual, marcado por cambios en las modalidades de enseñanza y las condiciones sociales, la adaptación y fortalecimiento de los servicios estudiantiles se ha vuelto crucial. Estudios como los de Ramírez et al. (2020) y Huanca-Arohuanca et al. (2020) evidencian que los servicios de apoyo psicológico y la orientación académica virtual han cobrado especial relevancia para atender el estrés, la ansiedad y las dificultades de adaptación que enfrentan los estudiantes. Esto implica que las universidades deben innovar y flexibilizar sus servicios para responder a las nuevas demandas y garantizar su accesibilidad en entornos presenciales, virtuales o híbridos. La similitud entre estos estudios y los

resultados de la UNAB radica en el reconocimiento unánime de que los servicios estudiantiles son un pilar fundamental para la calidad de servicio percibida y la satisfacción estudiantil. Sin embargo, la diferencia puede estar en la variedad, cobertura y calidad de los servicios ofrecidos, que pueden variar según los recursos y políticas institucionales. Por ello, es fundamental que las universidades realicen evaluaciones periódicas y ajustes en sus programas para asegurar que los servicios respondan efectivamente a las necesidades de sus estudiantes. Además, la relación positiva entre calidad de servicio y satisfacción con los servicios estudiantiles también está vinculada con la percepción de pertenencia y compromiso con la institución. Los servicios que promueven la participación, el liderazgo y la integración social fortalecen el sentido de comunidad y contribuyen a la formación de ciudadanos responsables y comprometidos. Finalmente, es importante destacar que los servicios estudiantiles no solo benefician al estudiante individualmente, sino que también impactan en la imagen institucional, la retención estudiantil y el éxito académico. Una universidad que ofrece servicios de alta calidad demuestra un compromiso integral con el bienestar y desarrollo de sus estudiantes, lo que se traduce en ventajas competitivas y en una mejor posición en rankings y acreditaciones.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

1. Cumpliendo con el objetivo general, la calidad de servicio percibida por los estudiantes de la UNAB posterior al COVID-19 muestra una relación directa, significativa y de magnitud grande con la satisfacción estudiantil, con un coeficiente de correlación de  $r=0.69$ . Esto indica que mejorar las dimensiones que integran la calidad de servicio impacta significativamente en la satisfacción de los estudiantes, confirmando que la optimización de aspectos como la organización académica, la comunicación institucional y la competencia del cuerpo docente es fundamental para elevar la satisfacción universitaria en el contexto post-pandemia.

2. Cumpliendo con el objetivo específico 1, la calidad de servicio muestra una relación directa, significativa de magnitud grande ( $r=0.58$ ) con la satisfacción con las condiciones físicas percibidas por los estudiantes, evidenciando que la adecuada infraestructura, equipamientos y ambiente físico contribuyen de manera importante a la experiencia educativa y al bienestar general de los universitarios.

3. Cumpliendo con el objetivo específico 2, la calidad de servicio muestra una relación directa, significativa de magnitud grande ( $r=0.61$ ) con la satisfacción respecto a los servicios estudiantiles, destacando que el acceso, calidad y variedad de servicios de apoyo académico y bienestar son fundamentales para elevar la percepción positiva y la satisfacción de los estudiantes.

4. Cumpliendo con el objetivo específico 3, la calidad de servicio muestra una relación directa, significativa de magnitud grande ( $r=0.52$ ) con la satisfacción con la atención a las limitaciones económicas, lo que refleja que la sensibilidad institucional

hacia las dificultades financieras de los estudiantes es un factor clave para mejorar la experiencia educativa y promover la inclusión y equidad.

5. Cumpliendo con el objetivo específico 4, la calidad de servicio muestra una relación directa, significativa de magnitud grande ( $r=0.59$ ) con la satisfacción en las relaciones personales, indicando que un clima organizacional positivo, comunicación efectiva y buenas interacciones entre estudiantes, docentes y personal administrativo contribuyen a una mayor satisfacción estudiantil.

6. Cumpliendo con el objetivo específico 5, la calidad de servicio muestra una relación directa, significativa de magnitud grande ( $r=0.60$ ) con la satisfacción con el proceso enseñanza-aprendizaje, demostrando que la calidad docente, metodologías y evaluaciones adecuadas son determinantes para el bienestar académico y la percepción positiva del aprendizaje.

7. Cumpliendo con el objetivo específico 6, la calidad de servicio muestra una relación directa, significativa de magnitud grande ( $r=0.60$ ) con la satisfacción relacionada con la inserción al contexto mundial, resaltando la importancia de que la universidad prepare a los estudiantes para enfrentar los retos globales mediante acceso a tecnologías, conocimientos actualizados y vinculación con el entorno profesional.

## **6.2. Recomendaciones**

### **1. Dentro de las recomendaciones técnicas:**

En primer lugar, es fundamental fortalecer la capacitación del cuerpo docente en el uso de herramientas digitales y metodologías virtuales, ya que se encontró una correlación significativa y de magnitud grande entre la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje y la calidad del servicio percibida, con un coeficiente de  $r=0.60$ . Para lograr esta mejora, se recomienda realizar un diagnóstico inicial de las competencias tecnológicas de los profesores, que permita identificar áreas de oportunidad. A partir de ello, se debe diseñar un programa de formación continua que incluya talleres prácticos sobre el manejo de plataformas virtuales, diseño de materiales digitales y metodologías activas de enseñanza. Este programa debe contar con un sistema de seguimiento y evaluación periódica para medir el progreso y ofrecer retroalimentación personalizada,

además de incentivar la participación mediante certificaciones o reconocimientos institucionales que motiven a los docentes a actualizarse constantemente.

En segundo lugar, la mejora de la infraestructura tecnológica y física es una prioridad, dado que la satisfacción con las condiciones físicas presenta una fuerte correlación con la calidad del servicio, reflejada en un coeficiente de  $r=0.58$ . Para ello, es necesario realizar un diagnóstico exhaustivo de la infraestructura y equipamiento tecnológico, con el fin de identificar las áreas que requieren atención urgente. Posteriormente, se deben priorizar las inversiones en conectividad, renovación de equipos y acondicionamiento de espacios de estudio y laboratorios. Es igualmente importante establecer un plan de mantenimiento preventivo y correctivo que garantice la continuidad y buen estado de las instalaciones. Finalmente, involucrar a estudiantes y docentes en el proceso de identificación de necesidades asegurará que las mejoras respondan efectivamente a las expectativas y requerimientos reales de la comunidad educativa.

En tercer lugar, se debe optimizar la oferta y calidad de los servicios estudiantiles, dado que estos presentan una correlación alta con la calidad del servicio percibida ( $r=0.61$ ). Para ello, es recomendable evaluar la oferta actual de servicios académicos, psicológicos y sociales mediante encuestas y grupos focales que permitan conocer las percepciones y necesidades de los estudiantes. Con base en esta información, se debe ampliar la cobertura y accesibilidad de estos servicios, por ejemplo, implementando horarios flexibles y plataformas virtuales para la atención remota. Además, capacitar al personal encargado garantizará una atención de calidad y un seguimiento adecuado. Finalmente, se debe promover un sistema de retroalimentación continua que permita ajustar y mejorar los servicios conforme cambien las necesidades estudiantiles.

Por último, es necesario implementar mecanismos efectivos de apoyo económico para estudiantes, ya que la atención a limitaciones económicas tiene una correlación significativa con la calidad del servicio ( $r=0.52$ ). Para ello, se recomienda establecer un sistema confidencial para identificar a los estudiantes que enfrentan dificultades financieras. Con esta información, se pueden diseñar programas de becas, subsidios y facilidades de pago adaptados a diferentes perfiles y necesidades. Además, es importante buscar alianzas con entidades públicas y privadas para ampliar la oferta de apoyo económico. Estos mecanismos contribuirán a reducir las barreras financieras que afectan la permanencia y satisfacción de los estudiantes.

## 2. Dentro de las recomendaciones metodológicas:

Para futuras investigaciones, se recomienda ampliar y diversificar la muestra de estudio, ya que los resultados actuales, aunque robustos, pueden estar limitados en representatividad. Los coeficientes de correlación encontrados, que oscilan entre  $r=0.52$  y  $r=0.61$ , reflejan relaciones significativas entre variables claves, pero para fortalecer la validez externa y generalizar los hallazgos, es necesario incluir estudiantes de distintas regiones, carreras y niveles académicos. La estrategia para lograr esto implica diseñar un plan de muestreo estratificado que garantice la inclusión proporcional de diferentes grupos estudiantiles, así como coordinar con diversas facultades y sedes para facilitar la recolección de datos amplia y representativa.

Además, se aconseja complementar el enfoque cuantitativo con métodos cualitativos, como entrevistas semiestructuradas o grupos focales, para profundizar en las percepciones y experiencias de los estudiantes que no quedan completamente explicadas por los datos numéricos. Esto permitirá obtener una visión más completa y enriquecida de la calidad del servicio y satisfacción estudiantil. Para implementar esta estrategia, se recomienda capacitar a los investigadores en técnicas cualitativas, diseñar guías de entrevista adecuadas y seleccionar muestras intencionales que permitan explorar diversos puntos de vista y contextos.

También es pertinente realizar estudios longitudinales que permitan observar la evolución de la calidad del servicio y la satisfacción a lo largo del tiempo, especialmente en un contexto post-pandemia y de constante cambio tecnológico. Este tipo de estudio facilitará la identificación de tendencias, mejoras o nuevos desafíos que puedan surgir. La estrategia para llevarlo a cabo incluye definir periodos de medición regulares, mantener contacto continuo con las muestras seleccionadas y emplear instrumentos validados que permitan comparaciones consistentes entre diferentes momentos.

Finalmente, se recomienda validar y adaptar continuamente los instrumentos de medición para asegurar su validez y confiabilidad en distintos contextos y momentos. Dado que las modalidades educativas están cambiando rápidamente, mantener actualizados los instrumentos garantiza que las correlaciones observadas ( $r$  entre 0.52 y 0.61) sigan siendo representativas y útiles para la toma de decisiones. Para ello, se sugiere

realizar pruebas piloto periódicas, análisis estadísticos de confiabilidad y validez, y ajustar los cuestionarios según los cambios en el entorno educativo y tecnológico.

## 2. Dentro de las recomendaciones para las limitaciones:

Es importante reconocer que el presente estudio presenta algunas limitaciones que deben considerarse al interpretar los resultados. En primer lugar, la muestra utilizada, aunque adecuada para los objetivos planteados, puede limitar la generalización de los hallazgos a otras poblaciones o contextos educativos. Los coeficientes de correlación observados, que alcanzaron valores máximos de  $r=0.69$  para la relación general entre calidad del servicio y satisfacción, reflejan asociaciones significativas, pero es posible que estas relaciones varíen en muestras más amplias o diferentes.

Además, el estudio se realizó en un momento puntual, lo que implica que factores externos no controlados, como cambios recientes en la modalidad educativa o condiciones socioeconómicas, pueden haber influido en las percepciones de los estudiantes. Esto sugiere la necesidad de considerar estas variables en futuros estudios para comprender mejor su impacto en la calidad del servicio y satisfacción.

Asimismo, la complejidad del fenómeno estudiado implica que existen otros factores no contemplados en el modelo actual que podrían estar influyendo en la satisfacción estudiantil. Por ello, se recomienda incluir variables adicionales y adoptar enfoques multidisciplinarios en investigaciones futuras para explicar con mayor profundidad las correlaciones encontradas. Entre estos, el clima institucional y la cultura organizacional juegan un papel fundamental, ya que la percepción que tienen los estudiantes sobre el ambiente general de la institución, incluyendo la comunicación interna, el sentido de pertenencia y el apoyo institucional, puede afectar significativamente su experiencia educativa y, por ende, su satisfacción. Asimismo, las motivaciones y expectativas personales de los estudiantes influyen en cómo valoran la calidad del servicio; factores como las motivaciones intrínsecas o extrínsecas y las expectativas previas pueden explicar diferencias individuales en la percepción de la calidad educativa. Otro aspecto relevante es la interacción social y las redes de apoyo, dado que la calidad y cantidad de las relaciones con compañeros, docentes y personal administrativo, así como la existencia de redes formales e informales de apoyo, impactan directamente en el bienestar y satisfacción de los estudiantes, especialmente en

modalidades virtuales o híbridas donde estas interacciones pueden verse limitadas. Además, factores emocionales y psicológicos, como el estrés académico, la ansiedad, la resiliencia y el bienestar emocional, también modulan la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción, por lo que su inclusión en futuros estudios permitiría un enfoque más integral y humano.

Finalmente, la rápida evolución de las tecnologías y modalidades educativas implica la necesidad de actualizar constantemente los instrumentos de medición y los enfoques metodológicos para mantener la relevancia y precisión de los resultados. Por ejemplo, la creciente incorporación de plataformas virtuales de aprendizaje, el uso de herramientas interactivas como aulas virtuales, foros, videoconferencias y recursos multimedia, así como la implementación de modalidades híbridas o completamente en línea, cambian la forma en que los estudiantes experimentan el proceso educativo. Estos avances tecnológicos introducen nuevas dimensiones en la calidad del servicio, como la usabilidad de las plataformas, la accesibilidad, la interacción digital y el soporte técnico, que deben ser considerados en los instrumentos de evaluación. Asimismo, la aparición de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, la realidad aumentada y la gamificación educativa, transforman las dinámicas de enseñanza y aprendizaje, lo que requiere adaptar los métodos de recolección y análisis de datos para captar con precisión estas innovaciones y su impacto en la satisfacción estudiantil. Por ello, es fundamental que los instrumentos y metodologías se revisen y ajusten periódicamente para reflejar estos cambios, garantizando que las mediciones sigan siendo pertinentes, válidas y confiables en contextos educativos cada vez más dinámicos y tecnológicos.

## CAPÍTULO VII

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abidin, M. (2021). Stakeholders Evaluation on Educational Quality of Higher Education. *International Journal of Instruction*, 14(3), 287-308. <https://doi.org/10.29333/iji.2021.14317a>
- Agualongo, D. E., y Gracés, A. C. (2020). El nivel socioeconómico como factor de influencia en temas de salud y educación. *VÍNCULOS*, 5(2), 19-27. <https://doi.org/10.24133/vinculospe.v5i2.1639>
- Amaro, C. J. (2021). Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones públicas de la UGEL 06- Ate, 2021. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1356>
- Alegre, A., Barrientos, R., y Milla, M. (2017). Clima laboral y satisfacción laboral en los docentes de una universidad pública y una privada. *Educa UMCH*, 10, 165–176. <https://doi.org/https://doi.org/10.35756/educaumch.v10i0.21>
- Alvarez, R. C. (2021). Evaluation of the student satisfaction level regarding the educational service under the approach of the HEdPERF model at public universities that belong to the strategic alliance of peruvian universities and that implemented the licensing mechanism. *Revista Industrial Data*, 24(1), 23-47. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.17749>
- Araujo, D., y Bermúdez, J. (2007). Limitaciones de las tecnologías de información y comunicación en la educación universitaria. Tesis para optar al grado de Magíster en Telemática. Universidad Rafael Beloso Chacin. Zulia, Venezuela.

- Arias, B. (2008). Desarrollo de un ejemplo de análisis factorial confirmatorio con LISREL, AMOS y SAS.
- Arias, J. L. et al. (2022). *Metodología de la investigación*. Editorial INUDI. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Ascoy, K. A. (2023). Calidad de servicio, uso de TIC's y la satisfacción en usuarios de una universidad pública de Lima provincias, 2023. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Ascoy%20Flores,%20Kevin%20Arturo>
- Benites, R. (2021). La Educación Superior Universitaria en el Perú post-pandemia. In *Políticas y debates públicos* (Vol. 1, Issue 1). <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/176597>
- Bracho, L. C. (2021). Qualitative and quantitative validation of an instrument to measure university student satisfaction. *Revista Innovaciones Educativas*, 23(35), 55–72. <https://doi.org/https://doi.org/10.22458/ie.v23i35.3590>
- Bravo, M. C., y Aviles, V. M. (2020). Influence of administrative processes on the productive quality of higher education institutions and university extensions of Manabí. *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 4(3), 251–266. <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/872>
- Cáceres, Z., y Munévar, O. (2016). Evolución De Las Teorías Cognitivas y Sus Aportes a La Educación. *Actividad Física Y Desarrollo Humano*, 7(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.24054/16927427.v2.n2.2016.2408>
- Caldas, J. C. (2022). Educational satisfaction and academic performance in Medical Technology students during the Covid-19 pandemic. *Revista Peruana de Investigación e Innovación Educativa*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v2i1.21474>
- Cárdenas, I. T., Villanueva, S. V., Avalos, E. E. V., y Díaz, E. C. (2020). Rendimiento académico: universo muy complejo para el quehacer pedagógico. *Revista muro de la investigación*, 5(2), 53-65. <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigaion/article/view/1325/1662>

- Chávez, K. J., Calanchez, Á. del V., Tuesta, J. A., y Valladolid, A. M. (2022). The training of research competences in university students. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 426–434.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19. Efectos económicos y sociales. In *Informe Especial Covid-19* (Issue 1). <https://acortar.link/05hNmR>
- Domingo, D., Rey, C., y Rodríguez, C. (2021). Servicios accesibles a todos los usuarios en las bibliotecas universitarias españolas: estado de la cuestión. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 35(89), 33–50. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2021.89.58426>
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaén = Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79–95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Flores, G. A., Flores, D. A., y Romero, A. (2019). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 2(11), 1–18. <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>
- García, J., (2003). El potencial tecnológico y el ambiente de aprendizaje con recursos tecnológicos: informáticos, comunicativos y de multimedia. Una reflexión epistemológica y pedagógica. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 3(1), 0.
- González-Rojas, Y., y Triana-Fierro, D. (2018). Attitudes of Teachers on Including Studens with Special Educational Needs. *Educación y Educadores*, 21(2), 200–218. <https://doi.org/https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.2>
- Guevara, X. (2018). Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa [Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6169>

- Gutiérrez, L. (2012). Connectivism as a learning theory: Concepts, Ideas, and possible limitations. *Revista Educación y Tecnología*, 1, 111–122. [www.earlingspace.org](http://www.earlingspace.org),
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Vol. 9, Issue 18). Mc Graw Hill Education.
- Herruzo-Gómez, E., Hernández-Sánchez, B. R., Cardella, G. M., y Sánchez-García, J. C. (2019). Emprendimiento e Innovación: Oportunidades para todos. In D. S.L. (Ed.), Universidad de Salamanca. <https://acortar.link/7ayN8>
- uanca-Arohuana, J. W., Supo-Condori, F., Sucari, R., y Supo, L. A. (2020). Social Issues in virtual higher education during pandemi's time in Peru. *Innovaciones Educativas*, 22, 115–128. <https://doi.org/https://doi.org/10.22458/ie.v22iespecial.3218>
- Hurtado-Palomino, A., Merma-Valverde, W., Ccorisapra-Quintana, F. de M., Lazo-Cerón, 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. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.559>
- Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. (2020). COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones. In *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. <https://bit.ly/2SInlbt>
- Jiménez, V., Alvarado, J. M., y Llopis, C. (2017). Validation of a questionnaire designed to measure frequency and extent of use of ICT. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 1(61), 1–14. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21556/edutec.2018.61>
- Lima-Vargas, A. E., Obaya, A., Lima-Vargas, S., & Rosales-Soriano, M. R. (2021). Perception of institutional quality as a determining factor in academic performance in higher middle school students. *The Educational Review, USA*, 5(2), 17-26. <https://doi.org/10.26855/er.2021.02.001>
- Lovón, M. A., y Cisneros, S. A. (2020). Impact of virtual classes on the university students in the context of COVID-19 quarantine: The case of the PUCP. *Propósitos*

y Representaciones, 8(3).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8nSPE3.588>

Malagón, L. A. (2007). Currículo y pertinencia, en la educación superior. (1.º ed). COOPERATIVA EDITORIAL MAGISTERIO

Mardia, K. V. (1970). Measures of multivariate skewness and kurtosis with applications. *Biometrika*, 57, 519–530.

Montes de Oca, H., Bazán Ramírez, A., & Tirado, J. (2023). Learning strategies and teaching performance in academic satisfaction in university students in Lima. *Propósitos y Representaciones*, 11(2), e1792.  
<https://doi.org/10.20511/pyr2023.v11n2.1792>

Ortiz, D. (2015). Constructivism as theory and teaching method. *Sophia*, Colección de Filosofía de La Educación, 19(2), 93–110.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.17163/soph.n19.2015.04>

Pacheco, R. A., y Delgado, J. M. (2022). Proceso de elaboración de instrumentos en la gestión administrativa de una universidad peruana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 770–783. <https://acortar.link/RyucMm>

Payán-Villamizar, C. M., Leal-Márquez, D., y Ordóñez-Hernández, C. A. (2022). Conocimiento de estudiantes universitarios sobre el factor de acreditación de procesos académicos. *Actualidades Pedagógicas*, 1(77), 1–29.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.19052/ap.vol1.iss77.8>

Pekkola, J. (2011). El teletrabajo como tipo de organización laboral y la estructura del capital intelectual en dos compañías finlandesas modernas, en los albores del tercer milenio. En S. Boiraov (Ed.), *Telework Argentina. Teletrabajo para el desarrollo sustentable* (pp. 127–140). El Cid Editor. <http://boiarov.com.ar/wp-content/uploads/2021/06/133386.pdf>

Ramírez, I., Jaliri, C., Méndez, B., y Orlandini, I. (2020). Percepciones universitarias sobre la educación virtual. *Red de Docentes IB*, 3(1), 1–6.  
<https://www.aacademica.org/ivonne.fabiana.ramirez.martnez/11>

- Real Academia [RAE] - Española Diccionario de la lengua española, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.7 en línea]. <https://dle.rae.es>
- Rodríguez, J. M. (2022). Estrategias de evaluación por competencias utilizadas por los docentes en entornos virtuales de aprendizaje en la Universidad Abierta para Adultos. Universitat de les Illes Balears.
- Rodríguez, R., y Espinoza, L. A. (2017). Trabajo colaborativo y estrategias de aprendizaje en entornos virtuales en jóvenes universitarios. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo [RIDE]*, 7 (14), 86-109. <https://doi.org/10.23913/ride.v7i14.274>
- Sánchez, A. R., y De La Fuente, V. (2020). COVID-19: cuarentena, aislamiento, distanciamiento social y confinamiento, ¿son lo mismo? [COVID-19: Quarantine, isolation, social distancing and lockdown: Are they the same?]. *An Pediatr*, 93 (1), 73-74. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2020.05.001>
- Sánchez, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. In Universidad Sergio Arboleda. Universidad Sergio Arboleda. <https://doi.org/https://doi.org/10.22518/book/9789588987729>
- Sánchez, V., y Pérez, M. C. (2017). Humanist Formation. A Commission for Education. *Universidad y Sociedad. Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 9(3), 265–269. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/544/605>
- Surdez-Pérez, E. G., Sandoval-Caraveo, M. del C., y Lamoyi-Bocanegra, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tejedor, S., Cervi, L., Tusa, F., y Parola, A. (2020). Educación en tiempos de pandemia: reflexiones de alumnos y profesores sobre la enseñanza virtual universitaria en España, Italia y Ecuador. *Revista Latina de Comunicación Social*, 1(78), 1–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.4185/rlds-2020-1466>
- Trujillo, L. M. (2017). Teorías Pedagógicas Contemporáneas. Fundación Universitaria del Área Andina. [www.areandina.edu.co](http://www.areandina.edu.co)

- Tumino, M. C., y Poitevin, E. R. (2013). Quality assessment of university service from students and teacher's perceptions: a case study. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educacion*, 12(2), 63–84. [www.rinace.net/reice/](http://www.rinace.net/reice/)
- Vásquez, L. (2020). Administrative management and student satisfaction, in the distance higher education program, in a private university in Lima. *Paidagogo. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 2(1), 83–105. <https://doi.org/https://doi.org/10.52936/p.v2i1.27>
- Vergara Schmalbach, J. C., y Quesada Ibargüen, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales [Analysis of the quality of service and student satisfaction at the School of Economics, University of Cartagena, Using a Structural Equation Model]. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 108-122. Retrieved from <http://redie.uabc.mx/vol13no1/contenido-vergaraquesada.html>
- Vergíú, J. (2021). Satisfaction of quality of service in the students of the engineering faculties of the Universidad Nacional Mayor of San Marcos, Peru. A look through the SERVQUAL model. *Búsqueda*, 8(1), e536. <https://doi.org/https://doi.org/10.21892/01239813.536>

## **ANEXOS**



## UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

### ESCUELA DE POSGRADO

#### CUESTIONARIO

El propósito de este cuestionario es Medir la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes de la UNAB posterior al COVID-19, 2024. Este estudio se enfoca en alcanzar dicho objetivo respetando los principios éticos, asegurando la confidencialidad de la información personal y solo compartiendo los resultados de manera general. Al aceptar estas condiciones, se invita a continuar con la participación en el cuestionario.

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>
<b>Calidad de servicio</b>	D1: Competencia del cuerpo docente	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 27	En desacuerdo 1
	D2: Organización de la enseñanza o de la carrera	21, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 30 y 31	o
	D3: Comunicación y clima organizacional	33, 34, 35, 36, 37, 38 y 39	Poco de acuerdo 2
	D4: Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	5, 6, 7, 8, 9 y 26	
	D5: Instalaciones y equipamientos	1, 2, 3, 4 y 40	Indiferente 3
	D6: Evaluaciones	10, 18 y 32	De acuerdo 4
	D7: Asignaturas optativas	19 y 20	5

	D8: Efectividad de los procesos administrativos	41 y 42	Muy de acuerdo
--	---	---------	----------------

Marque la alternativa que considere la más apropiada.

Calidad de servicio	En desacuerdo (1)	Poco de acuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
1-Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia					
2-El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado					
3-La bibliografía disponible es suficiente					
4-Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje					
5-Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes					
6-Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias					
7-Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases					
8-Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario					
9-Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes					

<b>Calidad de servicio</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>Indiferente (3)</b>	<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Muy de acuerdo (5)</b>
10-Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes					
11-El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes					
12-Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos respecto al tema del curso que imparten					
13-Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos respecto al tema del curso que imparten					
14-Los profesores están actualizados en sus conocimientos, habiendo llevado capacitaciones o actualizaciones e investigaciones respecto al curso que imparten					
15-Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos					
16-Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente					
17-Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente					
18-Los profesores evalúa las capacidades de los estudiantes adecuadamente obtenido a través de la enseñanza					

<b>Calidad de servicio</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>Indiferente (3)</b>	<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Muy de acuerdo (5)</b>
19-En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas					
20-En esta carrera existe una oferta amplia de asignaturas optativas					
21-En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos					
22-En esta carrera se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes					
23-Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes					
24-El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza y evaluación de las capacidades					
25-Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional					
26-El trato recibido de los profesores es adecuado					
27-Los profesores muestran eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas					
28-Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera, respecto el cumplimiento de las capacidades de la malla curricular conforme a					

<b>Calidad de servicio</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>Indiferente (3)</b>	<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Muy de acuerdo (5)</b>
sílabos estructurados por cada materia en teoría y práctica.					
29-El currículo (contenidos, actividades prácticas) es adecuado					
30-La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada					
31-El aprendizaje independiente (trabajo autónomo, desarrollo de actividades) es adecuado					
32-La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada					
33-Los procesos de comunicación y canales de comunicación en el proceso de enseñanza durante la sesión de clase entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados					
34-Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados					
35-El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado					
36-El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado					

<b>Calidad de servicio</b>	<b>En desacuerdo (1)</b>	<b>Poco de acuerdo (2)</b>	<b>Indiferente (3)</b>	<b>De acuerdo (4)</b>	<b>Muy de acuerdo (5)</b>
37-El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es adecuado					
38-Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuadas					
39-Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas					
40-Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas					
41-Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles					
42-La administración es eficaz para solucionar problemas					

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>
<b>Satisfacción</b>	D1: Condiciones físicas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 14, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33	Totalmente insatisfecho 1
	D2: Servicios estudiantiles	7, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 46, 47 y 62	
	D3: Consideración a limitaciones económicas	26, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40 y 48	Poco satisfecho 2
	D4: Relaciones personales	42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58 y 84	Satisfecho 3

	D5: Proceso enseñanza - aprendizaje	41, 59, 60, 61, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 73, 78. 79, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93 y 94	Bastante satisfecho	4
	D6: Inserción al contexto mundial	19, 20, 63, 70, 71, 72, 74, 75, 76 y 77	Muy satisfecho	5

Marque la alternativa que considere la más apropiada.

Satisfacción	Totalmente insatisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Satisfecho (3)	Bastante satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)
1- Limpieza de las instalaciones					
2- Ventilación de las aulas					
3- Aislamiento de los ruidos					
4- Iluminación de las áreas de estudio					
5- Comodidad del mobiliario de aula					
6- Condiciones de los espacios para la enseñanza (aulas)					
7- Espacios para el estudio (zonas de estudio, pero no biblioteca)					
8- Condiciones de las instalaciones sanitarias (baños)					
9- Disponibilidad de agua potable					
10- Espacios para el descanso					

<b>Satisfacción</b>	<b>Totalmente insatisfecho (1)</b>	<b>Poco satisfecho (2)</b>	<b>Satisfecho (3)</b>	<b>Bastante satisfecho (4)</b>	<b>Muy satisfecho (5)</b>
11- Espacios para la recreación					
12- Instalaciones de la biblioteca: Infraestructura y mobiliarios					
13- Instalaciones del comedor					
14- Instalaciones deportivas suficientes para su uso					
15- Servicio bibliotecario (atención al usuario)					
16- Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)					
17- Servicio de la dirección de escuela					
18- Servicio del proceso de matrícula semestral					
19- Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos					
20- Acceso a internet y correo electrónico					
21- Servicio de reproducción y fotocopiado					
22- Higiene de los alimentos en el comedor					
23- Cantidad de alimentos ofrecidos					

<b>Satisfacción</b>	<b>Totalmente insatisfecho (1)</b>	<b>Poco satisfecho (2)</b>	<b>Satisfecho (3)</b>	<b>Bastante satisfecho (4)</b>	<b>Muy satisfecho (5)</b>
24- Calidad de la alimentación (degustación)					
25- Condiciones del centro psicológico					
26- Servicios médico- odontológicos					
27- Condición del transporte universitario (estado del mobiliario)					
28- Condiciones del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)					
29- Condiciones del mobiliario (sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)					
30- Estado de la ruta cercana del transporte					
31- Condiciones físicas de las zonas de esparcimiento de la institución					
32- Condiciones físicas de las instalaciones deportivas					
33- Condiciones físicas de los alrededores de la institución					
34- Costo de las actividades académicas (cursos regulares)					
35- Costo de las actividades extra académicas					

<b>Satisfacción</b>	<b>Totalmente insatisfecho (1)</b>	<b>Poco satisfecho (2)</b>	<b>Satisfecho (3)</b>	<b>Bastante satisfecho (4)</b>	<b>Muy satisfecho (5)</b>
36- Costo del servicio de comedor					
37- Costo del servicio de transporte					
38- Los servicios médico-asistenciales					
39- La asignación de becas por la institución					
40- Costo para la adquisición de materiales de estudio					
41- Calidad de la enseñanza de sus profesores					
42- Empatía y calidad humana de sus compañeros de grupo					
43- Empatía y calidad humana de otros alumnos de la universidad					
44- Empatía y calidad humana de las autoridades de la universidad					
45- Empatía y calidad humana del personal administrativo de la escuela					
46- Empatía y calidad humana del personal de la biblioteca					
47- Empatía y calidad humana del personal del comedor					
48- Empatía y calidad humana del personal del servicio médico					

<b>Satisfacción</b>	<b>Totalmente insatisfecho (1)</b>	<b>Poco satisfecho (2)</b>	<b>Satisfecho (3)</b>	<b>Bastante satisfecho (4)</b>	<b>Muy satisfecho (5)</b>
49- Empatía y calidad humana de las autoridades					
50- Empatía y calidad humana de los jefes de departamentos					
51- Empatía y calidad humana de sus profesores					
52- Empatía y calidad humana del personal administrativo (Registros académicos, tecnologías de la información, otros)					
53- Empatía y calidad humana del personal de limpieza, guardianía y otros no mencionados					
54- Empatía y calidad humana de los compañeros de clase					
55- Empatía y calidad humana de su comunidad por ser estudiante de la institución					
56- Consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula					
57- Representación en las diversas instancias de la institución					
58- Participación en las políticas y proyectos institucionales					
59- El plan de estudios de la carrera					

<b>Satisfacción</b>	<b>Totalmente insatisfecho (1)</b>	<b>Poco satisfecho (2)</b>	<b>Satisfecho (3)</b>	<b>Bastante satisfecho (4)</b>	<b>Muy satisfecho (5)</b>
60- El contenido de las asignaturas					
61- El régimen de estudios (anual/semestral)					
62- Servicio del proceso de admisión e inscripción					
63- Bibliotecas virtuales internacionales (Scopus, Scielo, ScienceDirect, WOS, etc.)					
64- Dominio de los contenidos y actualización de los profesores					
65- El nivel de exigencia por parte de los profesores					
66- El sistema de evaluación					
67- La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta					
68- La metodología de enseñanza de los profesores					
69- La comunicación con los profesores en el aula					
70- La formación práctica por parte de los profesores					
71- La vinculación con los futuros centros de trabajo					
72- La vinculación con el contexto nacional y regional					

<b>Satisfacción</b>	<b>Totalmente insatisfecho (1)</b>	<b>Poco satisfecho (2)</b>	<b>Satisfecho (3)</b>	<b>Bastante satisfecho (4)</b>	<b>Muy satisfecho (5)</b>
(proyectos de responsabilidad social)					
73- La asistencia a clase de los profesores					
74- El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)					
75- Los cursos extra cátedras para optimizar su formación					
76- Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza (TIC's, Aula virtual, etc.)					
77- Satisfacción del servicio de asistencia y asesoramiento psicológico					
78- Satisfacción con los resultados o calificaciones obtenidas					
79- Satisfacción con los conocimientos adquiridos					
80- Satisfacción con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzada					
81- Satisfacción con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)					
82- Satisfacción con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas					

<b>Satisfacción</b>	<b>Totalmente insatisfecho (1)</b>	<b>Poco satisfecho (2)</b>	<b>Satisfecho (3)</b>	<b>Bastante satisfecho (4)</b>	<b>Muy satisfecho (5)</b>
83- Satisfacción con el desarrollo integral de su persona					
84- Satisfacción general con la institución y sus autoridades					
85- Satisfacción general con los profesores					
86- Satisfacción general con los alumnos de su grupo					
87- Satisfacción general con los demás alumnos de la universidad					
88- Satisfacción general con el contexto social en donde usted se desarrollará como profesional					
89- Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer					
90- Satisfacción con saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas					
91- Satisfacción por la libertad que goza en la institución					
92- Satisfacción con la autonomía de la que goza en la realización de sus trabajos					
93- Satisfacción con el desarrollo de su creatividad					

<b>Satisfacción</b>	<b>Totalmente insatisfecho (1)</b>	<b>Poco satisfecho (2)</b>	<b>Satisfecho (3)</b>	<b>Bastante satisfecho (4)</b>	<b>Muy satisfecho (5)</b>
94- Satisfacción general por su futuro profesional					

**Gracias por su tiempo.**

## **Carta de presentación**

Señor: Dr. Kevin Arturo Ascoy Flores

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es un placer dirigirme a usted con saludos cordiales. Como estudiante de la maestría en Gestión Pública en la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, necesito validar los instrumentos para mi investigación que me permitirá obtener el grado académico de Maestra.

Por ello, le envió la batería de instrumentos elaborada para este propósito. Mi proyecto de investigación se titula "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional de Barranca después del COVID-19, 2024", el cual requiere la aprobación de docentes especializados para su implementación.

Deseo contar con su experiencia en Gestión Pública y Educación como parte del proceso de evaluación. Adjunto a este mensaje encontrará la carta de presentación y el certificado de validez del instrumento.

Agradezco su atención y consideración, y quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente,

Monica Marina Rodríguez Muñoz

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: Competencia del cuerpo docente</b>							
11-El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes	x		x		x		
12-Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos	x		x		x		
13-Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos	x		x		x		
14-Los profesores están actualizados en sus conocimientos	x		x		x		
15-Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos	x		x		x		
16-Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente	x		x		x		
17-Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	x		x		x		
27-Los profesores muestran eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D2: Organización de la enseñanza o de la carrera</b>							
21-En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	x		x		x		
22-En esta carrera se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes	x		x		x		
23-Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes	x		x		x		
24-El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza aprendizaje	x		x		x		
25-Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional	x		x		x		
28-Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera	x		x		x		
29-El currículo (contenidos, actividades prácticas) es adecuado	x		x		x		
30-La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
31-El aprendizaje independiente (trabajo autónomo, desarrollo de actividades) es adecuado	x		x		x		
<b>D3: Comunicación y clima organizacional</b>							
33-Los procesos de comunicación y canales de comunicación entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados	x		x		x		
34-Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados	x		x		x		
35-El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado	x		x		x		
36-El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado	x		x		x		
37-El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es adecuado	x		x		x		
38-Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuadas	x		x		x		
39-Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D4: Actitudes y comportamientos del cuerpo docente</b>							
5-Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes	x		x		x		
6-Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias	x		x		x		
7-Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases	x		x		x		
8-Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario	x		x		x		
9-Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes	x		x		x		
26-El trato recibido de los profesores es adecuado	x		x		x		
<b>D5: Instalaciones y equipamientos</b>							
1-Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia	x		x		x		
2-El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
3-La bibliografía disponible es suficiente	x		x		x		
4-Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	x		x		x		
40-Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas	x		x		x		
<b>D6: Evaluaciones</b>							
10-Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes	x		x		x		
18-Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente	x		x		x		
32-La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada	x		x		x		
<b>D7: Asignaturas optativas</b>							
19-En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
20-En esta carrera existe una oferta amplia de asignaturas optativas	x		x		x		
<b>D8: Efectividad de los procesos administrativos</b>							
41-Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles	x		x		x		
42-La administración es eficaz para solucionar problemas	x		x		x		

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

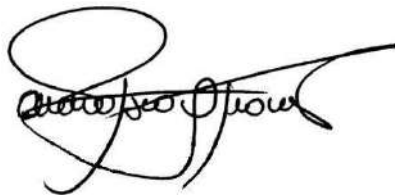
Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [     ]

No aplicable [     ]

Huacho, 12 de mayo de 2024.



Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Ascay Flores Kevin Arturo

DNI: 476781063

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: Condiciones físicas</b>							
1- Limpieza de las instalaciones	x		x		x		
2- Ventilación de las aulas	x		x		x		
3- Aislamiento de los ruidos	x		x		x		
4- Iluminación de las áreas de estudio	x		x		x		
5- Comodidad del mobiliario de aula	x		x		x		
6- Condiciones de los espacios para la enseñanza (aulas)	x		x		x		
8- Condiciones de las instalaciones sanitarias (baños)	x		x		x		
9- Disponibilidad de agua potable	x		x		x		
10- Espacios para el descanso	x		x		x		
11- Espacios para la recreación	x		x		x		
14- Instalaciones deportivas suficientes para su uso	x		x		x		
27- Condición del transporte universitario (estado del mobiliario)	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
28- Condiciones del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)	x		x		x		
29- Condiciones del mobiliario (sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)	x		x		x		
30- Estado de la ruta cercana del transporte	x		x		x		
31- Condiciones físicas de las zonas de esparcimiento de la institución	x		x		x		
32- Condiciones físicas de las instalaciones deportivas	x		x		x		
33- Condiciones físicas de los alrededores de la institución	x		x		x		
<b>D2: Servicios estudiantiles</b>							
7- Espacios para el estudio (zonas de estudio, pero no biblioteca)	x		x		x		
12- Instalaciones de la biblioteca: Infraestructura y mobiliarios	x		x		x		
13- Instalaciones del comedor	x		x		x		
15- Servicio bibliotecario (atención al usuario)	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
16- Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	x		x		x		
17- Servicio de la dirección de escuela	x		x		x		
18- Servicio del proceso de matrícula semestral	x		x		x		
21- Servicio de reproducción y fotocopiado	x		x		x		
22- Higiene de los alimentos en el comedor	x		x		x		
23- Cantidad de alimentos ofrecidos	x		x		x		
24- Calidad de la alimentación (degustación)	x		x		x		
25- Condiciones del centro psicológico	x		x		x		
46- Empatía y calidad humana del personal de la biblioteca	x		x		x		
47- Empatía y calidad humana del personal del comedor	x		x		x		
62- Servicio del proceso de admisión e inscripción	x		x		x		
<b>D3: Consideración a limitaciones económicas</b>							
26- Servicios médico-odontológicos	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
34- Costo de las actividades académicas (cursos regulares)	x		x		x		
35- Costo de las actividades extra académicas	x		x		x		
36- Costo del servicio de comedor	x		x		x		
37- Costo del servicio de transporte	x		x		x		
38- Los servicios médico-asistenciales	x		x		x		
39- La asignación de becas por la institución	x		x		x		
40- Costo para la adquisición de materiales de estudio	x		x		x		
48- Empatía y calidad humana del personal del servicio médico	x		x		x		
<b>D4: Relaciones personales</b>							
42- Empatía y calidad humana de sus compañeros de grupo	x		x		x		
43- Empatía y calidad humana de otros alumnos de la universidad	x		x		x		
44- Empatía y calidad humana de las autoridades de la universidad	x		x		x		
45- Empatía y calidad humana del personal administrativo de la escuela	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
49- Empatía y calidad humana de las autoridades	x		x		x		
50- Empatía y calidad humana de los jefes de departamentos	x		x		x		
51- Empatía y calidad humana de sus profesores	x		x		x		
52- Empatía y calidad humana del personal administrativo (Registros académicos, tecnologías de la información, otros)	x		x		x		
53- Empatía y calidad humana del personal de limpieza, guardianía y otros no mencionados	x		x		x		
54- Empatía y calidad humana de los compañeros de clase	x		x		x		
55- Empatía y calidad humana de su comunidad por ser estudiante de la institución	x		x		x		
56- Consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula	x		x		x		
57- Representación en las diversas instancias de la institución	x		x		x		
58- Participación en las políticas y proyectos institucionales	x		x		x		
84- Satisfacción general con la institución y sus autoridades	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D5: Proceso enseñanza - aprendizaje</b>							
41- Calidad de la enseñanza de sus profesores	x		x		x		
59- El plan de estudios de la carrera	x		x		x		
60- El contenido de las asignaturas	x		x		x		
61- El régimen de estudios (anual/semestral)	x		x		x		
64- Dominio de los contenidos y actualización de los profesores	x		x		x		
65- El nivel de exigencia por parte de los profesores	x		x		x		
66- El sistema de evaluación	x		x		x		
67- La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta	x		x		x		
68- La metodología de enseñanza de los profesores	x		x		x		
69- La comunicación con los profesores en el aula	x		x		x		
73- La asistencia a clase de los profesores	x		x		x		
78- Satisfacción con los resultados o calificaciones obtenidas	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
79- Satisfacción con los conocimientos adquiridos	x		x		x		
80- Satisfacción con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzada	x		x		x		
81- Satisfacción con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)	x		x		x		
82- Satisfacción con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas	x		x		x		
83- Satisfacción con el desarrollo integral de su persona	x		x		x		
85- Satisfacción general con los profesores	x		x		x		
86- Satisfacción general con los alumnos de su grupo	x		x		x		
87- Satisfacción general con los demás alumnos de la universidad	x		x		x		
88- Satisfacción general con el contexto social en donde usted se desarrollará como profesional	x		x		x		
89- Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
90- Satisfacción con saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	x		x		x		
91- Satisfacción por la libertad que goza en la institución	x		x		x		
92- Satisfacción con la autonomía de la que goza en la realización de sus trabajos	x		x		x		
93- Satisfacción con el desarrollo de su creatividad	x		x		x		
94- Satisfacción general por su futuro profesional	x		x		x		
<b>D6: Inserción al contexto mundial</b>							
19- Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos	x		x		x		
20- Acceso a internet y correo electrónico	x		x		x		
63- Bibliotecas virtuales internacionales (Scopus, Scielo, ScienceDirect, WOS, etc.)	x		x		x		
70- La formación práctica por parte de los profesores	x		x		x		
71- La vinculación con los futuros centros de trabajo	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
72- La vinculación con el contexto nacional y regional (proyectos de responsabilidad social)	x		x		x		
74- El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)	x		x		x		
75- Los cursos extra cátedras para optimizar su formación	x		x		x		
76- Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza (TIC's, Aula virtual, etc.)	x		x		x		
77- Satisfacción del servicio de asistencia y asesoramiento psicológico	x		x		x		

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):


Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [    ]

No aplicable [    ]

Huacho, 12 de mayo de 2024.



Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Ascay Flores Kevin Arturo

DNI: 476781063

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

## Carta de presentación

Señor: Dra. De Paz Lazaro Ana Cecilia

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es un placer dirigirme a usted con saludos cordiales. Como estudiante de la maestría en Gestión Pública en la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, necesito validar los instrumentos para mi investigación que me permitirá obtener el grado académico de Maestra.

Por ello, le envió la batería de instrumentos elaborada para este propósito. Mi proyecto de investigación se titula "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional de Barranca después del COVID-19, 2024", el cual requiere la aprobación de docentes especializados para su implementación.

Deseo contar con su experiencia en Gestión Pública y Educación como parte del proceso de evaluación. Adjunto a este mensaje encontrará la carta de presentación y el certificado de validez del instrumento.

Agradezco su atención y consideración, y quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente,

Monica Marina Rodríguez Muñoz

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: Competencia del cuerpo docente</b>							
11-El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes	x		x		x		
12-Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos	x		x		x		
13-Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos	x		x		x		
14-Los profesores están actualizados en sus conocimientos	x		x		x		
15-Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos	x		x		x		
16-Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente	x		x		x		
17-Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	x		x		x		
27-Los profesores muestran eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D2: Organización de la enseñanza o de la carrera</b>							
21-En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	x		x		x		
22-En esta carrera se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes	x		x		x		
23-Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes	x		x		x		
24-El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza aprendizaje	x		x		x		
25-Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional	x		x		x		
28-Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera	x		x		x		
29-El currículo (contenidos, actividades prácticas) es adecuado	x		x		x		
30-La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
31-El aprendizaje independiente (trabajo autónomo, desarrollo de actividades) es adecuado	x		x		x		
<b>D3: Comunicación y clima organizacional</b>							
33-Los procesos de comunicación y canales de comunicación entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados	x		x		x		
34-Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados	x		x		x		
35-El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado	x		x		x		
36-El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado	x		x		x		
37-El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es adecuado	x		x		x		
38-Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuados	x		x		x		
39-Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D4: Actitudes y comportamientos del cuerpo docente</b>							
5-Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes	x		x		x		
6-Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias	x		x		x		
7-Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases	x		x		x		
8-Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario	x		x		x		
9-Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes	x		x		x		
26-El trato recibido de los profesores es adecuado	x		x		x		
<b>D5: Instalaciones y equipamientos</b>							
1-Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia	x		x		x		
2-El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
3-La bibliografía disponible es suficiente	x		x		x		
4-Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	x		x		x		
40-Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas	x		x		x		
<b>D6: Evaluaciones</b>							
10-Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes	x		x		x		
18-Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente	x		x		x		
32-La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada	x		x		x		
<b>D7: Asignaturas optativas</b>							
19-En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
20-En esta carrera existe una oferta amplia de asignaturas optativas	x		x		x		
<b>D8: Efectividad de los procesos administrativos</b>							
41-Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles	x		x		x		
42-La administración es eficaz para solucionar problemas	x		x		x		

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [     ]

No aplicable [     ]

Huacho, 22 de mayo de 2024.



Apellidos y nombres del juez validador. Dra. De Paz Lázaro Ana Cecilia

DNI: 15862643

Especialidad del validador: Psicología Educacional y Tutorial

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: Condiciones físicas</b>							
1- Limpieza de las instalaciones	x		x		x		
2- Ventilación de las aulas	x		x		x		
3- Aislamiento de los ruidos	x		x		x		
4- Iluminación de las áreas de estudio	x		x		x		
5- Comodidad del mobiliario de aula	x		x		x		
6- Condiciones de los espacios para la enseñanza (aulas)	x		x		x		
8- Condiciones de las instalaciones sanitarias (baños)	x		x		x		
9- Disponibilidad de agua potable	x		x		x		
10- Espacios para el descanso	x		x		x		
11- Espacios para la recreación	x		x		x		
14- Instalaciones deportivas suficientes para su uso	x		x		x		
27- Condición del transporte universitario (estado del mobiliario)	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
28- Condiciones del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)	x		x		x		
29- Condiciones del mobiliario (sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)	x		x		x		
30- Estado de la ruta cercana del transporte	x		x		x		
31- Condiciones físicas de las zonas de esparcimiento de la institución	x		x		x		
32- Condiciones físicas de las instalaciones deportivas	x		x		x		
33- Condiciones físicas de los alrededores de la institución	x		x		x		
<b>D2: Servicios estudiantiles</b>							
7- Espacios para el estudio (zonas de estudio, pero no biblioteca)	x		x		x		
12- Instalaciones de la biblioteca: Infraestructura y mobiliarios	x		x		x		
13- Instalaciones del comedor	x		x		x		
15- Servicio bibliotecario (atención al usuario)	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
16- Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	x		x		x		
17- Servicio de la dirección de escuela	x		x		x		
18- Servicio del proceso de matrícula semestral	x		x		x		
21- Servicio de reproducción y fotocopiado	x		x		x		
22- Higiene de los alimentos en el comedor	x		x		x		
23- Cantidad de alimentos ofrecidos	x		x		x		
24- Calidad de la alimentación (degustación)	x		x		x		
25- Condiciones del centro psicológico	x		x		x		
46- Empatía y calidad humana del personal de la biblioteca	x		x		x		
47- Empatía y calidad humana del personal del comedor	x		x		x		
62- Servicio del proceso de admisión e inscripción	x		x		x		
<b>D3: Consideración a limitaciones económicas</b>							
26- Servicios médico-odontológicos	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
34- Costo de las actividades académicas (cursos regulares)	x		x		x		
35- Costo de las actividades extra académicas	x		x		x		
36- Costo del servicio de comedor	x		x		x		
37- Costo del servicio de transporte	x		x		x		
38- Los servicios médico-asistenciales	x		x		x		
39- La asignación de becas por la institución	x		x		x		
40- Costo para la adquisición de materiales de estudio	x		x		x		
48- Empatía y calidad humana del personal del servicio médico	x		x		x		
<b>D4: Relaciones personales</b>							
42- Empatía y calidad humana de sus compañeros de grupo	x		x		x		
43- Empatía y calidad humana de otros alumnos de la universidad	x		x		x		
44- Empatía y calidad humana de las autoridades de la universidad	x		x		x		
45- Empatía y calidad humana del personal administrativo de la escuela	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
49- Empatía y calidad humana de las autoridades	x		x		x		
50- Empatía y calidad humana de los jefes de departamentos	x		x		x		
51- Empatía y calidad humana de sus profesores	x		x		x		
52- Empatía y calidad humana del personal administrativo (Registros académicos, tecnologías de la información, otros)	x		x		x		
53- Empatía y calidad humana del personal de limpieza, guardianía y otros no mencionados	x		x		x		
54- Empatía y calidad humana de los compañeros de clase	x		x		x		
55- Empatía y calidad humana de su comunidad por ser estudiante de la institución	x		x		x		
56- Consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula	x		x		x		
57- Representación en las diversas instancias de la institución	x		x		x		
58- Participación en las políticas y proyectos institucionales	x		x		x		
84- Satisfacción general con la institución y sus autoridades	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D5: Proceso enseñanza - aprendizaje</b>							
41- Calidad de la enseñanza de sus profesores	x		x		x		
59- El plan de estudios de la carrera	x		x		x		
60- El contenido de las asignaturas	x		x		x		
61- El régimen de estudios (anual/semestral)	x		x		x		
64- Dominio de los contenidos y actualización de los profesores	x		x		x		
65- El nivel de exigencia por parte de los profesores	x		x		x		
66- El sistema de evaluación	x		x		x		
67- La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta	x		x		x		
68- La metodología de enseñanza de los profesores	x		x		x		
69- La comunicación con los profesores en el aula	x		x		x		
73- La asistencia a clase de los profesores	x		x		x		
78- Satisfacción con los resultados o calificaciones obtenidas	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
79- Satisfacción con los conocimientos adquiridos	x		x		x		
80- Satisfacción con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzada	x		x		x		
81- Satisfacción con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)	x		x		x		
82- Satisfacción con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas	x		x		x		
83- Satisfacción con el desarrollo integral de su persona	x		x		x		
85- Satisfacción general con los profesores	x		x		x		
86- Satisfacción general con los alumnos de su grupo	x		x		x		
87- Satisfacción general con los demás alumnos de la universidad	x		x		x		
88- Satisfacción general con el contexto social en donde usted se desarrollará como profesional	x		x		x		
89- Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
90- Satisfacción con saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	x		x		x		
91- Satisfacción por la libertad que goza en la institución	x		x		x		
92- Satisfacción con la autonomía de la que goza en la realización de sus trabajos	x		x		x		
93- Satisfacción con el desarrollo de su creatividad	x		x		x		
94- Satisfacción general por su futuro profesional	x		x		x		
<b>D6: Inserción al contexto mundial</b>							
19- Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos	x		x		x		
20- Acceso a internet y correo electrónico	x		x		x		
63- Bibliotecas virtuales internacionales (Scopus, Scielo, ScienceDirect, WOS, etc.)	x		x		x		
70- La formación práctica por parte de los profesores	x		x		x		
71- La vinculación con los futuros centros de trabajo	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
72- La vinculación con el contexto nacional y regional (proyectos de responsabilidad social)	x		x		x		
74- El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)	x		x		x		
75- Los cursos extra cátedras para optimizar su formación	x		x		x		
76- Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza (TIC's, Aula virtual, etc.)	x		x		x		
77- Satisfacción del servicio de asistencia y asesoramiento psicológico	x		x		x		

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [     ]

No aplicable [     ]

Huacho, 22 de mayo de 2024.



Apellidos y nombres del juez validador. Dra. De Paz Lázaro Ana Cecilia

DNI: 15862643

Especialidad del validador: Psicología Educacional y Tutorial

## Carta de presentación

Señor: Dr. Tony Venancio Pereyra Gonzales

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es un placer dirigirme a usted con saludos cordiales. Como estudiante de la maestría en Gestión Pública en la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, necesito validar los instrumentos para mi investigación que me permitirá obtener el grado académico de Maestra.

Por ello, le envío la batería de instrumentos elaborada para este propósito. Mi proyecto de investigación se titula "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional de Barranca después del COVID-19, 2024", el cual requiere la aprobación de docentes especializados para su implementación.

Deseo contar con su experiencia en Gestión Pública y Educación como parte del proceso de evaluación. Adjunto a este mensaje encontrará la carta de presentación y el certificado de validez del instrumento.

Agradezco su atención y consideración, y quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente,

Monica Marina Rodríguez Muñoz

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: Competencia del cuerpo docente</b>							
11-El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes	x		x		x		
12-Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos	x		x		x		
13-Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos	x		x		x		
14-Los profesores están actualizados en sus conocimientos	x		x		x		
15-Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos	x		x		x		
16-Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
17-Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	x		x		x		
27-Los profesores muestran eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas	x		x		x		
<b>D2: Organización de la enseñanza o de la carrera</b>							
21-En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	x		x		x		
22-En esta carrera se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes	x		x		x		
23-Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes	x		x		x		
24-El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza aprendizaje	x		x		x		
25-Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional	x		x		x		
28-Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
29-El currículo (contenidos, actividades prácticas) es adecuado	x		x		x		
30-La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada	x		x		x		
31-El aprendizaje independiente (trabajo autónomo, desarrollo de actividades) es adecuado	x		x		x		
<b>D3: Comunicación y clima organizacional</b>							
33-Los procesos de comunicación y canales de comunicación entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados	x		x		x		
34-Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados	x		x		x		
35-El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado	x		x		x		
36-El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado	x		x		x		
37-El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es adecuado	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
38-Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuados	x		x		x		
39-Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas	x		x		x		
<b>D4: Actitudes y comportamientos del cuerpo docente</b>							
5-Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes	x		x		x		
6-Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias	x		x		x		
7-Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases	x		x		x		
8-Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario	x		x		x		
9-Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes	x		x		x		
26-El trato recibido de los profesores es adecuado	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D5: Instalaciones y equipamientos</b>							
1-Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia	x		x		x		
2-El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado	x		x		x		
3-La bibliografía disponible es suficiente	x		x		x		
4-Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	x		x		x		
40-Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas	x		x		x		
<b>D6: Evaluaciones</b>							
10-Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes	x		x		x		
18-Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente	x		x		x		
32-La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D7: Asignaturas optativas</b>							
19-En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	x		x		x		
20-En esta carrera existe una oferta amplia de asignaturas optativas	x		x		x		
<b>D8: Efectividad de los procesos administrativos</b>							
41-Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles	x		x		x		
42-La administración es eficaz para solucionar problemas	x		x		x		

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [     ]

No aplicable [     ]

Huacho, 29 de mayo de 2024.



**Dr. Tony Venancio Pereyra Gonzales**  
**CLAP. 12857**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Tony Venancio Pereyra Gonzales

DNI: 05390926

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D1: Condiciones físicas</b>							
1- Limpieza de las instalaciones	x		x		x		
2- Ventilación de las aulas	x		x		x		
3- Aislamiento de los ruidos	x		x		x		
4- Iluminación de las áreas de estudio	x		x		x		
5- Comodidad del mobiliario de aula	x		x		x		
6- Condiciones de los espacios para la enseñanza (aulas)	x		x		x		
8- Condiciones de las instalaciones sanitarias (baños)	x		x		x		
9- Disponibilidad de agua potable	x		x		x		
10- Espacios para el descanso	x		x		x		
11- Espacios para la recreación	x		x		x		
14- Instalaciones deportivas suficientes para su uso	x		x		x		
27- Condición del transporte universitario (estado del mobiliario)	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
28- Condiciones del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)	x		x		x		
29- Condiciones del mobiliario (sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)	x		x		x		
30- Estado de la ruta cercana del transporte	x		x		x		
31- Condiciones físicas de las zonas de esparcimiento de la institución	x		x		x		
32- Condiciones físicas de las instalaciones deportivas	x		x		x		
33- Condiciones físicas de los alrededores de la institución	x		x		x		
<b>D2: Servicios estudiantiles</b>							
7- Espacios para el estudio (zonas de estudio, pero no biblioteca)	x		x		x		
12- Instalaciones de la biblioteca: Infraestructura y mobiliarios	x		x		x		
13- Instalaciones del comedor	x		x		x		
15- Servicio bibliotecario (atención al usuario)	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
16- Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	x		x		x		
17- Servicio de la dirección de escuela	x		x		x		
18- Servicio del proceso de matrícula semestral	x		x		x		
21- Servicio de reproducción y fotocopiado	x		x		x		
22- Higiene de los alimentos en el comedor	x		x		x		
23- Cantidad de alimentos ofrecidos	x		x		x		
24- Calidad de la alimentación (degustación)	x		x		x		
25- Condiciones del centro psicológico	x		x		x		
46- Empatía y calidad humana del personal de la biblioteca	x		x		x		
47- Empatía y calidad humana del personal del comedor	x		x		x		
62- Servicio del proceso de admisión e inscripción	x		x		x		
<b>D3: Consideración a limitaciones económicas</b>							
26- Servicios médico-odontológicos	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
34- Costo de las actividades académicas (cursos regulares)	x		x		x		
35- Costo de las actividades extra académicas	x		x		x		
36- Costo del servicio de comedor	x		x		x		
37- Costo del servicio de transporte	x		x		x		
38- Los servicios médico-asistenciales	x		x		x		
39- La asignación de becas por la institución	x		x		x		
40- Costo para la adquisición de materiales de estudio	x		x		x		
48- Empatía y calidad humana del personal del servicio médico	x		x		x		
<b>D4: Relaciones personales</b>							
42- Empatía y calidad humana de sus compañeros de grupo	x		x		x		
43- Empatía y calidad humana de otros alumnos de la universidad	x		x		x		
44- Empatía y calidad humana de las autoridades de la universidad	x		x		x		
45- Empatía y calidad humana del personal administrativo de la escuela	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
49- Empatía y calidad humana de las autoridades	x		x		x		
50- Empatía y calidad humana de los jefes de departamentos	x		x		x		
51- Empatía y calidad humana de sus profesores	x		x		x		
52- Empatía y calidad humana del personal administrativo (Registros académicos, tecnologías de la información, otros)	x		x		x		
53- Empatía y calidad humana del personal de limpieza, guardianía y otros no mencionados	x		x		x		
54- Empatía y calidad humana de los compañeros de clase	x		x		x		
55- Empatía y calidad humana de su comunidad por ser estudiante de la institución	x		x		x		
56- Consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula	x		x		x		
57- Representación en las diversas instancias de la institución	x		x		x		
58- Participación en las políticas y proyectos institucionales	x		x		x		
84- Satisfacción general con la institución y sus autoridades	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>D5: Proceso enseñanza - aprendizaje</b>							
41- Calidad de la enseñanza de sus profesores	x		x		x		
59- El plan de estudios de la carrera	x		x		x		
60- El contenido de las asignaturas	x		x		x		
61- El régimen de estudios (anual/semestral)	x		x		x		
64- Dominio de los contenidos y actualización de los profesores	x		x		x		
65- El nivel de exigencia por parte de los profesores	x		x		x		
66- El sistema de evaluación	x		x		x		
67- La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta	x		x		x		
68- La metodología de enseñanza de los profesores	x		x		x		
69- La comunicación con los profesores en el aula	x		x		x		
73- La asistencia a clase de los profesores	x		x		x		
78- Satisfacción con los resultados o calificaciones obtenidas	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
79- Satisfacción con los conocimientos adquiridos	x		x		x		
80- Satisfacción con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzada	x		x		x		
81- Satisfacción con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)	x		x		x		
82- Satisfacción con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas	x		x		x		
83- Satisfacción con el desarrollo integral de su persona	x		x		x		
85- Satisfacción general con los profesores	x		x		x		
86- Satisfacción general con los alumnos de su grupo	x		x		x		
87- Satisfacción general con los demás alumnos de la universidad	x		x		x		
88- Satisfacción general con el contexto social en donde usted se desarrollará como profesional	x		x		x		
89- Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
90- Satisfacción con saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	x		x		x		
91- Satisfacción por la libertad que goza en la institución	x		x		x		
92- Satisfacción con la autonomía de la que goza en la realización de sus trabajos	x		x		x		
93- Satisfacción con el desarrollo de su creatividad	x		x		x		
94- Satisfacción general por su futuro profesional	x		x		x		
<b>D6: Inserción al contexto mundial</b>							
19- Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos	x		x		x		
20- Acceso a internet y correo electrónico	x		x		x		
63- Bibliotecas virtuales internacionales (Scopus, Scielo, ScienceDirect, WOS, etc.)	x		x		x		
70- La formación práctica por parte de los profesores	x		x		x		
71- La vinculación con los futuros centros de trabajo	x		x		x		

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
72- La vinculación con el contexto nacional y regional (proyectos de responsabilidad social)	x		x		x		
74- El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)	x		x		x		
75- Los cursos extra cátedras para optimizar su formación	x		x		x		
76- Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza (TIC's, Aula virtual, etc.)	x		x		x		
77- Satisfacción del servicio de asistencia y asesoramiento psicológico	x		x		x		

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [     ]

No aplicable [     ]

Huacho, 29 de mayo de 2024.



**Dr. Tony Venancio Pereyra Gonzales**  
**CLAP. 12857**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Tony Venancio Pereyra Gonzales

DNI: 05390926

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

## VALIDEZ DE CONSISTENCIA INTERNA

La prueba de confiabilidad (Alpha de Cronbach) presentada ha sido diseñada para un estudio piloto con un grupo de 20 estudiantes que comparten similitudes con la población objetivo de la tesis, aunque no formen parte de la misma.

Se desarrolló mediante el software SPSS aplicado a los tres cuestionarios, del cual se obtuvieron las siguientes estadísticas de fiabilidad:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,929	42

En el contexto de la variable de Calidad de servicio, se incluyeron 42 elementos en el cuestionario, obteniendo un coeficiente de 0,929 que, según Sánchez (2022), refleja una alta confiabilidad del instrumento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,975	94

En relación a la variable de Satisfacción, se incluyeron 94 elementos en el cuestionario, con un coeficiente de 0,975 que, según Sánchez (2022), señala una excelente confiabilidad del instrumento.

# Análisis de fiabilidad para variable Calidad

ALFA DE CRONBACH - CALIDAD.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
Registro  
Fiabilidad  
Título  
Notas  
Conjunto de datos  
Escala: ALL VARI/  
Título  
Resumen de  
Estadísticas

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031
VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0] C:\Users\j-kev\Downloads\SPSS PRUEBA PILOTO.sav

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.929	42

## Análisis de fiabilidad para variable Satisfacción

ALFA DE CRONBACH - SATISFACCION.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
- Título
- Notas
- Escala: ALL VARI/
- Título
- Resumen de
- Estadísticas

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00071 VAR00072 VAR00073 VAR00074 VAR00075 VAR00076 VAR00077 VAR00078 VAR00079
VAR00080 VAR00081 VAR00082 VAR00083 VAR00084 VAR00085 VAR00086 VAR00087 VAR00088 VAR00089 VAR00090
VAR00091 VAR00092 VAR00093 VAR00094 VAR00095 VAR00096 VAR00097 VAR00098 VAR00099 VAR00100 VAR00101
VAR00102 VAR00103 VAR00104 VAR00105 VAR00106 VAR00107 VAR00108 VAR00109 VAR00110 VAR00111 VAR00112
VAR00113 VAR00114 VAR00115 VAR00116 VAR00117 VAR00118 VAR00119 VAR00120 VAR00121 VAR00122 VAR00123
VAR00124 VAR00125 VAR00126 VAR00127 VAR00128 VAR00129 VAR00130 VAR00131 VAR00132 VAR00133 VAR00134
VAR00135 VAR00136 VAR00137 VAR00138 VAR00139 VAR00140 VAR00141 VAR00142 VAR00143 VAR00144 VAR00145
VAR00146 VAR00147 VAR00148 VAR00149 VAR00150 VAR00151 VAR00152 VAR00153 VAR00154 VAR00155 VAR00156
VAR00157 VAR00158 VAR00159 VAR00160 VAR00161 VAR00162 VAR00163 VAR00164
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

→ **Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.975	94

## Baremos de variables y dimensiones

### Variable: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
D1	Analiza Identifica Observa	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 27	En desacuerdo	Alto: <29- 40] Medio: <18 - 29] Bajo: [8 - 18]
D2	Analiza Identifica Observa	21, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 30 y 31		Alto: <33 - 45] Medio: <20 - 33] Bajo: [9 - 20]
D3	Analiza Identifica Observa	33, 34, 35, 36, 37, 38 y 39		Poco de acuerdo
D4	Analiza Identifica Observa	5, 6, 7, 8, 9 y 26	Alto: <22 - 30] Medio: <13 - 22] Bajo: [6 - 13]	
D5	Analiza Identifica Observa	1, 2, 3, 4 y 40	Indiferente	3 Alto: <18 - 25] Medio: <11 - 18] Bajo: [5 - 11]
D6	Analiza Identifica Observa	10, 18 y 32	De acuerdo	4 Alto: <11 - 15] Medio: <6 - 11] Bajo: [3 - 6]
D7	Analiza Identifica	19 y 20	Muy de acuerdo	5 Alto: <7 - 10] Medio: <4 - 7] Bajo: [2 - 4]
D8	Analiza Observa	41 y 42		Alto: <7 - 10] Medio: <4 - 7] Bajo: [2 - 4]

Fuente: Tumino y Poitevin (2013).

**Variable: Satisfacción**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
D1	Analiza Identifica Observa	1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 14, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33	Totalmente insatisfecho	Alto: <66 - 90] Medio: <41 - 66] Bajo: [18 - 41]
D2	Analiza Identifica Observa	7, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 46, 47 y 62		Alto: <55 - 75] Medio: <34 - 55] Bajo: [15 - 34]
D3	Analiza Identifica Observa	26, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40 y 48	Poco satisfecho	Alto: <33 - 45] Medio: <20 - 33] Bajo: [9 - 20]
D4	Analiza Identifica Observa Expresa	42, 43, 44, 45, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58 y 84	Satisfecho	Alto: <55 - 75] Medio: <34 - 55] Bajo: [15 - 34]
D5	Analiza Identifica Observa Expresa	41, 59, 60, 61, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 73, 78. 79, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93 y 94	Bastante satisfecho	Alto: <99 - 135] Medio: <62 - 99] Bajo: [27 - 62]
D6	Analiza Identifica Observa Expresa	19, 20, 63, 70, 71, 72, 74, 75, 76 y 77	Muy satisfecho	Alto: <36 - 50] Medio: <23 - 36] Bajo: [10 - 23]

Fuente: Bracho (2021).

Variables y dimensiones	N° Ítems	Valor máximo	Valor mínimo	Rango	Amplitud	Baremos		
						Bajo	Medio	Alto
<b>V1: Calidad de servicio</b>	42	210	42	169	56	[42 - 97]	<97 - 154]	<154 - 210]
D1: Competencia del cuerpo	8	40	8	33	11	[8 - 18]	<18 - 29]	<29 - 40]
D2: Organización de la enseñanza o de la carrera	9	45	9	37	12	[9 - 20]	<20 - 33]	<33 - 45]
D3: Comunicación y clima organizacional	7	35	7	29	9	[7 - 16]	<16 - 25]	<25 - 35]
D4: Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	6	30	6	25	8	[6 - 13]	<13 - 22]	<22 - 30]
D5: Instalaciones y equipamientos	5	25	5	21	7	[5 - 11]	<11 - 18]	<18 - 25]
D6: Evaluaciones	3	15	3	13	4	[3 - 6]	<6 - 11]	<11 - 15]
D7: Asignaturas optativas	2	10	2	9	3	[2 - 4]	<4 - 7]	<7 - 10]
D8: Efectividad de los procesos administrativos	2	10	2	9	3	[2 - 4]	<4 - 7]	<7 - 10]
<b>V3: Satisfacción</b>	94	470	94	377	125	[94 - 219]	<219 - 344]	<344 - 470]
D1: Condiciones físicas	18	90	18	73	24	[18 - 41]	<41 - 66]	<66 - 90]
D2: Servicios estudiantiles	15	75	15	61	20	[15 - 34]	<34 - 55]	<55 - 75]
D3: Consideración a limitaciones económicas	9	45	9	37	12	[9 - 20]	<20 - 33]	<33 - 45]
D4: Relaciones personales	15	75	15	61	20	[15 - 34]	<34 - 55]	<55 - 75]
D5: Proceso enseñanza-aprendizaje	27	135	27	109	36	[27 - 62]	<62 - 99]	<99 - 135]
D6: Inserción al contexto mundial	10	50	10	41	13	[10 - 23]	<23 - 36]	<36 - 50]

Elaboración propia.

# Base de datos variable calidad de servicio

SPSS TESIS.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Me
1	V1D1P1	Numeric	8	0	11-El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
2	V1D1P2	Numeric	8	0	12-Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
3	V1D1P3	Numeric	8	0	13-Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
4	V1D1P4	Numeric	8	0	14-Los profesores están actualizados en sus conocimientos	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
5	V1D1P5	Numeric	8	0	15-Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
6	V1D1P6	Numeric	8	0	16-Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
7	V1D1P7	Numeric	8	0	17-Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
8	V1D1P8	Numeric	8	0	27-Los profesores muestran eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
9	V1D2P1	Numeric	8	0	21-En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
10	V1D2P2	Numeric	8	0	22-En esta carrera se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
11	V1D2P3	Numeric	8	0	23-Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
12	V1D2P4	Numeric	8	0	24-El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza aprendizaje	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
13	V1D2P5	Numeric	8	0	25-Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
14	V1D2P6	Numeric	8	0	28-Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
15	V1D2P7	Numeric	8	0	29-El currículo (contenidos, actividades prácticas) es adecuado	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
16	V1D2P8	Numeric	8	0	30-La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
17	V1D2P9	Numeric	8	0	31-El aprendizaje independiente (trabajo autónomo, desarrollo de actividades) es adecuado	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
18	V1D3P1	Numeric	8	0	33-Los procesos de comunicación y canales de comunicación entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
19	V1D3P2	Numeric	8	0	34-Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
20	V1D3P3	Numeric	8	0	35-El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
21	V1D3P4	Numeric	8	0	36-El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
22	V1D3P5	Numeric	8	0	37-El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es adecuado	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
23	V1D3P6	Numeric	8	0	38-Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuadas	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
24	V1D3P7	Numeric	8	0	39-Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
25	V1D4P1	Numeric	8	0	5-Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
26	V1D4P2	Numeric	8	0	6-Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
27	V1D4P3	Numeric	8	0	7-Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases	(1, En desa... None	8	Right	Scal	
28	V1D4P4	Numeric	8	0	8-Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario	(1, En desa... None	8	Right	Scal	

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON

20°C Parc. soleado | Búsqueda | ESP LAA | 1:46 PM 5/10/2025

SPSS TESIS.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

Visible: 210 of 210 Variables

	V1D1P1	V1D1P2	V1D1P3	V1D1P4	V1D1P5	V1D1P6	V1D1P7	V1D1P8	V1D2P1	V1D2P2	V1D2P3	V1D2P4	V1D2P5	V1D2P6	V1D2P7	V1D2P8	V1D2P9	V1D3P1	V1D3P2	V1D3P3	V1D3P4	V1D3P5	V1D3P6	V1D3P7	V1D4P1	V1D4P2	V1D4P3	V1D4P4	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	2	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON

20°C Parc. soleado | Búsqueda | ESP LAA | 1:47 PM 5/10/2025

## Base de datos variable satisfacción

SPSS TESIS.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Me
73	V3D1P3	Numeric	8	0	3- Aislamiento de los ruidos	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
74	V3D1P4	Numeric	8	0	4- Iluminación de las áreas de estudio	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
75	V3D1P5	Numeric	8	0	5- Comodidad del mobiliario de aula	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
76	V3D1P6	Numeric	8	0	6- Condiciones de los espacios para la enseñanza (aulas)	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
77	V3D1P7	Numeric	8	0	8- Condiciones de las instalaciones sanitarias (baños)	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
78	V3D1P8	Numeric	8	0	9- Disponibilidad de agua potable	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
79	V3D1P9	Numeric	8	0	10- Espacios para el descanso	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
80	V3D1P10	Numeric	8	0	11- Espacios para la recreación	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
81	V3D1P11	Numeric	8	0	14- Instalaciones deportivas suficientes para su uso	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
82	V3D1P12	Numeric	8	0	27- Condición del transporte universitario (estado del mobiliario)	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
83	V3D1P13	Numeric	8	0	28- Condiciones del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
84	V3D1P14	Numeric	8	0	29- Condiciones del mobiliario (sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
85	V3D1P15	Numeric	8	0	30- Estado de la ruta cercana del transporte	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
86	V3D1P16	Numeric	8	0	31- Condiciones físicas de las zonas de esparcimiento de la institución	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
87	V3D1P17	Numeric	8	0	32- Condiciones físicas de las instalaciones deportivas	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
88	V3D1P18	Numeric	8	0	33- Condiciones físicas de los alrededores de la institución	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
89	V3D2P1	Numeric	8	0	7- Espacios para el estudio (zonas de estudio pero no biblioteca)	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
90	V3D2P2	Numeric	8	0	12- Instalaciones de la biblioteca: Infraestructura y mobiliarios	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
91	V3D2P3	Numeric	8	0	13- Instalaciones del comedor	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
92	V3D2P4	Numeric	8	0	15- Servicio bibliotecario (atención al usuario)	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
93	V3D2P5	Numeric	8	0	16- Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
94	V3D2P6	Numeric	8	0	17- Servicio de la dirección de escuela	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
95	V3D2P7	Numeric	8	0	18- Servicio del proceso de matrícula semestral	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
96	V3D2P8	Numeric	8	0	21- Servicio de reproducción y fotocopiado	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
97	V3D2P9	Numeric	8	0	22- Higiene de los alimentos en el comedor	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
98	V3D2P10	Numeric	8	0	23- Cantidad de alimentos ofrecidos	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
99	V3D2P11	Numeric	8	0	24- Calidad de la alimentación (degustación)	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
100	V3D2P12	Numeric	8	0	25- Condiciones del centro psicológico	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal
101	V3D2P13	Numeric	8	0	16- Cantidad de libros del personal de la biblioteca	(1, Totalme...	None	8	Right	Scal

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON

20°C Parc. soleado | Búsqueda | ESP LAA | 1:47 PM 5/10/2025

SPSS TESIS.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

Visible: 210 of 210 Variables

	V3D1P1	V3D1P2	V3D1P3	V3D1P4	V3D1P5	V3D1P6	V3D1P7	V3D1P8	V3D1P9	V3D1P10	V3D1P11	V3D1P12	V3D1P13	V3D1P14	V3D1P15	V3D1P16	V3D1P17	V3D1P18
1	3	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	1	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	2	3	2	3	2	4	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2
6	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	4	3	2	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	2	3	3	4	4	5	5	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
13	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4
14	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
16	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3
18	5	4	1	4	2	4	3	5	1	4	4	3	4	3	2	3	4	4
19	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	5	5
20	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4
23	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
27	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON

20°C Parc. soleado | Búsqueda | ESP LAA | 1:47 PM 5/10/2025



# Questionario virtual

Calidad de servicio, uso de TIC's y la satisfacción en usuarios de una univ... Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 104 Configuración

Sección 1 de 5

## Calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional de Barranca posterior al COVID-19, 2024

Descripción del formulario

Correo \*

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

### Consentimiento informado para usuarios

El propósito de esta sección de consentimiento es proveer a los usuarios en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como usuarios.

La presente investigación es conducida por Mg. Ascoy Flores Kevin Arturo, de la Universidad César Vallejo. La meta de este estudio es Establecer la relación entre Calidad de servicio, Uso de TIC's y Satisfacción en los usuarios de una Universidad pública de Lima provincias y en el marco del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo - Resolución de Consejo Universitario N 0126-2017/LUCV. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas de una encuesta. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente **VOLUNTARIA** y **ANÓNIMA**. La información que se recija será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su

UV muy alto Ahora

Búsqueda

ESP LAA

1:57 PM 5/10/2023

Calidad de servicio, uso de TIC's y la satisfacción en usuarios de una univ... Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 104 Configuración

He sido informado (a) de que la meta de este estudio y me han indicado también que tendré que responder un cuestionario de preguntas, lo cual tomará aproximadamente 30 minutos.

Reconozco que la información que yo proveo en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mí persona.

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido según se solicite al investigador correo: [kascoy@ucvvirtual.edu.pe](mailto:kascoy@ucvvirtual.edu.pe)

Acepto participar voluntariamente en esta investigación

No acepto participar voluntariamente en esta investigación

Después de la sección 1 ir a la siguiente sección

Sección 2 de 5

### Datos iniciales

Por favor ingrese las respuestas correspondientes.

Apellidos y nombres \*

UV muy alto Ahora

Búsqueda

ESP LAA

1:58 PM 5/10/2023

