



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en la Universidad
Nacional de Barranca, 2023

Tesis

Para optar el Grado Académico de Doctor en Administración

Autor

Carlos Orlando Claros Vásquez

Asesor

Dr. Edgardo Octavio Carreño Cisneros

Huacho – Perú

2024



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 terminos legales o medidas tecnologicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

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

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y
de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

ESCUELA DE POSGRADO

INFORME

DATOS DEL AUTOR(ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Carlos Orlando Claros Vásquez	15648641	27-05-2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Edgardo Octavio Carreño Cisneros	03631561	0000-0001-7063-7072
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
Dr. Santiago Ernesto Ramos Y Yovera	15697556	0000-0003-3674-0302
Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala	15739625	0000-0003-2799-3244
Dr. Félix Gil Caro Soto	32124959	0000-0002-0946-5395
Dr. José Luis Ausejo Sánchez	45307125	0000-0003-4674-6150

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	3%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
3	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Peruana Union Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	

**Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en la Universidad
Nacional de Barranca, 2023**

Carlos Orlando Claros Vásquez

TESIS DE DOCTORADO

ASESOR: Dr. EDGARDO OCTAVIO CARREÑO CISNEROS

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
HUACHO
2023**

DEDICATORIA

A mi amada esposa Susy,

Tú has sido mi roca, mi fuente inagotable de apoyo y mi inspiración constante a lo largo de este viaje. Tus palabras de aliento y tu amor incondicional me han impulsado a superar desafíos y a alcanzar metas que alguna vez parecían inalcanzables. Esta tesis lleva tu nombre en cada página, ya que cada logro mío es también un tributo a la fuerza y compañía que me brindas.

A mis queridos hijos, Carlos y Camilo,

Cada paso que he dado en este camino ha estado guiado por el deseo de construir un futuro mejor para ustedes. Ustedes son mi motivación constante para aprender, crecer y esforzarme al máximo. Que esta tesis sea un testimonio de que, con determinación y dedicación, podemos lograr cualquier objetivo que nos propongamos. Siempre recuerden que su padre está aquí para apoyarlos en cada paso de sus propios caminos.

Con amor y gratitud.

Carlos Orlando Claros Vásquez

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer de manera especial a mi asesor, el Dr. Edgardo Octavio Carreño Cisneros. Su guía experta, paciencia y dedicación han sido fundamentales para dar forma a este proyecto. Sus valiosos consejos y conocimientos compartidos han sido una fuente constante de inspiración. Gracias por creer en mí y por brindarme la oportunidad de crecer como investigador bajo su tutela.

También quiero extender mi gratitud a mi familia, quienes han sido mi soporte incondicional en cada paso de este camino. A mis padres y hermanos, su apoyo emocional y aliento constante me han dado la fuerza para perseverar en momentos de desafío. A mi esposa e hijos, gracias por comprender mis ausencias y por ser mi razón para seguir adelante con determinación.

Agradezco a mis amigos y compañeros de estudio por los intercambios de ideas, las discusiones enriquecedoras y por ser una fuente de motivación mutua. Cada conversación ha dejado una marca positiva en mi experiencia académica. Asimismo, mi reconocimiento se extiende a todos los profesores y personal de la institución que han contribuido de diversas formas a mi formación y a la realización de este trabajo.

Con gratitud.

Carlos Orlando Claros Vásquez

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3 Objetivos de la investigación	16
1.3.1 Objetivo general	16
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4 Justificación de la investigación	16
1.5 Delimitaciones del estudio	18
1.6 Viabilidad del estudio	19
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Investigaciones internacionales	21
2.1.2 Investigaciones nacionales	24
2.2 Bases teóricas	29
2.3 Bases filosóficas	38
2.4 Definición de términos básicos	41
2.5 Hipótesis de investigación	43
2.5.1 Hipótesis general	43
2.5.2 Hipótesis específicas	43
2.6 Operacionalización de las variables	44
CAPÍTULO III	45
METODOLOGÍA	45
3.1 Diseño metodológico	45

3.2	Población y muestra	46
3.2.1	Población	47
3.2.2	Muestra	47
3.3	Técnicas de recolección de datos	48
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	49
CAPÍTULO IV		50
RESULTADOS		50
4.1	Análisis de resultados	50
4.2	Contrastación de hipótesis	55
CAPÍTULO V		69
DISCUSIÓN		69
5.1	Discusión de resultados	69
CAPÍTULO VI		73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		73
6.1	Conclusiones	73
6.2	Recomendaciones	75
REFERENCIAS		77
7.1	Fuentes documentales	77
7.2	Fuentes bibliográficas	78
7.3	Fuentes hemerográficas	83
7.4	Fuentes electrónicas	85
ANEXOS		86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de estudio.....	48
Tabla 2: Nivel de la variable calidad de servicio	50
Tabla 3: Nivel de variable satisfacción del estudiante.....	51
Tabla 4: Nivel de la dimensión fiabilidad	51
Tabla 5: Nivel de la dimensión tangibilidad	52
Tabla 6: Nivel de la dimensión empatía	52
Tabla 7: Nivel de dimensión calidad de respuesta	53
Tabla 8: Nivel de la dimensión seguridad	53
Tabla 9: Nivel de la dimensión cumplimiento de expectativas	54
Tabla 10: Nivel de la dimensión experiencia del estudiante	54
Tabla 11: Nivel de la dimensión valor percibido.	55
Tabla 12: Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk.....	56
Tabla 13: Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante	57
Tabla 14: Correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del estudiante	59
Tabla 15: Correlación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción del estudiante	61
Tabla 16: Correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción del estudiante	63
Tabla 17: Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante	65
Tabla 18: Correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del estudiante	67

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante.....	58
Figura 2: <i>Correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del estudiante.</i>	60
Figura 3: <i>Correlación entre la Dimensión Tangibilidad y la Satisfacción del Estudiante</i>	62
Figura 4: <i>Correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción del estudiante.....</i>	64
Figura 5: <i>Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del</i> <i>estudiante</i>	66
Figura 6: <i>Correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del estudiante</i>	68
Figura 7: Calidad de servicio y su relación con la satisfacción con los Usuario	86
Figura 8: <i>Métodos para medir la satisfacción de los clientes</i>.....	87

RESUMEN

El objetivo lo baso en establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca, 2023. El estudio fue de enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, de corte transversal, la muestra probabilística consistió en 208 estudiantes de estudios generales de primer ciclo de la Universidad Nacional de Barranca. Para cada variable, calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes, se utilizó un cuestionario: de tipo Likert de cinco niveles; validados por medio de juicio de experto, la fiabilidad se midió utilizando el Alfa de Cronbach, con resultados de 0.805 y 0.741 respectivamente. Los resultados muestran que el 93,75% de los encuestados indican que la calidad de servicio es buena, el 72.12% manifiestan estar satisfechos. El Rho de Spearman .668 indica una correlación directa y positiva. Se concluye a un nivel de significancia 0.00, menor a 0.05, que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción según los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del estudiante, expectativas del estudiante.

ABSTRACT

The objective was to establish the relationship between service quality and student satisfaction in the first cycle of general studies at the Universidad Nacional de Barranca, 2023. The study was of quantitative, correlational, non-experimental, cross-sectional approach, the probability sample consisted of 208 students of general studies of first cycle of the National University of Barranca. For each variable, quality of service and student satisfaction, a five-level Likert-type questionnaire was used; validated by expert judgment, reliability was measured using Cronbach's Alpha, with results of 0.805 and 0.741 respectively. The results show that 93.75% of the respondents indicate that the quality of service is good, 72.12% state that they are satisfied. Spearman's Rho .668 indicates a direct and positive correlation. It is concluded at a significance level of 0.00, less than 0.05, that there is a relationship between the quality of service and satisfaction according to the students of the first cycle of general studies at the Universidad Nacional de Barranca.

Keywords: Quality of service, student satisfaction, student expectations.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca son aspectos cruciales que influyen tanto en la experiencia académica de los estudiantes como en el éxito de la universidad. Este estudio se centra específicamente en la motivación hacia la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en los estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca. El interés en llevar a cabo esta investigación surge de una profunda preocupación por mejorar la experiencia de los estudiantes de los estudios. Siempre existe margen para la mejora y optimización de los servicios ofrecidos a los estudiantes en los estudios generales, por lo tanto, es esencial identificar las áreas donde se pueda fortalecer la calidad del servicio, lo contribuirá a su éxito académico y personal.

La estructura del estudio se presenta de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se aborda el problema, que incluye la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos de investigación, las justificaciones teóricas, prácticas y metodológicas. También se establecen las delimitaciones geográficas, sociales y temporales, y se discute la viabilidad del estudio.

El Capítulo II se dedica al marco teórico, donde se describen los antecedentes del estudio. En este apartado se desarrollan las definiciones, características y fundamentos teóricos asociados a cada una de las variables y dimensiones del estudio. Estas se analizan desde diversas perspectivas y enfoques, y se formulan las hipótesis de investigación junto con la operacionalización de cada variable de estudio.

El Capítulo III aborda los aspectos metodológicos del estudio, que incluyen el diseño de investigación, la población, las técnicas de recolección de datos y el procesamiento estadístico de la información.

El Capítulo IV, se presentan los resultados obtenidos junto con sus respectivos análisis, incluyendo la contrastación de hipótesis.

El Capítulo V se enfoca en la discusión de los resultados, partiendo de los antecedentes mencionados y el tratamiento teórico de cada variable y sus dimensiones respectivas.

En el Capítulo VI, finalmente, presenta las conclusiones y las recomendaciones derivadas de los resultados obtenidos, además de proporcionar una descripción de la realidad problemática. Se incluye una bibliografía que abarca fuentes documentales, bibliográficas, hemerográficas y electrónicas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Jin y Lim (2021) definen la calidad del servicio como la creencia de los consumidores de que sus necesidades y expectativas como compradores se satisfacen efectivamente. Por su parte, Supriyanto et al. (2021) sostienen que la satisfacción juega un papel importante en la retención de los servicios prestados por parte del cliente; Estos dos conceptos son condiciones esenciales que deben cumplirse para asegurar la fidelidad del cliente, asegurando la continuidad y supervivencia a largo plazo de la organización.

A nivel mundial, la satisfacción de los estudiantes en un sistema educativo universitario, tiene un impacto significativo en las universidades, y esto se refleja en la adopción de avances tecnológicos en cada país, sin importar la categoría o nivel de su sistema educativo universitario. Por otro lado, la globalización ha hecho que las universidades busquen optimizar sus procesos para agilizar los trámites requeridos, con el objetivo de brindar un mejor servicio a los estudiantes y brindar productos de alta calidad. Los estudiantes, en la actualidad, son cada vez más exigentes y demandan una atención personalizada (Aitana, 2017).

En América Latina, durante los últimos 13 años, el número promedio de nuevos estudiantes que ingresan a las universidades aumento del 21% al 43%, según un informe del Banco Mundial. Sin embargo, este incremento no se ha traducido en resultados académicos positivos, como lo demuestra la baja tasa de graduación. Esta situación se atribuye a la falta de una atención adecuada, agravada por el número limitado de programas académicos

disponibles. Esta falta de diversidad dificulta que los estudiantes elijan una carrera. Además, se dice que las universidades privadas están más centradas en las ganancias que en proporcionar un proceso educativo fluido, lo que se refleja en retrasos en los procedimientos relacionados con la educación. Todo ello pone de relieve la importancia de medir la satisfacción como un aspecto imprescindible a tener en cuenta en cualquier organización (Banco Mundial, 2017).

En el Perú, las universidades públicas brindan servicios educativos que no satisfacen las expectativas de los estudiantes. Estos servicios son de deficiente calidad, lo que ha llevado a la implementación de dos procesos para asegurar mejoras en este aspecto y garantizar la calidad de la educación superior universitaria, el proceso de licenciamiento, para la autorización por parte de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), que tiene como objetivo verificar las condiciones básicas de calidad para la prestación de servicios universitarios de calidad. Por otro lado, la acreditación, es otorgada por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), que se encarga de evaluar los estándares de calidad especializados. Sin embargo, estos procesos han dejado al descubierto los principales que enfrentan las universidades peruanas (SUNEDU, 2019).

Mientras tanto, en la Región Lima, tanto las universidades públicas como las privadas enfrentan numerosos desafíos en la prestación de servicios de educación superior. Estas dificultades incluyen problemas con la infraestructura, laboratorios insuficientemente equipados, bibliotecas con recursos limitados y una proporción insatisfactoria de docentes a tiempo parcial, entre otros aspectos (INDECOPI, 2018).

Por su parte, la Universidad Nacional de Barranca se esfuerza por lograr la máxima satisfacción de los estudiantes y en especial de los estudiantes de estudios generales del I ciclo; a través de la calidad del servicio, centrándose principalmente en sus necesidades y motivaciones dentro del entorno

universitario, y proporcionando las condiciones necesarias para ello. Es fundamental identificar situaciones problemáticas con el fin de tomar decisiones que permitan mejorar el servicio y brindar un producto de mayor calidad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Barranca año 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre fiabilidad y satisfacción de los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad y satisfacción los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y satisfacción los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y satisfacción los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre fiabilidad y satisfacción los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023.
- Establecer la relación que existe entre la tangibilidad y satisfacción los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023.
- Establecer la relación que existe entre la empatía y satisfacción los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023.
- Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023.
- Establecer la relación que existe entre la seguridad y satisfacción los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica: Este estudio encuentra su fundamentación teórica en la necesidad de lograr una comprensión conceptual de las variables de investigación de calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes. Por lo tanto, se justifica teóricamente en la medida en que se emplearán diversos

modelos teóricos relacionados con ambas variables, lo que también está respaldado por estudios previos nacionales e internacionales. La realización de esta investigación se lleva a cabo con el propósito de cubrir ciertos vacíos de conocimiento en el campo de las ciencias administrativas. En este sentido, esta investigación pretende ampliar la comprensión de algunos conocimientos específicos. Además, se espera que este estudio sirva como una fuente secundaria que contribuya a una mejor comprensión de los conceptos de calidad de servicio y de la satisfacción de los estudiantes. El aporte teórico fundamental de este estudio radica en la generación de un conocimiento integral que combine conceptualmente las variables de calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes, permitiendo así resolver científicamente la relación entre estas dos variables.

Justificación práctica: el mercado de la educación superior en la región de Lima Provincias es altamente competitivo, con una presencia significativa de universidades tanto públicas y privadas que ofrecen programas de pregrado. En este contexto, este estudio se convierte en una necesidad, ya que sus resultados tienen el potencial de mejorar significativamente la calidad de los servicios brindados por la Universidad Nacional de Barranca. Además, este estudio puede ayudar a mejorar el desempeño de los docentes y proporcionar información estadística sobre los niveles de satisfacción de los estudiantes de estudios generales del I ciclo que la Universidad Nacional de Barranca ha logrado en los últimos años. Un aspecto adicional a considerar es que esta tesis doctoral podría servir como referencia para futuras investigaciones en este campo. A pesar de que esta investigación se clasifica como de tipo básico, lo que significa que sus contribuciones no se limitan únicamente a aplicaciones prácticas, los resultados obtenidos pueden ser valiosos para la toma de decisiones en la gestión de la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Barranca.

Justificación metodológica: desde un punto de vista metodológico, la justificación de esta investigación se basa en la elección de una metodología que se alinea con un enfoque cuantitativo y un método hipotético-deductivo.

De esta manera, la secuencia metodológica aplicada en este estudio puede ser una guía valiosa para la realización de investigaciones centradas en la calidad de servicio y de la satisfacción de los estudiantes. En consecuencia, los instrumentos diseñados para medir la calidad de servicio y de la satisfacción de los estudiantes pueden considerarse como confiables y podrían ser aplicados en investigaciones similares con resultados válidos.

Justificación legal: el presente estudio se lleva a cabo en cumplimiento de los requisitos legales establecidos por la Escuela de Posgrado para obtener el grado de doctor, conforme a lo estipulado en el artículo 45º de la nueva Ley Universitaria - Ley N° 30220. Además, en el artículo VI, numeral 10 de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, se establece claramente que "El Estado fomenta la calidad en la producción de bienes y la prestación de servicios, con el fin de que estos sean de alta calidad y competitivos. Con este propósito, promueve y respalda el desarrollo de la normalización para lograr los mejores estándares en beneficio y bienestar de los consumidores". En estas normativas, encontramos el respaldo legal necesario para llevar a cabo esta investigación.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación espacial o geográfica: el estudio se ejecutará en la escuela de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca, ubicada en la zona urbana del distrito de Barranca, provincia de Barranca, región Lima Provincias.

Delimitación temporal: la investigación se desarrollará durante seis meses de acuerdo al cronograma establecido. El periodo de desarrollo del estudio comprende los meses que van desde marzo a setiembre del año 2023.

Delimitación social: este estudio se enfoca en los estudiantes matriculados en el I ciclo del semestre 2023-I de estudios generales de las diversas especialidades que integran la Universidad Nacional de Barranca. La

población total de estudiantes en este grupo es de 450, y la muestra seleccionada para la investigación consiste en 208 estudiantes.

Delimitación teórica: sobre la delimitación teórica de la presente investigación, esta se ajusta al marco teórico de la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes.

1.6 Viabilidad del estudio

Viabilidad financiera: en la sección relativa al presupuesto y financiamiento del estudio, se ha detallado exhaustivamente los gastos asociados a bienes y servicios. Tras evaluar el monto estipulado, se considera que el presente estudio es económicamente viable, ya que se cuenta con los recursos necesarios para cubrir los distintos rubros y sus respectivos costos.

Viabilidad instrumental o metodológica: en términos instrumentales o metodológicos, este estudio es viable, dado que se ha recurrido a investigaciones previas que han realizado un análisis estadístico de las variables de interés. Estos estudios cuentan con pruebas validadas y de alta fiabilidad. No obstante, para adaptar adecuadamente estos instrumentos al contexto universitario actual, se llevarán a cabo ciertas modificaciones y ajustes.

Viabilidad temporal: en cuanto a la viabilidad temporal, es importante destacar que, a diferencia de los estudios longitudinales que requieren un mayor período de tiempo, esta investigación es factible desde el punto de vista temporal. Se llevará a cabo en un enfoque transversal, lo que significa que la recopilación de datos se realizará en un solo momento, lo que reducirá significativamente el tiempo necesario para la elaboración del informe final.

Viabilidad de recursos humanos: en términos de recursos humanos, este estudio es viable, ya que contará con el respaldo de asesores expertos en metodología y estadística. Esta colaboración permitirá al investigador obtener resultados de mayor confiabilidad, y se garantiza que los recursos

humanos necesarios estarán disponibles para la ejecución de la investigación.

Viabilidad material: en relación a los recursos materiales necesarios para llevar a cabo la investigación, se ha identificado una lista de bienes y suministros requeridos. En este sentido, se confirma que el estudio es viable desde el punto de vista material, ya que los recursos mencionados son de fácil acceso en el mercado local y los costos asociados pueden ser cubiertos de acuerdo con lo previsto en el presupuesto.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Maza et al. (2022) llevaron a cabo una investigación titulada "Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia". El objetivo de este estudio fue evaluar la percepción de calidad en el servicio educativo por parte de los estudiantes de programas de pregrado en la Universidad de Córdoba, Colombia, y su relación con la satisfacción y las intenciones a futuro. En cuanto a la metodología, se aplicó la técnica de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS, por sus siglas en inglés) a los datos recopilados mediante encuestas a través de un cuestionario. La muestra representativa estuvo compuesta por 481 estudiantes de programas de pregrado de la institución. Los resultados indican que el instrumento presentó valores de Alfa de Cronbach que oscilaron entre 0,7254 y 0,873. Se concluye que la implementación de mejoras en los aspectos identificados podría tener un impacto positivo en la confianza y la lealtad de los estudiantes hacia la institución.

Suerdez et al. (2018) llevaron a cabo un estudio titulado "Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria" en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. El propósito de este estudio fue reconocer la satisfacción de los estudiantes en los programas de pregrado en los campus de Ciencias Económico Administrativas y de Ingeniería y Arquitectura de una universidad pública en el sur de México con

respecto a aspectos de calidad educativa, como el proceso de enseñanza-aprendizaje, la percepción del trato recibido de individuos con los que el estudiante se relaciona durante sus estudios, la infraestructura y el desarrollo personal del estudiante. La metodología de este estudio es de tipo no experimental, transaccional, descriptiva y correlacional, con un enfoque cuantitativo y un muestreo probabilístico tomado de una población de 7676 estudiantes. Se aplicó un cuestionario que utilizaba una escala tipo Likert, con un valor de confiabilidad medido a través del coeficiente Alpha de Cronbach de 0,840. La validez se confirmó mediante un análisis factorial confirmatorio realizado utilizando el programa SPSS-AMOS. Se concluye que el estudio permitió identificar áreas en las cuales se pueden mejorar la satisfacción estudiantil, especialmente en términos de infraestructura y la retroalimentación positiva en el trato respetuoso proporcionado por los tutores. Además, se destacan diferencias significativas en la satisfacción entre grupos de edad, campus, programas de estudio y estado civil de los estudiantes

Aparicio et al. (2020) en su investigación titulada "La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo" en la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México. El propósito fue examinar la influencia de la calidad del servicio de biblioteca en el desempeño académico de los estudiantes a través de cuatro factores. Se realizó un estudio cuantitativo de naturaleza explicativa y diseño transversal, con una muestra de 701 estudiantes universitarios en México. Los datos se analizaron mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Se concluye que la calidad del servicio bibliotecario influye significativamente en las creencias de autoeficacia de los estudiantes, lo que a su vez afecta su participación en la biblioteca y sus estrategias de aprendizaje. Estos factores impactan en la autorregulación del aprendizaje y, en última instancia, en el rendimiento académico. Se identificaron efectos directos e indirectos de la calidad del servicio bibliotecario en diversos aspectos del proceso académico, lo que repercute en el rendimiento académico de los estudiantes

Peralta et al. (2020) realizaron una "Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos" en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. El nivel de satisfacción de los estudiantes está influenciado por la calidad de los servicios académicos que reciben. El propósito del estudio fue validar un enfoque para medir la satisfacción de los estudiantes en una universidad pública en México. Se emplearon tres medidas unidimensionales: Enseñanza, Asesoría y Entorno educativo; y una medida multidimensional: Servicios institucionales (que incluye servicio social, becas y oportunidades laborales). De una población de 7,403 estudiantes universitarios, se seleccionaron 365 mediante muestreo no probabilístico. Entre estos, 197 (54%) eran mujeres (media de edad = 22.81, desviación estándar = 2.82 años) y 168 (46%) eran hombres (media de edad = 22.98, desviación estándar = 2.25 años). Las escalas Likert fueron sometidas a análisis factorial confirmatorio en SPSS-AMOS, demostrando índices de ajuste adecuados. Los resultados mostraron que la satisfacción con la enseñanza fue la más alta (media = 4.17, desviación estándar = 0.92). Se identificaron oportunidades de mejora en la satisfacción con el entorno educativo (media = 3.10, desviación estándar = 1.12), los servicios institucionales (media = 3.48, desviación estándar = 0.89) y la Asesoría (media = 3.86, desviación estándar = 1.33). Se concluye que el modelo propuesto es respaldado empíricamente para medir la satisfacción de estudiantes universitarios en programas de pregrado."

Principio del formulario

Ruvalcabar et al. (2022) llevaron a cabo la investigación titulada "Satisfacción estudiantil con los servicios educativos en una universidad privada del sur de México" en la Universidad Linda Vista, México. El objetivo del estudio fue evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos durante el periodo académico 2021-2022. Se evaluaron elementos fundamentales para la calidad de los servicios educativos. Empleando un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, se consideró una población de 90 alumnos. Los alumnos respondieron un cuestionario diseñado para medir su satisfacción con los servicios educativos. Los datos

se analizaron mediante estadísticas descriptivas y pruebas no paramétricas. Se concluye que la dimensión con mayor satisfacción fue la habilidad de enseñanza de los docentes, mientras que los servicios administrativos obtuvieron el nivel más bajo de satisfacción. No se observaron diferencias estadísticamente significativas en el nivel de satisfacción según el semestre cursado ni el género de los estudiantes.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Estela et al. (2023) realizaron una investigación sobre “Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de una universidad nacional en Lima”, en la Universidad Nacional del Callao, Perú. El propósito principal de este estudio consistió en determinar si existe una conexión entre la excelencia en la prestación de servicios y la sensación de satisfacción en los estudiantes de una Universidad Nacional en Lima durante el año 2022. El enfoque metodológico adoptado fue de carácter básico, de naturaleza cuantitativa y correlacional, empleando un diseño no experimental de tipo transversal, basado en un enfoque hipotético deductivo. La población bajo estudio estuvo compuesta por 68 estudiantes, de los cuales se extrajo una muestra calculada de 65 estudiantes. Para recopilar los datos, se recurrió a la técnica de encuesta, utilizando como herramienta principal un cuestionario. Este instrumento fue validado mediante el análisis crítico de expertos en el campo. Los resultados obtenidos revelaron un valor de coeficiente Rho de Spearman igual a 0,751, lo cual indica una correlación significativa, sólida y directa entre la calidad de los servicios ofrecidos y el nivel de satisfacción de los estudiantes de una Universidad Nacional en Lima durante el año 2022. A modo de conclusión, esta investigación estableció de manera concluyente que existe una relación significativa entre la excelencia en la prestación de servicios y la sensación de satisfacción entre los estudiantes de una Universidad Nacional en Lima.

Huapaya, et al. (2022) realizaron la siguiente investigación denominada “Calidad de Servicio y Satisfacción de Estudiantes Universitarios con la Educación Virtual en Tiempos de Pandemia: Una perspectiva

sociodemográfica”, Universidad Peruana Unión, Perú. El propósito central de este estudio consistió en investigar la conexión entre factores sociodemográficos, la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes universitarios respecto a la educación virtual durante la época de la pandemia. Este análisis fue llevado a cabo bajo un enfoque descriptivo, correlacional y comparativo, utilizando un diseño transversal no experimental. La muestra se compuso de 492 estudiantes. Para evaluar estos aspectos, se emplearon las escalas DIHEQS y SATSIB, que miden de manera multidimensional y unidimensional la calidad y satisfacción del servicio en educación superior a distancia. Se realizó un análisis confirmatorio para validar la aplicabilidad de estas escalas en el contexto de Perú. Los resultados del análisis demostraron que las escalas tenían una validez adecuada, indicado por los valores de KMO (0,975 para DIHEQS y 0,950 para SATSIB) y los valores significativos de Bartlett y Sig. Además, se evaluó la consistencia interna utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo valores altos (0,984 para DIHEQS y 0,960 para SATSIB). Se concluye que los hallazgos del estudio revelaron una relación directa, de magnitud moderada (0,527) y significativa ($p < 0,001$), lo que significa que la Calidad del Servicio está asociada positivamente con la Satisfacción en la Educación Virtual durante la Pandemia en Perú en el año 2021.

Jimenez, R (2019) en su tesis titulada “La calidad del servicio educativo y su relación con la Satisfacción y la lealtad desde la percepción de los Estudiantes en una universidad pública y en una universidad Privada en la ciudad de Piura, año 2017” (Tesis doctoral en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas), Perú. El propósito de esta investigación es definir las variables que impactan en la percepción de calidad y establecer su vínculo con la satisfacción y lealtad de los estudiantes, tanto en una universidad pública como privada. Este estudio adopta un enfoque analítico y cuantitativo, utilizando un diseño transversal de naturaleza no experimental. La técnica de encuesta fue aplicada a una muestra de estudiantes de la facultad de administración en dos universidades. Los datos fueron organizados en el programa IBM SPSS 24.0 y para verificar las hipótesis se

empleó un modelo de ecuaciones estructurales, también conocido como modelo SEM. Este trabajo propone un modelo que establece cómo la satisfacción de los estudiantes se deriva de la calidad percibida y el valor percibido. El estudio también identifica las dimensiones de calidad y propone que el valor percibido es una consecuencia de la calidad percibida. Además, se señala que la lealtad de los estudiantes es un resultado directo de su satisfacción. La conclusión principal es que el modelo propuesto ha sido validado, indicando que la dimensión más crucial que explica la calidad del servicio es la competencia y las actitudes de los profesores, seguida de la eficiencia en el servicio. Aunque los factores de capacidad del servicio e infraestructura también influyen de manera significativa, son menos influyentes. El estudio concluye que existió una relación sustancial entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción, mientras que no ocurre lo mismo con el valor percibido. Igualmente, se concluye que la lealtad de los estudiantes se origina en su satisfacción, y el valor percibido está significativamente vinculado a la calidad percibida.

Dioses et al. (2021) realizaron la siguiente investigación titulada “Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario”, en Universidad Señor de Sipán, Perú. El propósito de la presente investigación es examinar de qué manera el nivel de satisfacción de los estudiantes influye en la excelencia de la formación profesional que reciben en el ámbito universitario. Dado que es crucial para el crecimiento personal de cada estudiante adquirir los conocimientos y habilidades que les permitan un desarrollo de alta calidad en su futura carrera profesional, demostrando las competencias que han adquirido. Los autores que proporcionan la base teórica para este estudio son, entre otros, Teo (2019), Belasha et al. (2015) y Benavides (2018). En términos metodológicos, la técnica de encuesta validada fue empleada como herramienta para la recolección de datos. Esta encuesta se diseñó con la escala de Likert y se administró a una muestra aleatoria simple de 7180 estudiantes de diversas facultades. La población total estaba compuesta por todos los estudiantes de la Universidad Señor de Sipán en el año 2019. Se concluye que los resultados obtenidos reflejan que más del

83.2% de los estudiantes universitarios manifiestan sentir satisfacción en relación a la calidad de la formación profesional que reciben. A modo de conclusión, se establece que a medida que los estudiantes universitarios perciben un mayor nivel de satisfacción con los diversos servicios proporcionados por la universidad, su influencia positiva sobre la excelencia de la formación profesional se intensifica.

Cayllahua, U (2021) en su tesis titulada “Expectativas Estudiantiles y Nivel de Satisfacción con la Calidad Educativa de la Universidad Nacional de Huancavelica” (Tesis doctoral en Educación), Perú. El propósito de esta investigación fue establecer la correlación entre las expectativas de los estudiantes y su nivel de satisfacción con la calidad educativa en la Universidad Nacional de Huancavelica, durante el ingreso del año 2019. El enfoque adoptado fue de naturaleza cuantitativa, y se empleó un enfoque descriptivo en la metodología de investigación, implementando un diseño transversal no experimental de tipo descriptivo-correlacional. El instrumento utilizado en este estudio fue una versión adaptada del cuestionario SERVQUAL, que fue modificado y validado previamente por cinco expertos. La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, basado en los resultados de una prueba piloto. La encuesta se administró a una muestra de 274 estudiantes de ambos géneros en diciembre de 2019, dentro de una población total de 952 estudiantes. Se concluye que los resultados de la investigación indicaron que en cada dimensión de las variables de estudio, los servicios educativos de la universidad generan insatisfacción, ya que las puntuaciones de las expectativas fueron mayores que las de satisfacción en términos de calidad educativa. En cuanto a la prueba de hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman, que resultó en un valor de $r_s = -0.060$, indicando una correlación insignificante. Este hallazgo fue confirmado por la prueba de significancia realizada con el software de estadísticas IBM SPSS, ya que el valor p fue igual a 0.322 para un nivel de significancia $\alpha = 0.05$. Dado que $p > \alpha$, la hipótesis nula fue aceptada. Como resultado, se concluye que no existe una relación significativa entre las expectativas de los estudiantes y su

satisfacción con la calidad educativa proporcionada por la Universidad Nacional de Huancavelica a los estudiantes que se inscribieron en el año académico 2019.

Paredes, M (2018), en su tesis titulada "Efecto del Desempeño Docente en la Satisfacción Académica de los Estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca" (Tesis doctoral en Administración), Cajamarca-Perú. El propósito de esta investigación es analizar el impacto del rendimiento de los profesores en la satisfacción académica de los estudiantes en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca. El enfoque de la investigación se enfoca en lo descriptivo y correlacional, y el diseño empleado es de naturaleza no experimental con una temporalidad transversal, abarcando los semestres 2017-I y 2017-II como períodos de análisis. La hipótesis planteada establece que "el rendimiento docente ejerce un efecto directo y significativo en la satisfacción académica de los estudiantes en la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca". La unidad de análisis es la propia institución. Para medir la relación entre las dos variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, evaluando si la relación podía ser representada mediante una línea recta y determinando su significancia. La población se conformó de 1,176 estudiantes para el semestre 2017-I y 1,275 estudiantes para el semestre 2017-II, de ambos géneros, quienes completaron la encuesta y la escala de Likert. En términos de instrumentos, se empleó el "Cuestionario de Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con su Educación" (Gento y Vivas, 2003), que consta de una escala Likert con noventa y tres ítems, para medir la satisfacción académica de los estudiantes. Para evaluar el desempeño docente, se utilizó el "Cuestionario de Evaluación del Desempeño Docente" (Valdés, 2004), con una escala Likert de veinticinco ítems, aplicada durante ambos semestres del período 2017. Se concluye que los resultados del análisis estadístico para el semestre 2017-I demostraron una correlación positiva significativa ($r = 0.364$, $p < 0.05$) entre el desempeño docente y la satisfacción académica. De manera similar, para el semestre 2017-II, se

encontró una correlación positiva significativa ($r = 0.210$, $p < 0.05$) entre el desempeño docente y la satisfacción académica. En consecuencia, esta investigación permite validar la hipótesis, concluyendo que el rendimiento de los profesores tiene un efecto directo y significativo en la satisfacción académica de los estudiantes en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de Servicio

Juran y Gryna (1993) manifiestan que la calidad de servicio se refiere a la satisfacción experimentada por el cliente en relación a las características del servicio que ha recibido. Estas características abarcan aspectos como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la competencia, la cortesía, la comunicación y la credibilidad. Asimismo, Zeithaml, Bitner y Gremler (2018) manifiestan que la calidad de servicio se refiere a la valoración integral que realiza el cliente sobre la excelencia o superioridad general de un servicio, en comparación con las expectativas que tenía previamente.

Por otro lado, Grönroos (2007) indica que la calidad de servicio implica el resultado final que experimenta el cliente tras su interacción con el proveedor de servicios. Este resultado implica cumplir o superar las expectativas del cliente en relación a atributos específicos del servicio. En ese sentido Rojas (2019), manifiesta que la calidad se refiere a la conformidad de un producto o servicio con estándares establecidos, los cuales son divulgados a los interesados por una entidad ampliamente reconocida en el sector. Se considera que un producto o servicio es de calidad cuando cumple con estos estándares predefinidos.

Por otro lado, Zeithaml (2016), pone en evidencia que la calidad se puede entender como la discrepancia o divergencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos. En otras palabras, se entiende que la calidad de un producto o servicio se determina por la diferencia entre lo que los clientes esperan y lo que realmente experimentan. Mientras que White (2014), define la calidad es la habilidad para alcanzar la excelencia innata dentro de un proceso de producción siguiendo especificaciones y lineamientos estandarizados.

Dimensión Fiabilidad

Según Montgomery (2013), la fiabilidad se refiere a la evaluación de la probabilidad de que un sistema, componente o proceso opere de manera adecuada y sin presentar fallas a lo largo de un periodo de tiempo específico. Mientras que Pyzdek y Keller (2014), la fiabilidad se refiere a la habilidad de un producto o servicio para satisfacer de manera constante y sin fallos los requisitos establecidos durante un lapso de tiempo específico.

a) Tiempo de respuesta promedio.

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2018) el tiempo de respuesta promedio como el lapso de tiempo promedio que pasa desde que un cliente realiza una solicitud o plantea una pregunta hasta que recibe una respuesta o solución por parte del proveedor de servicios. Mientras que para Fitzsimmons y Fitzsimmons (2013), el tiempo de respuesta promedio es la duración promedio que toma para que un proveedor de servicios responda o brinde una solución a las solicitudes o consultas de los clientes.

b) Cumplimiento de plazos

De acuerdo con Zeithaml, Bitner y Gremler (2018), el cumplimiento de plazos se refiere a la habilidad de un proveedor de servicios para completar la entrega de los productos, servicios o resultados convenidos dentro de los

límites de tiempo establecidos con los clientes. Mientras que para Fitzsimmons y Fitzsimmons (2013), indican que el cumplimiento de plazos se refiere a la aptitud de un proveedor de servicios para satisfacer los plazos acordados y entregar los productos o servicios comprometidos dentro del tiempo establecido.

c) **Resolución de problemas**

De acuerdo con Zeithaml, Bitner y Gremler (2018), la resolución de problemas implica la aptitud de un proveedor de servicios para enfrentar y resolver de manera eficiente las dificultades o desafíos que surgen durante la entrega del servicio, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente de manera adecuada. En ese sentido Gronroos (2007), comenta que la resolución de problemas implica que un proveedor de servicios tenga la habilidad de reconocer y solucionar los problemas que impactan la calidad o la satisfacción del cliente, implementando medidas correctivas y preventivas.

Dimensión Tangibilidad

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2018), la tangibilidad se refiere a los elementos físicos y visibles del entorno en el que se brinda el servicio, así como a los objetos y materiales relacionados que ayudan o respaldan la entrega del servicio. Mientras que para Lovelock y Wirtz (2019), indican que la tangibilidad engloba los componentes físicos perceptibles durante la prestación del servicio, incluyendo las instalaciones, el equipamiento, los uniformes del personal y los materiales promocionales, que pueden ser visualizados, tocados y experimentados por los clientes.

a) **Nivel de equipamiento y tecnología**

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2018), el nivel de equipamiento y tecnología se refiere al grado en el cual una empresa emplea equipos, herramientas y tecnología de vanguardia en la fabricación y entrega de sus productos o servicios. Mientras que para Kotler y Armstrong (2016),

manifiestan que el nivel de equipamiento y tecnología hace referencia al nivel de sofisticación y actualidad de los recursos técnicos y tecnológicos empleados por una organización para llevar a cabo sus actividades y ofrecer sus productos o servicios.

b) Calidad de materiales de comunicación

Según Fitzsimmons y Fitzsimmons (2013), la calidad de materiales de comunicación se refiere a la exactitud, pertinencia y apariencia visual de los distintos elementos de comunicación empleados por una organización para informar y persuadir a los clientes, como anuncios, presentaciones, folletos y correos electrónicos. Por otro lado, Fitzsimmons y Fitzsimmons (2013), indica que la calidad de materiales de comunicación se refiere al nivel en el cual los materiales de comunicación de una organización, como folletos, carteles y anuncios, reflejan de manera adecuada la imagen de la empresa y transmiten información precisa y convincente a los clientes.

c) Ambiente físico

Para Kotler y Armstrong (2016), el ambiente físico de comunicación se refiere al entorno físico donde se realiza la comunicación de marketing, englobando elementos como la disposición del espacio, el diseño interior, la iluminación, la música, los aromas y la decoración, con la finalidad de generar una experiencia positiva para los clientes. Zeithaml, Bitner y Gremler (2018), comentan que el ambiente físico de comunicación engloba los componentes concretos y visibles en el entorno donde se produce la interacción entre el proveedor de servicios y el cliente, tales como la apariencia de las instalaciones, el diseño de la tienda, el mobiliario, la decoración y la disposición de los productos.

Dimensión Empatía

Para Zeithaml, Bitner y Gremler (2018), la empatía implica que los proveedores de servicio tengan la habilidad de manifestar comprensión, atención y cuidado hacia los clientes, evidenciando un interés sincero por sus

necesidades y circunstancias individuales. Mientras que para Goleman (2006), la empatía es la capacidad de identificar, comprender y reaccionar de manera adecuada a las emociones y necesidades de los demás, manifestando una conexión emocional y demostrando un genuino interés por su bienestar.

a) Personalización del servicio

Según Pine y Gilmore (1999), la personalización del servicio implica la adaptación y creación de experiencias únicas para cada cliente, considerando sus preferencias, necesidades y deseos individuales, con el propósito de generar una experiencia personalizada y memorable. Mientras que para Zeithaml, Bitner y Gremler (2018), la personalización del servicio involucra la modificación y adaptación de las acciones y la prestación del servicio de acuerdo con las características particulares de cada cliente, ofreciendo soluciones y experiencias personalizadas que atiendan a sus necesidades individuales.

b) Tiempo dedicado al estudiante

Según Kuh (2003), el tiempo dedicado al estudiante comprende el período en el cual los estudiantes destinan a actividades vinculadas con su aprendizaje y crecimiento, tanto en entornos académicos como fuera de ellos. Esto incluye el tiempo destinado al estudio, la participación en proyectos, la asistencia a conferencias, la colaboración con compañeros y la participación en actividades extracurriculares. Pascarella y Terenzini (2005), indican que el tiempo dedicado al estudiante hace referencia a la cantidad de tiempo que los estudiantes dedican a actividades académicas, tanto dentro como fuera del aula. Esto abarca la asistencia a clases, el estudio independiente, la participación en actividades extracurriculares y la preparación de trabajos y proyectos.

Dimensión Capacidad de Respuesta

Para Mills et al. (2008), la capacidad de respuesta se refiere a la habilidad del sistema de salud para atender adecuadamente las necesidades y

requerimientos de la población en lo que respecta a los servicios de salud. Esto implica asegurar la igualdad de acceso, respetar la dignidad de las personas y brindar una atención centrada en el paciente. Mientras que para Kruk et al. (2017), la capacidad de respuesta se define como la habilidad del sistema de salud para satisfacer las legítimas expectativas de las personas en relación con la seguridad durante la atención médica, el respeto a los derechos de los pacientes y la creación de un entorno propicio para la atención sanitaria.

a) Tiempo de respuesta

Según Chauhan et al. (2018), el tiempo de respuesta lo define como el período que transcurre desde la solicitud de un servicio médico hasta el momento en que se brinda de manera efectiva. Mientras que para Donabedian (1980), indica que el tiempo de respuesta es el lapso de tiempo que transita desde el momento en que se reconoce la necesidad de atención médica hasta que se inicia el tratamiento o la atención adecuada.

b) Nivel de satisfacción con la respuesta

Para Zeithaml, Bitner y Gremler (2013) estos autores manifiestan que el nivel de satisfacción con la respuesta como la evaluación subjetiva que realiza un individuo respecto a la respuesta proporcionada por un proveedor de servicios en términos de cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Consideran que la satisfacción con la respuesta es un componente importante de la calidad del servicio percibida por el cliente. Para Oliver (1993), el nivel de satisfacción con la respuesta como el resultado emocional y cognitivo que experimenta una persona después de comparar su percepción de la respuesta recibida con sus expectativas previas. La satisfacción con la respuesta se basa en la evaluación de la calidad de la respuesta y en la brecha percibida entre la respuesta esperada y la respuesta real.

Dimensión Seguridad

Según la ISO (2018), la seguridad se define como "la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información mediante la aplicación de un enfoque de gestión de riesgos y dando confianza a las partes interesadas". Mientras que para James Reason: Reason (1997), la seguridad es como "la administración de barreras que protegen a un sistema social de eventos indeseables que pueden resultar en accidentes".

a) Protección de datos

Según Solove (2011), manifiesta que la protección de datos se refiere a "las medidas y prácticas destinadas a salvaguardar la privacidad y confidencialidad de la información personal, así como a garantizar su exactitud y disponibilidad cuando sea necesario".

Mientras que para la Comisión Europea (2018), indica que la protección de datos se refiere a "la salvaguardia de los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas, y en particular su derecho a la protección de datos personales".

b) Confidencialidad

De acuerdo con la norma ISO/IEC 27000:2018, manifiesta que la confidencialidad se define como "la propiedad de la información por la cual no está disponible o divulgada a individuos, entidades o procesos no autorizados.

Mientras que para ISACA (2012), indica que la confidencialidad es la protección de la información contra su revelación no autorizada para garantizar que solo las personas con derechos legales o permisos adecuados puedan acceder a ella.

2.2.2 Satisfacción de los Estudiantes

Para Oliver (1997), la satisfacción de los estudiantes se refiere a la percepción subjetiva que los estudiantes tienen acerca de su experiencia

educativa en relación con el cumplimiento de sus expectativas, nivel de satisfacción con los servicios y la calidad global de la institución educativa. Mientras que para Kuh et al. (2005), la satisfacción de los estudiantes implica la evaluación global que los estudiantes hacen sobre el valor y la calidad de su experiencia educativa, teniendo en cuenta diversos aspectos como la calidad de la enseñanza, el respaldo académico, la infraestructura, las relaciones interpersonales y el entorno de aprendizaje.

Dimensión Cumplimiento de expectativas

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), el cumplimiento de expectativas se refiere a "la medida en que el rendimiento real de un servicio coincide con las expectativas de los clientes". Mientras que, para Anderson, Fornell y Lehmann (1994) el cumplimiento de expectativas como "la coincidencia entre la percepción de los clientes sobre el rendimiento del producto o servicio y sus expectativas previas".

a) Puntuación de satisfacción

Según Churchill y Surprenant (1982), la puntuación de satisfacción se refiere a "la evaluación subjetiva y cuantitativa realizada por los clientes sobre su nivel de satisfacción con un producto o servicio, generalmente medido en una escala numérica". Para Petrick (2002), la puntuación de satisfacción es "una medida numérica que representa la evaluación subjetiva de los clientes sobre su experiencia y satisfacción general con un servicio".

b) Puntuación de expectativas

Oliver (1980), manifiesta que la puntuación de expectativas se refiere a "la evaluación cuantitativa de las expectativas previas de los consumidores antes de interactuar con un producto o servicio", en cambio Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993), indican que la puntuación de expectativas como "una medida cuantitativa que refleja las expectativas previas de los clientes con respecto a un servicio específico".

Dimensión Experiencia del estudiante

Kuh (2009), indica que la experiencia del estudiante se refiere a "las interacciones y oportunidades que tienen lugar dentro y fuera del aula, tanto planificadas como fortuitas, que influyen en el aprendizaje, el desarrollo y los resultados educativos de los estudiantes".

Para Pascarella y Terenzini (2005) la experiencia del estudiante como "los procesos educativos, sociales y de desarrollo que los estudiantes experimentan durante su participación en la educación superior".

a) Facilidad de uso

Nielsen (1993), manifiesta que la facilidad de uso como "la medida en que un producto o sistema se puede utilizar por usuarios específicos para lograr objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto específico de uso". Mientras que para Davis (1989), la facilidad de uso como "la percepción del usuario sobre el grado de esfuerzo necesario para utilizar un sistema o tecnología en particular".

b) Interactividad

McMillan y Hwang (2002), indican que la interactividad se refiere a "la percepción del usuario sobre la capacidad de un medio o sistema para responder a las acciones del usuario y proporcionar una experiencia bidireccional y participativa", para Liu (2003), la interactividad como "la medida en que un sitio web permite a los usuarios interactuar y participar activamente en su contenido y funcionalidades".

Dimensión Valor percibido

Sweeney y Soutar (2001) definen el valor percibido como "la percepción subjetiva que tiene un consumidor sobre los beneficios y sacrificios relativos asociados con un producto o servicio". Para Sweeney y Soutar (2001), el valor percibido se define como "la evaluación subjetiva y personal del

consumidor sobre los beneficios y sacrificios asociados con un producto o servicio en relación con las alternativas disponibles".

a) Beneficios percibidos

Según Kotler et al. (2009), indican que los beneficios percibidos son "las ganancias o ventajas que los consumidores obtienen al utilizar un producto o servicio, que pueden incluir aspectos funcionales, emocionales, sociales o simbólicos". Para Kotler y Armstrong (2016) los beneficios percibidos se definen como "las ventajas o satisfacciones específicas que los clientes obtienen al comprar y usar un producto o servicio".

b) Recomendación y lealtad

Para Reichheld (2003), manifiesta que la recomendación como "la acción de un cliente satisfecho que, de manera voluntaria, habla positivamente sobre un producto, servicio o marca a otros potenciales clientes". Mientras que para Brown et al. (2005), la recomendación es "la intención o acción de compartir información positiva sobre un producto, servicio o empresa con otros consumidores".

Por otro lado, Oliver (1999) manifiesta que la lealtad es "un compromiso psicológico y afectivo profundo de un cliente hacia una marca, que se manifiesta a través de un comportamiento repetitivo de compra y una resistencia a cambiar de marca ante influencias situacionales y competitivas". Para Jacoby y Chestnut (1978), la lealtad se define como "la actitud del consumidor hacia una marca específica que se traduce en un patrón consistente de compra repetitiva a lo largo del tiempo".

Bases filosóficas

La concepción filosófica de la calidad de servicio puede variar según autores y enfoques teóricos que se utilicen. A continuación, se presenta algunas perspectivas de destacados autores en el campo:

Karl Popper, argumenta que la calidad de servicio se basa en la capacidad de las organizaciones para aprender y mejorar a través del proceso de prueba y

error. Desde su enfoque epistemológico, la calidad de servicio se logra mediante la identificación y corrección de errores, adaptándose continuamente para brindar un servicio más eficiente y satisfactorio.

Immanuel Kant, filósofo moral, aborda la calidad de servicio desde una perspectiva ética. Según Kant, la calidad de servicio se basa en el cumplimiento de deberes morales por parte de los proveedores de servicios. Para él, la calidad radica en el trato justo, respetuoso y digno hacia los usuarios, cumpliendo con los principios universales de la moralidad.

Karl Marx, desde una perspectiva marxista, la calidad de servicio se vincula con la noción de justicia social y equidad. Marx consideraba que los servicios debían estar disponibles para todos los individuos de la sociedad, sin importar su estatus socioeconómico. En este sentido, la calidad de servicio se relaciona con la capacidad de satisfacer las necesidades básicas de las personas y superar las desigualdades existentes en la sociedad.

Immanuel Kant: Según Kant, la calidad de servicio se basa en la ética y la moralidad. Para él, la calidad de servicio implica actuar de acuerdo con el deber y el respeto hacia los demás. Desde esta perspectiva, los proveedores de servicios deben tratar a los usuarios como fines en sí mismos y no solo como medios para lograr sus propios objetivos. La calidad de servicio se fundamenta en el cumplimiento de deberes éticos y en el respeto hacia la autonomía y la dignidad de los individuos.

John Dewey: Dewey enfatizó la importancia de la experiencia y el aprendizaje en la calidad de servicio. Desde su perspectiva pragmatista, la calidad de servicio se relaciona con la capacidad de los proveedores para brindar experiencias educativas significativas y relevantes. Dewey consideraba que el aprendizaje debería estar orientado hacia la resolución de problemas reales y la promoción del crecimiento personal de los estudiantes.

Martin Heidegger: Heidegger propuso una concepción fenomenológica de la calidad de servicio. Para él, la calidad de servicio implica la capacidad de los

proveedores para crear un ambiente auténtico y significativo en el cual los usuarios puedan experimentar un sentido de pertenencia y conexión. La calidad de servicio se basa en la comprensión de las necesidades y expectativas de los usuarios y en la creación de interacciones auténticas y significativas.

W. Edwards Deming: Deming, experto en gestión de calidad, propuso un enfoque pragmático para la calidad de servicio. Según él, la calidad se logra a través de la mejora continua y el compromiso de toda la organización. Deming destaca la importancia de la gestión de procesos, la atención a los detalles y la participación activa de los empleados para garantizar un servicio de calidad y la satisfacción de los clientes.

Mientras que la satisfacción de los estudiantes también puede abordarse desde diferentes perspectivas filosóficas propuestas por diversos autores. A continuación, se presenta algunas concepciones filosóficas sobre la satisfacción de los estudiantes según distintos autores:

John Stuart Mill: Desde la perspectiva utilitarista de Mill, la satisfacción de los estudiantes se vincula con la búsqueda de la felicidad y el bienestar. Mill sostenía que la satisfacción individual es un indicador de la calidad de vida y el éxito de una sociedad. En este sentido, la satisfacción de los estudiantes se basa en su capacidad para obtener una educación que promueva su desarrollo personal y les brinde oportunidades para alcanzar su potencial máximo.

Paulo Freire: Freire propuso una concepción liberadora de la educación. Según él, la satisfacción de los estudiantes está estrechamente relacionada con su capacidad para desarrollar una conciencia crítica y participar activamente en su propio proceso de aprendizaje. Freire consideraba que la satisfacción de los estudiantes se logra cuando se les permite expresar su voz, cuestionar el status quo y participar en la transformación de su entorno educativo y social.

Abraham Maslow: Maslow desarrolló la teoría de la motivación humana y la jerarquía de necesidades. Según él, la satisfacción de los estudiantes está ligada a la satisfacción de sus necesidades básicas y su autorrealización. Maslow sostuvo que los estudiantes deben tener sus necesidades fisiológicas, de seguridad, de pertenencia, de estima y de autorrealización satisfechas para experimentar una satisfacción plena en su proceso educativo.

Nel Noddings: Noddings propuso una ética del cuidado en la educación. Desde su perspectiva, la satisfacción de los estudiantes se relaciona con el establecimiento de relaciones de cuidado y empatía entre los educadores y los estudiantes. Noddings argumentó que los estudiantes experimentan satisfacción cuando sienten que son valorados y respetados como seres humanos, y cuando se establecen vínculos emocionales y afectivos que fomentan su bienestar y desarrollo integral.

2.3 Definición de términos básicos

Calidad de servicio: la calidad de servicio se refiere a la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios. En la educación universitaria, implica evaluar la efectividad y excelencia de los servicios educativos, como la enseñanza, el apoyo académico, las instalaciones y la administración.

Satisfacción estudiantil: la satisfacción estudiantil se refiere al nivel de contento y valoración de los estudiantes respecto a su experiencia educativa. Implica evaluar diferentes aspectos de la educación universitaria, como la calidad de la enseñanza, los recursos disponibles y el ambiente académico. Los estudiantes universitarios son aquellos matriculados en instituciones de educación superior y cursan estudios de nivel universitario, incluyendo programas de pregrado, postgrado y educación continua.

Experiencia educativa: la experiencia educativa abarca las vivencias, interacciones y aprendizajes de los estudiantes en la universidad. Además de adquirir conocimientos, implica desarrollar habilidades, participar en

actividades extracurriculares y establecer relaciones interpersonales, entre otros aspectos que contribuyen a la formación integral de los estudiantes.

Expectativas de los estudiantes: las expectativas de los estudiantes son las creencias y deseos que tienen sobre su experiencia educativa en la universidad. Pueden abarcar la calidad de la enseñanza, las oportunidades de aprendizaje, el ambiente de estudio, el acceso a recursos y servicios, así como las perspectivas de empleo, entre otros aspectos.

Estudiantes universitarios: los estudiantes universitarios están matriculados en programas de educación superior, ya sea de pregrado o posgrado, con el objetivo de obtener un título académico en una disciplina específica. Tienen expectativas, necesidades y desafíos distintos en comparación con otros niveles educativos, lo que hace que su satisfacción y la calidad de servicio que reciben sean aspectos relevantes en su experiencia educativa.

Servicios educativos: son los servicios proporcionados por la institución educativa para apoyar el proceso de aprendizaje y desarrollo de los estudiantes universitarios. Esto incluye la enseñanza y la entrega del currículo académico, el acceso a recursos bibliográficos y tecnológicos, el apoyo administrativo y de orientación, así como la infraestructura y las instalaciones necesarias para la educación.

Mejora continua: es un enfoque que busca la constante evolución y perfeccionamiento de los servicios educativos. Implica identificar áreas de mejora, establecer objetivos, implementar cambios y evaluar los resultados con el fin de optimizar la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes.

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023.

2.4.2 Hipótesis específicas

- Existe relación entre fiabilidad y satisfacción los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023.
- Existe relación entre la tangibilidad y satisfacción los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023.
- Existe relación entre la empatía y satisfacción los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023.
- Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023.
- Existe relación entre la seguridad y satisfacción los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca año 2023.

2.5 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Calidad de Servicio	Fitzsimmons, J. A. y Fitzsimmons, M. J. (2006). "La calidad del servicio significa cumplir o superar constantemente las expectativas del cliente. La define el cliente y, por lo tanto, es imperativo que la empresa comprenda las expectativas de sus clientes". (pág. 59)	La definimos operacionalmente a partir de sus dimensiones: fiabilidad, tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad, y sus respectivos indicadores, los que serán medidos a través de 24 ítems y en la escala de Likert que respondan a las necesidades de la investigación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fiabilidad. 2. Tangibilidad. 3. Empatía. 4. Capacidad de respuesta. 5. Seguridad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Tiempo de respuesta promedio. 1.2 Cumplimiento de plazos. 1.3 Resolución de problemas. 2.1 Nivel de Equipamiento y tecnología. 2.2 Calidad de Materiales de comunicación. 2.3 Ambiente físico. 3.1 Personalización del servicio. 3.2 Tiempo dedicado al estudiante. 4.1 Tiempo de respuesta. 4.2 Nivel de satisfacción con la respuesta. 5.1 Protección de datos. 5.2 Confidencialidad. 	<p>Escala de valoración: Tipo Likert</p> <p>1 = Muy en desacuerdo 2 = Algo en desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = Algo de acuerdo 5 = Muy de acuerdo</p>	Cuestionario
				Según Kuh, (2003). define la satisfacción del estudiante como "un estado emocional positivo derivado de la percepción del estudiante de que sus necesidades y expectativas académicas y sociales están siendo satisfechas en el entorno educativo".	Lo definimos operacionalmente esta variable a partir de sus dimensiones: Cumplimiento de expectativas, experiencia del estudiante y valor percibido, y sus respectivos indicadores, los que serán medidos a través de 12 ítems y una escala de Likert que responda a las necesidades de la investigación.	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

En términos metodológicos de la investigación, se procederá a definir el tipo de estudio, el cual, de acuerdo con los objetivos de la investigación, fue clasificado como una investigación de carácter fundamental. De acuerdo con la definición proporcionado por Ávila (2001), la investigación fundamental, también conocida como investigación básica o pura, tiene como principal objetivo contribuir al desarrollo de un cuerpo estructurado de conocimientos científicos, sin necesariamente conducir a resultados prácticos inmediatos. Su enfoque principal se centra en la recopilación de información de la realidad con el propósito de enriquecer el conocimiento teórico-científico y se orienta hacia la identificación de principios y leyes (Ávila, 2001, p. 37).

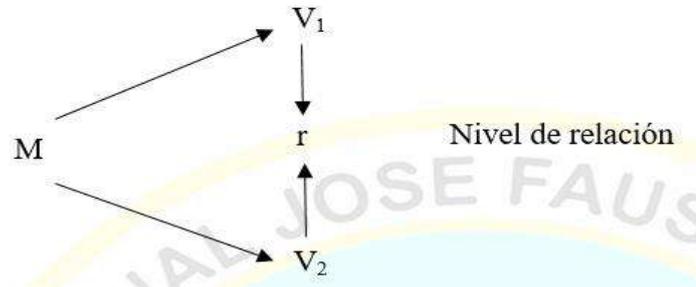
En cuanto al nivel de investigación, se clasifica como relacional, siguiendo la descripción proporcionada por Supo (2012), quien señala que este tipo de investigación no busca establecer relaciones de causa y efecto, sino que demuestra una dependencia probabilística entre eventos (Supo, 2012, p. 2). Por último, el enfoque de estudio adoptado fue de naturaleza cuantitativa.

Diseño de investigación

El enfoque de investigación que se empleó en este estudio fue el Diseño de Investigación No Experimental de corte transversal y correlacional. Siguiendo la perspectiva de Pino (2007), en relación a los diseños transversales estos implican la recopilación de datos con el propósito de describir las variables y examinar su comportamiento en un mismo punto temporal (p. 352). De la misma manera, Pino (2007), el diseño transversal correlacional se define de la siguiente manera:

Implica la descripción y la medición de las relaciones entre dos o más variables en un momento específico. En este contexto, el investigador busca

cuantificar el grado de relación que existe entre varios fenómenos observados, lo que permite describir las conexiones entre diferentes categorías, conceptos o variables en un instante concreto (pp. 358-359).



Donde:

V_1 y V_2 representan las variables de interés.

El diseño adoptado fue el no experimental, lo que significa que no se llevará a cabo ninguna manipulación deliberada de las variables. Además, no se implementarán grupos de control ni grupos experimentales. En su lugar, se obtendrá información sobre las variables mediante el uso de pruebas que han sido validadas y se consideran confiables.

El estudio se clasifica como un diseño transeccional, ya que la evaluación o medición de las variables se realizará en un único momento específico. Esto se diferencia de los estudios longitudinales, en los que se llevan a cabo mediciones en diferentes momentos a lo largo del tiempo y se comparan los resultados de estas mediciones en distintos períodos.

La investigación se caracteriza como correlacional, dado que no se buscó establecer relaciones causales entre las variables de estudio. El enfoque principal del estudio se limitó a determinar si existe o no una relación entre las variables, y en caso afirmativo, se buscó cuantificar el nivel de correlación. Por lo tanto, no se hará referencia a una variable independiente y una variable dependiente en este contexto.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

El término población, según la definición de Córdova (2012), se refiere a un grupo de elementos de observación que están claramente identificados y comparten características observables similares. Estos elementos se reúnen con el propósito de llevar a cabo investigaciones. Se considera que una población está adecuadamente definida cuando tiene limitaciones tanto en tiempo como en espacio (Córdova, 2012, p. 84). La población en la presente investigación tiene la característica de ser una población finita, está compuesto por los estudiantes de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca que representan un total de 450 estudiantes.

3.2.2 Muestra

Mc Guigan (1996), "si una población es pequeña, tal vez sea posible observar a todos los individuos además estudiar adecuadamente toda una población es preferible a estudiar sólo a una muestra de ella" (p. 158). Tamayo sugiere llamarla muestra censal, pues recoge en su totalidad del personal adscrito al estudio. Por su parte Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor o igual a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p. 69). Aplicando la fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población:

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

Donde:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza,

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = probabilidad de fracaso

d = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

Considerando la población N= 450 estudiantes de estudios generales, con un nivel de confianza del 95%, con probabilidad de éxito de 50% y probabilidad de fracaso de 50% y con un error admisible del 5%.

$$n = \frac{450 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \cdot (450 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 207.48; entonces n=208 estudiantes.

Tabla 1:

Población de estudio

Población	Muestra
(Estudiantes de estudios generales)	(Estudiantes de estudios generales)
450	208

3.3 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de investigación, como las describe Córdova (2012), se refieren a un “conjunto de métodos estructurados diseñados para recopilar información precisa que permita la medición de una o más variables” (Córdova, 2012, p. 107). En el contexto de este estudio, se emplearán las siguientes técnicas de investigación:

Técnicas documentales, como describe Pino (2007), abarcan una amplia gama de materiales, ya sean de origen primario o secundario, y no se limitan únicamente a textos escritos, sino que también incluyen contenido audiovisual y representaciones visuales de una cultura (Pino, 2007, p. 68). Para desarrollar el marco teórico de la investigación actual, se hará uso de fuentes documentales que abarcan documentos físicos y digitales, así como revistas, tesis y libros. Según Bernal (2010), esta técnica se basa en fichas bibliográficas y se utiliza para analizar material impreso, siendo fundamental en la construcción del marco teórico del estudio (Bernal, 2010, p. 194).

Técnica del cuestionario, de acuerdo con la definición de Córdova (2012), el cuestionario es un método empleado para recopilar información, con el propósito de identificar una o varias variables mediante un conjunto de preguntas elaboradas por escrito, las cuales se basan en indicadores específicos (p. 108).

Escala de Likert, según lo descrito por Córdova (2012), esta técnica se utiliza para evaluar las actitudes de un individuo hacia un determinado evento. Implica presentar un conjunto de declaraciones formuladas de manera que el sujeto pueda expresar su reacción al seleccionar uno de los puntos disponibles en la escala (p. 111).

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El proceso secuencial para obtener los datos y la información se determinó la confiabilidad de los instrumentos mediante la realización de una prueba piloto.

En cuanto al procesamiento de datos en una investigación cuantitativa, se utilizaron técnicas que abarcan dos niveles según lo mencionado por Córdova (2012): el nivel descriptivo y el nivel inferencial. En el nivel descriptivo, se trata de organizar los datos en tablas y representarlos mediante gráficos de barras. En cuanto al nivel inferencial, se emplean pruebas de hipótesis. A continuación, se describen los pasos a seguir:

- a. Establecimiento de estándares o escalas por cada dimensión según la variable, teniendo en cuenta a todos los sujetos de estudio.
- b. Análisis estadístico a nivel inferencial, incluyendo la contratación de hipótesis. Se fijó un nivel de significancia del 5% (0,05
- c. Para la organización de datos, representación gráfica y realización de las pruebas de hipótesis, se utilizarán programas informáticos específicos como Microsoft Excel y SPSS versión 27.0.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Posteriormente de la obtención de los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva.

Tabla 2:

Nivel de la variable calidad de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Deficiente	4	1,92	1,92
Regular	9	4,33	6,25
Bueno	195	93,75	100,00
Total	208	100,00	

Nota: Test aplicado a los estudiantes de estudios generales del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca, 2023.

Según tabla 2, como resultado de una encuesta a 208 estudiantes de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca, se observa que el 93,75% manifiestan que la calidad de servicio es buena. Además, el 4,33% de los

encuestados expresan que la calidad de servicio es regular. Finalmente, el 1,92% afirman que la calidad de servicio en dicha institución es deficiente.

Tabla 3:

Nivel de variable satisfacción del estudiante

Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Deficiente	5	2,40	2,40
Regular	53	25,48	27,88
Bueno	150	72,12	100,00
Total	208	100,00	

Nota: Test aplicado a los estudiantes de estudios generales del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca, 2023.

En tabla 3, se aprecia que de una encuesta a 208 estudiantes de estudios generales del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca, el 72,12% manifiestan que la satisfacción del estudiante es buena, el 25,48% manifiestan que la satisfacción del estudiante es regular. Finalmente, el 2,40% afirman que la calidad de servicio en dicha institución es deficiente.

Tabla 4:

Nivel de la dimensión fiabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Deficiente	4	1,92	1,92
Regular	71	34,13	36,06
Bueno	133	63,94	100,00
Total	208	100,00	

Nota: Test aplicado a los estudiantes de estudios generales del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca, 2023.

De la tabla 4, se observa que de los 208 estudiantes de estudios generales del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca el 63,94% manifiestan que la fiabilidad es buena, el 34,13% de los encuestados expresan que la fiabilidad es regular. Finalmente, el 1,92% afirman que la calidad de servicio en dicha institución es deficiente.

Tabla 5:

Nivel de la dimensión tangibilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Deficiente	4	1,92	1,92
Regular	38	18,27	20,19
Bueno	166	79,81	100,00
Total	208	100,00	

Nota: Test aplicado a los estudiantes de estudios generales del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca, 2023.

De tabla 5 se aprecia que de 208 estudiantes de estudios generales del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca el 79,81% manifiestan que la tangibilidad es buena, el 18,27% de los encuestados expresan que la tangibilidad es regular. Finalmente, el 1,92% afirman que la tangibilidad en dicha institución es deficiente.

Tabla 6:

Nivel de la dimensión empatía

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Deficiente	4	1,92	1,92
Regular	39	18,75	20,67
Bueno	165	79,33	100,00
Total	208	100,00	

Nota: Test aplicado a los estudiantes de estudios generales del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca, 2023.

De tabla 6, se observa que el 79,33% de los encuestados manifiestan que la empatía es buena, el 18,75% de los encuestados expresan que la empatía es regular. Finalmente, el 1,92% afirman que la empatía en dicha institución es deficiente.

Tabla 7:

Nivel de dimensión calidad de respuesta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Deficiente	5	2,40	2,40
Regular	38	18,27	20,67
Bueno	165	79,33	100,00
Total	208	100,00	

Nota: Test aplicado a los estudiantes de estudios generales del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca, 2023.

En tabla 7 de los 208 estudiantes de estudios generales del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca, se aprecia que el 79,33% manifiestan que la capacidad de respuesta es buena, el 18,27% de los encuestados expresan que la capacidad de respuesta es regular. Finalmente, el 2,40% afirman que la capacidad de respuesta en dicha institución es deficiente.

Tabla 8:

Nivel de la dimensión seguridad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Deficiente	6	2,88	2,88
Regular	39	18,75	21,63
Bueno	163	78,37	100,00
Total	208	100,00	

Nota: Test aplicado a los estudiantes de estudios generales del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca, 2023.

De tabla 8, se aprecia que el 78,37% manifiestan que la seguridad es buena, el 18,75% de los encuestados expresan que la seguridad es regular. Finalmente, el 2,88% afirman que la seguridad en dicha institución es deficiente.

Tabla 9:

Nivel de la dimensión cumplimiento de expectativas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Deficiente	6	2,88	2,88
Regular	48	23,08	25,96
Bueno	154	74,04	100,00
Total	208	100,00	

Nota: Test aplicado a los estudiantes de estudios generales del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca, 2023.

De tabla 9 se observa que el 74,04% manifiestan que la dimensión cumplimiento de expectativas es buena, el 23,08% de los encuestados expresan que la dimensión cumplimiento de expectativas es regular. Finalmente, el 2,88% afirman que la dimensión cumplimiento de expectativas en dicha institución es deficiente.

Tabla 10:

Nivel de la dimensión experiencia del estudiante

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Deficiente	5	2,40	2,40
Regular	57	27,40	29,81
Bueno	146	70,19	100,00
Total	208	100,00	

Nota: Test aplicado a los estudiantes de estudios generales del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca, 2023.

De tabla 10 se aprecia que el 70,19% manifiestan que la dimensión experiencia de estudiante es buena, el 27,40% de los encuestados expresan que la dimensión experiencia de estudiante es regular. Finalmente, el 2,40% afirman que la dimensión experiencia de estudiante en dicha institución es deficiente.

Tabla 11:
Nivel de la dimensión valor percibido.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Deficiente	6	2,88	2,88
Regular	68	32,69	35,58
Bueno	134	64,42	100,00
Total	208	100,00	

Nota: Test aplicado a los estudiantes de estudios generales del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca, 2023.

De tabla 11, se observa que el 64,42% manifiestan que la dimensión valor percibido es buena, el 32.69% de los encuestados expresan que la dimensión valor percibido es regular. Finalmente, el 2,88% afirman que la dimensión valor percibido en dicha institución es deficiente.

4.2 Contrastación de hipótesis

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

El informe de resultados de la prueba Kolmogorov-Smirnov (K-S) se presenta en la tabla 12. Es importante destacar que esta prueba se eligió debido a que la muestra consta de 208 estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca, lo cual supera el umbral mínimo de 50 estudiantes del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca, recomendado para

la selección de la prueba de bondad de ajuste. Los resultados indican que tanto la variable "calidad de servicios" como sus dimensiones individuales (fiabilidad, tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad) tienen un valor de significancia (sig) de 0,00. Este valor es menor que el nivel de significancia α de 0,05. En consecuencia, podemos concluir que la hipótesis nula de homogeneidad debe ser rechazada, lo que implica que existen diferencias significativas entre la distribución de la variable y sus dimensiones en comparación con una distribución normal. En otras palabras, no se puede afirmar que ambas distribuciones sean homogéneas. En lo que respecta a la variable "satisfacción de los estudiantes" y sus dimensiones correspondientes, el valor de significancia (sig) también es igual a 0,00. Esto indica que no se cumple el supuesto de normalidad tanto en los valores de la variable como en sus dimensiones. Dado que los datos no siguen una distribución normal y considerando que se planea realizar una contrastación de hipótesis en forma correlacional, se debe optar por una prueba no paramétrica. Además, dado que se llevará a cabo una correlación entre variables y dimensiones, la prueba estadística adecuada para utilizar será la Prueba de Correlación de Spearman.

Tabla 12:
Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,118	208	,000
Satisfacción del estudiante	,119	208	,000
Dimensión fiabilidad	,129	208	,000
Dimensión tangibilidad	,158	208	,000
Dimensión empatía	,167	208	,000
Dimensión calidad de respuesta	,180	208	,000
Dimensión seguridad	,185	208	,000
Dimensión cumplimiento de expectativas	,237	208	,000
Dimensión experiencia del estudiante	,189	208	,000
Dimensión valor percibido	,159	208	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 12 muestra los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk (S-W). Se observa que las variables y dimensiones no se aproximan a una distribución normal ($p < 0,05$). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística es no paramétrica. Es decir, correlación de Spearman.

Hipótesis General

H₀: La calidad de servicio no tiene relación significativa con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca 2023.

H₁: La calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca 2023.

Estadística de prueba. Coeficiente Rho de Spearman

Regla de decisión. Si $p < 0.05$ la H₀ se ha de rechazar, de lo contrario de acepta,

Tabla 13:

Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante

			Calidad de servicio	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	208	208
Satisfacción de los estudiantes	Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	208	208

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

Interpretación:

En la tabla 13, se puede observar que el valor de significancia (0,001) es menor que el nivel de significación establecido ($p = 0,05$). Esto conduce al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa, que es la hipótesis propuesta por el

investigador. En otras palabras, se establece que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca en 2023. Además, la correlación de Rho Spearman se calcula en 0,668, lo cual indica que esta correlación es positiva y medianamente fuerte según la escala de Bisquerra.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se adjunta la siguiente figura:

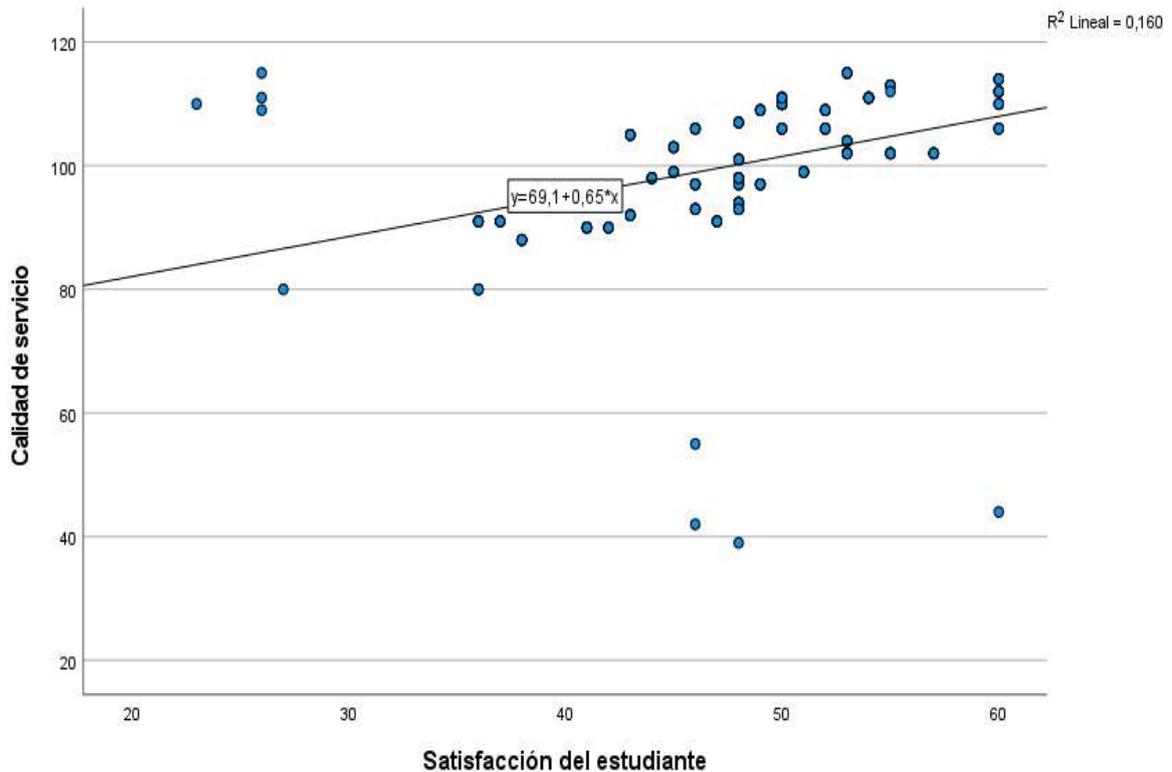


Figura 1: *Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante*

Hipótesis específica 1

H0: La fiabilidad no tiene relación significativa con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca 2023.

H1: La fiabilidad tiene relación significativa con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca 2023.

Estadística de prueba. Coeficiente Rho de Spearman

Regla de decisión. Si $p < 0.05$ la H_0 se ha de rechazar, de lo contrario de acepta,

Tabla 14:

Correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del estudiante

		Dimensión	Satisfacción
		fiabilidad	del estudiante
Rho de	Dimensión	Coeficiente de correlación	1,000
Spearman	fiabilidad	Sig. (bilateral)	,436**
		N	208
	Satisfacción del	Coeficiente de correlación	,436**
	estudiante	Sig. (bilateral)	1,000
		N	208

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

Interpretación:

Como se puede apreciar en la tabla 14, el valor de significancia asintótica (0,001) es menor que el nivel de significación establecido (0,05). En consecuencia, la hipótesis nula se descarta y se acepta la hipótesis alternativa, que corresponde a la hipótesis planteada por el investigador. En otras palabras, se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca que están en el primer ciclo de la Universidad Nacional de Barranca en 2023. Además, la correlación de Rho Spearman se sitúa en 0,436, lo cual indica que esta correlación es positiva y de intensidad moderada según la escala de Bisquerra.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se adjunta la siguiente figura:

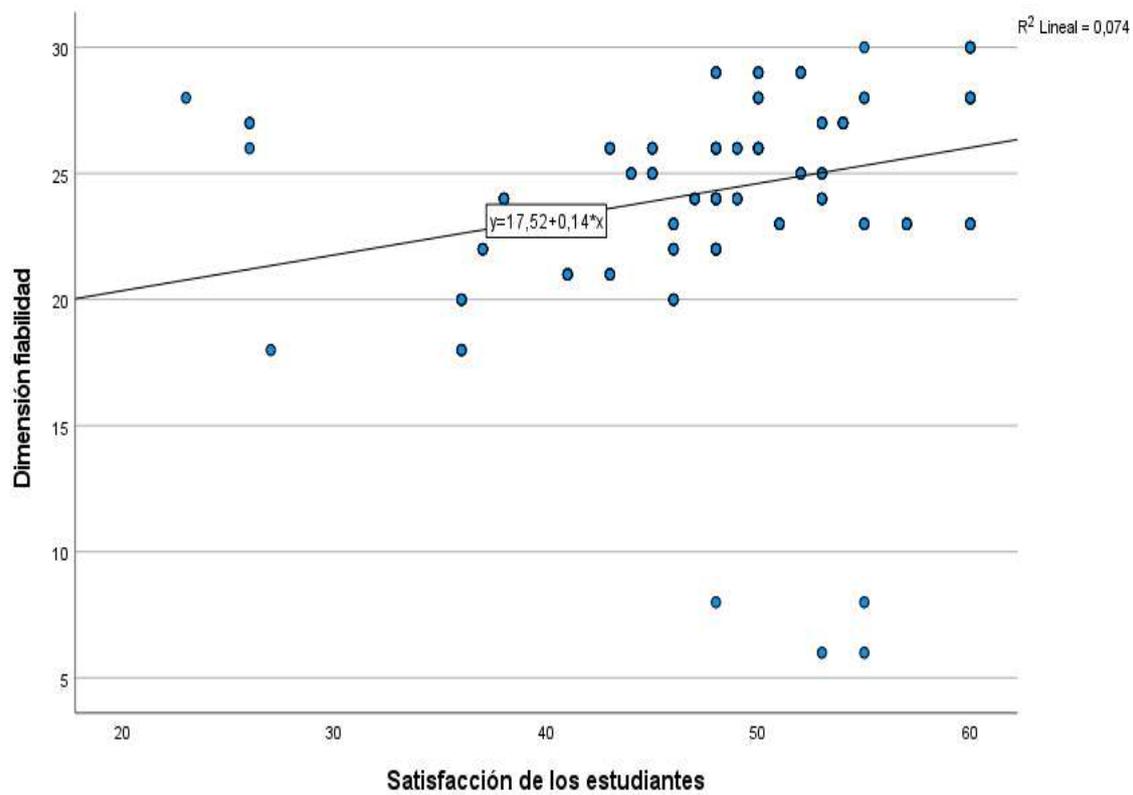


Figura 2: *Correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del estudiante.*

Hipótesis específica 2

H₀: La tangibilidad no tiene relación significativa con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca 2023.

H₁: La tangibilidad tiene relación significativa con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca 2023.

Estadística de prueba. Coeficiente Rho de Spearman

Regla de decisión. Si $p < 0.05$ la H_0 se ha de rechazar, de lo contrario de acepta,

Tabla 15:

Correlación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción del estudiante

			Dimensión tangibilidad	Satisfacción del estudiante
Rho de	Dimensión	Coeficiente de correlación	1,000	,680**
Spearman	tangibilidad	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	208	208
	Satisfacción del	Coeficiente de correlación	,680**	1,000
	estudiante	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	208	208

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

Interpretación:

Como se evidencia en la tabla 15, el valor de significancia asintótica (0,001) es inferior al nivel de significación establecido (0,05). Esto conlleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa, que es la hipótesis formulada por el investigador. En otras palabras, se confirma que existe una relación significativa entre la dimensión de tangibilidad y la satisfacción de los estudiantes que cursan el primer ciclo de estudios generales en la Universidad Nacional de Barranca en 2023. Además, la correlación de Rho Spearman se calcula en 0,680; lo que indica que esta correlación es positiva y de intensidad moderada según la escala de Bisquerra.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se adjunta la siguiente figura:

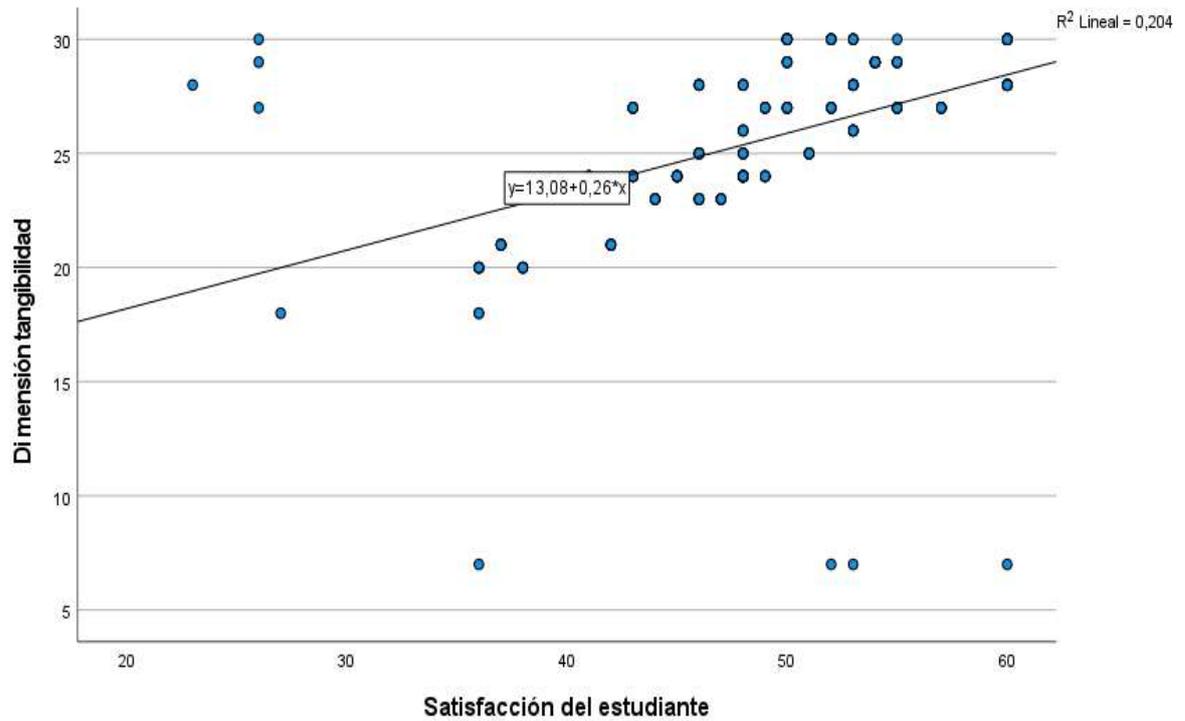


Figura 3: Correlación entre la Dimensión Tangibilidad y la Satisfacción del Estudiante

Hipótesis específica 3

H₀: La empatía no tiene relación significativa con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca 2023.

H₁: La empatía tiene relación significativa con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca 2023.

Estadística de prueba. Coeficiente Rho de Spearman

Regla de decisión. Si $p < 0.05$ la H_0 se ha de rechazar, de lo contrario de acepta,

Tabla 16:

Correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción del estudiante

		Dimensión	Satisfacción
		empatía	del estudiante
Rho de	Dimensión	Coeficiente de correlación	1,000
Spearman	empatía	Sig. (bilateral)	,567**
		N	,001
			208
	Satisfacción del	Coeficiente de correlación	,567**
	estudiante	Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001
			208

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

Interpretación:

Como se puede apreciar en la tabla 16, el valor de significancia (0,001) es menor que el nivel de significación establecido (0,05). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que es la hipótesis planteada por el investigador. En otras palabras, se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión de empatía y la satisfacción de los estudiantes que están en el primer ciclo de estudios generales en la Universidad Nacional de Barranca en 2023. Además, la correlación de Rho Spearman se sitúa en 0,567, lo cual indica que esta correlación es positiva y tiene una intensidad moderada según la escala de Bisquerra.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se adjunta la siguiente figura:

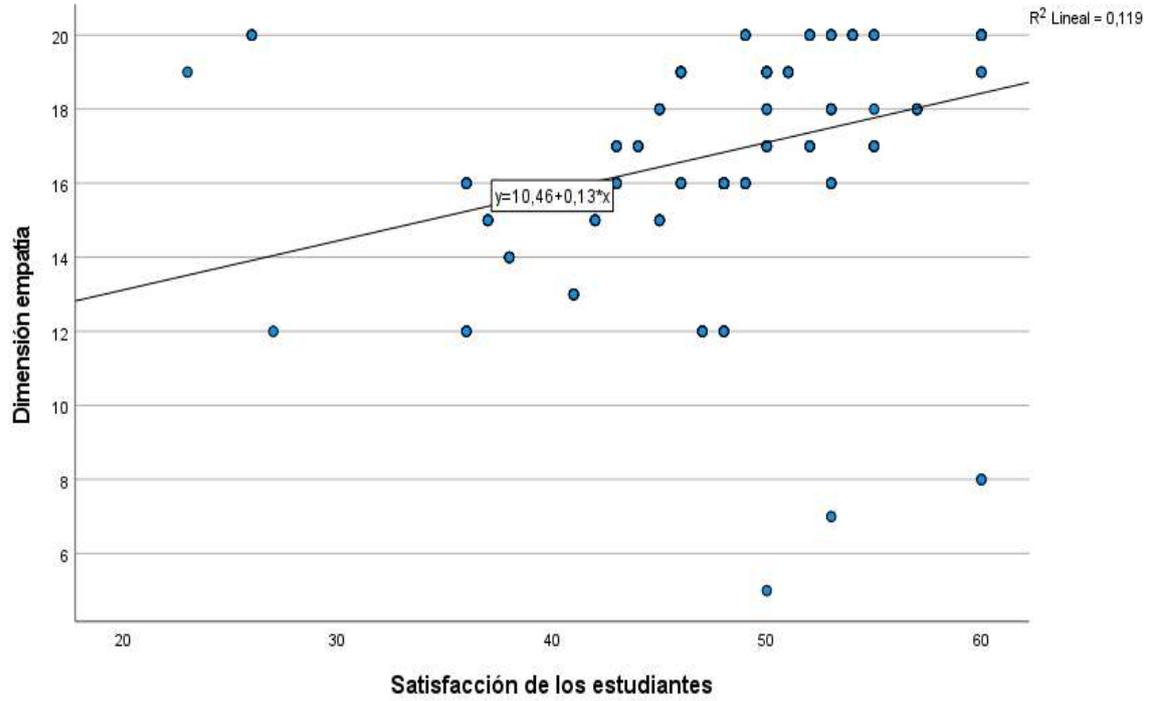


Figura 4: *Correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción del estudiante*

Hipótesis específica 4

H₀: La capacidad de respuesta no tiene relación significativa con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca 2023.

H₁: La capacidad de respuesta tiene relación significativa con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca 2023.

Estadística de prueba. Coeficiente Rho de Spearman

Regla de decisión. Si $p < 0.05$ la H_0 se ha de rechazar, de lo contrario de acepta,

Tabla 17:

Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante

		Dimensión		
		capacidad de Satisfacción del		
		respuesta	estudiante	
Rho de	Dimensión	Coeficiente de correlación	1,000	,595**
Spearman	capacidad de	Sig. (bilateral)	.	,001
	respuesta	N	208	208
	Satisfacción del	Coeficiente de correlación	,595**	1,000
	estudiante	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	208	208

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

Interpretación:

Tal como se puede apreciar en la tabla 17, el valor de significancia (**0,001**) es inferior al nivel de significación establecido (**0,05**). En consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alternativa, que corresponde a la hipótesis propuesta por el investigador. En otras palabras, se confirma que existe una relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes que cursan el primer ciclo de estudios generales en la Universidad Nacional de Barranca en

2023. Además, se calcula que la correlación de Rho Spearman es de **0,595**, lo que indica que esta correlación es positiva y de intensidad moderada según la escala de Bisquerra.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se adjunta la siguiente figura:

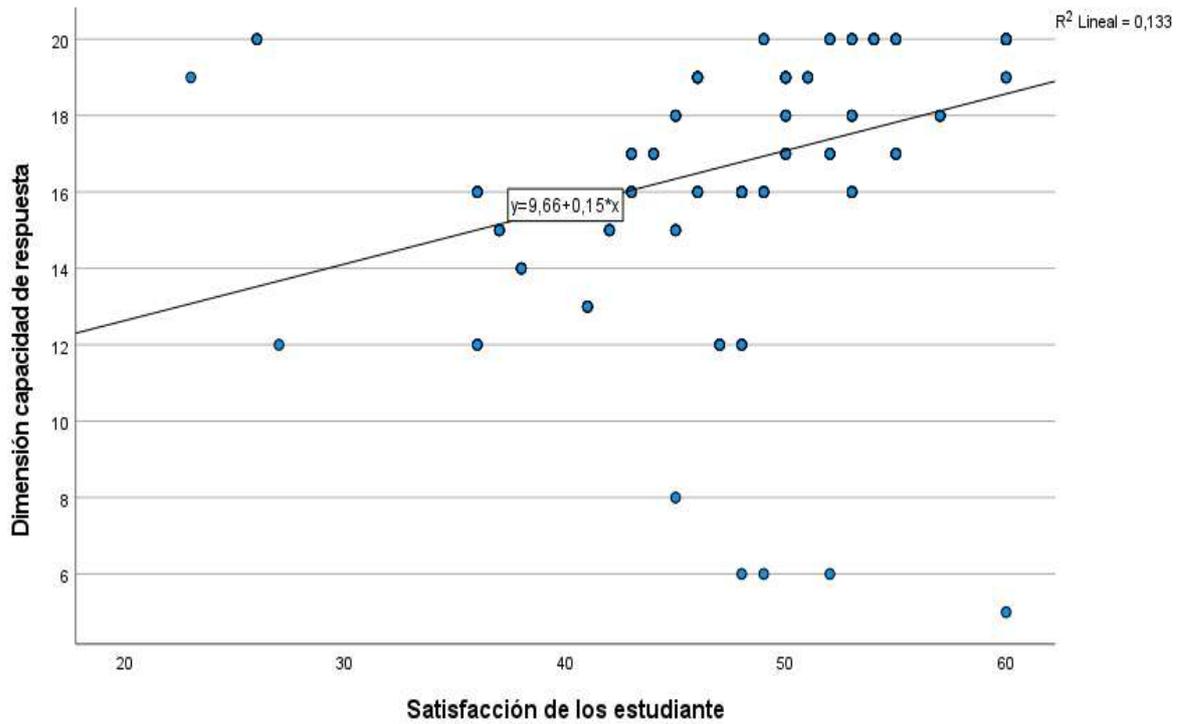


Figura 5: *Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante*

Hipótesis específica 5

H₀: La seguridad no tiene relación significativa con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca 2023.

H₁: La seguridad tiene relación significativa con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca 2023.

Estadística de prueba. Coeficiente Rho de Spearman

Regla de decisión. Si $p < 0.05$ la H_0 se ha de rechazar, de lo contrario de acepta,

Demostración de la hipótesis

Estadística de prueba. Coeficiente Rho de Spearman

Regla de decisión. Si $p < 0.05$ la H_0 se ha de rechazar, de lo contrario de acepta,

Tabla 18:

Correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del estudiante

		Dimensión seguridad	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Dimensión seguridad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,563**
		N	208
Satisfacción del estudiante	Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	,563**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	208

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

Interpretación:

Como se puede apreciar en la tabla 18, el valor de significancia asintótica (**0,000**) es menor que el nivel de significación establecido (**0,05**). Por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alternativa, que representa la hipótesis propuesta

por el investigador. En otras palabras, se confirma que existe una relación significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción de los estudiantes que se encuentran en el primer ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca en 2023. Además, se obtiene un valor de correlación de Rho Spearman igual a **0,563**, lo que indica que esta correlación es positiva y de intensidad moderada según la escala de Bisquerra.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se adjunta la siguiente figura:

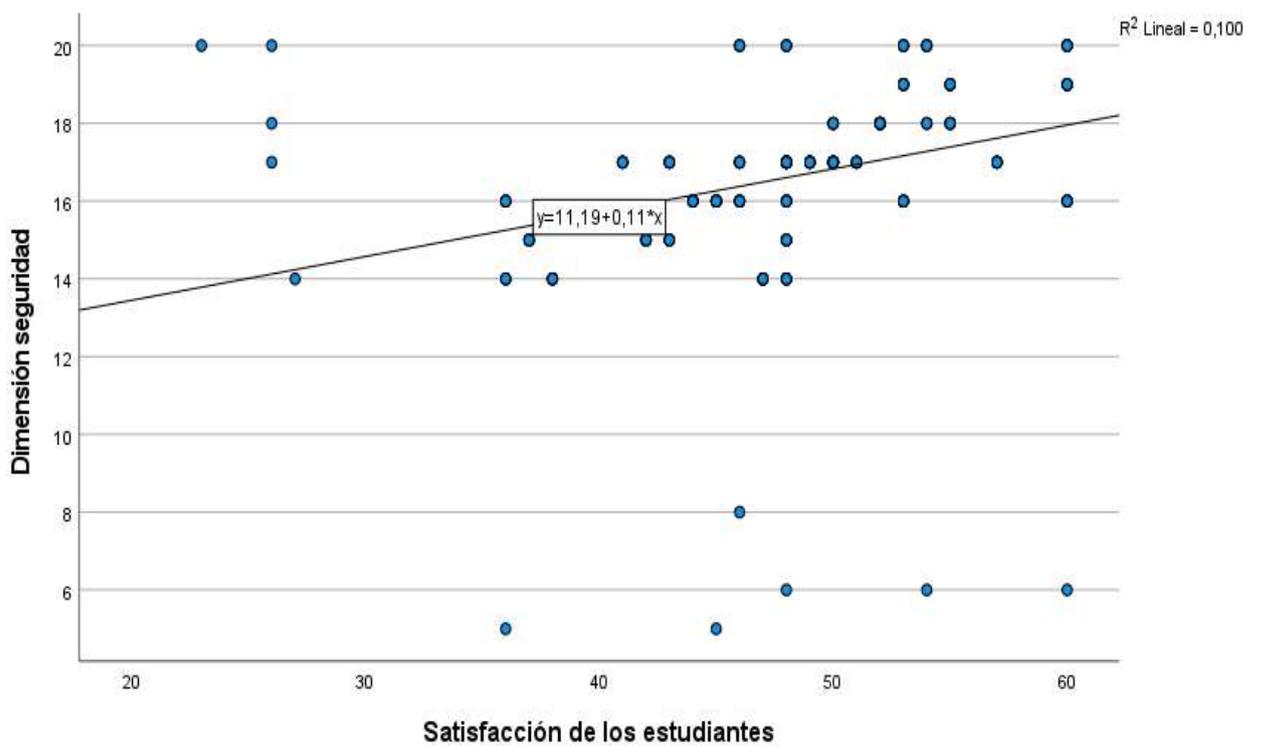


Figura 6: *Correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del estudiante*

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En cuanto al objetivo general, se ha establecido que hay una correlación positiva y fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del primer ciclo de la Universidad Nacional de Barranca en el año 2023, se encontró que existe una relación significativa positiva y medianamente fuerte entre sus variables con un valor de Rho de Spearman de 0.668, tal como se refleja en tabla 3, donde la percepción de calidad es buena con un 2,12%. Los resultados finales de la investigación se ven reforzados por el estudio de Maza et al. (2022) se ha concluido que la calidad del servicio tiene un impacto directo en la satisfacción de los estudiantes. Por lo tanto, resulta fundamental contar con un manual de buenas prácticas que guíe las acciones del personal docente y administrativo, con el propósito de asegurar la satisfacción de los estudiantes. Si se asume que la calidad del servicio requiere una mayor preparación y entrenamiento del personal docente y administrativo, se hace necesario generar las estrategias que permitan cumplir el propósito de la satisfacción del estudiante. Paredes (2018) el estudio llega a la misma conclusión al afirmar que las estrategias destinadas a mejorar la calidad de servicio influyen en la satisfacción de los estudiantes. La calidad de servicio se manifiesta en las acciones de los profesores que ofrecen el servicio, estas acciones pueden incluir gestos de cortesía o una actitud positiva que los estudiantes perciben, lo que a su vez genera un deseo de volver a la universidad.

Respecto al objetivo del estudio determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca, 2023, con la prueba de hipótesis correlación de Spearman se encontró que existe una correlación significativa y de intensidad moderada entre sus variables con un valor de Rho de Spearman de 0.668, estos resultado concuerdan con el estudio de Maza et al. (2022) quien concluye que la fiabilidad mantiene una significativa relación ($Rho \text{ Spearman} = 0.436$) con la satisfacción de los estudiantes, toda vez que la fiabilidad es la capacidad de la

Universidad Nacional de Barranca para proporcionar de manera consistente y confiable los servicios prometidos a los estudiantes, sin fallas ni variaciones significativas en la calidad. En otras palabras, la fiabilidad se relaciona con la capacidad de universidad para cumplir con las expectativas de los estudiantes de manera consistente y sin sorpresas desagradables. Por otra parte, los mismos resultados se ven confirmados por la investigación como la de Suerdez et al. (2018) en la cual concluye que la fiabilidad impacta en forma positiva en el comportamiento efectivo de los colaboradores de universidad o de estudiantes que hacen uso del servicio del mismo. Al asumir que la fiabilidad es aquella disposición que tiene el personal para brindar un servicio en forma rápida evitando que el estudiante espere o pierda el tiempo innecesariamente, entonces, se puede inferir que los estudiantes satisfechos en sus procesos de trámite entonces se sentirán más orientados a elegir nuevamente a la universidad.

Respecto a la segunda hipótesis: Se afirma una relación estadística significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca, 2023, al encontrarse que existe una relación significativa positiva y de intensidad moderada entre sus variables con un valor de Rho de Spearman de 0.680. Así mismo, cualquier otro aspecto palpable relacionado con la prestación de servicios educativos de la universidad y la satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad de los elementos tangibles asociados a su experiencia educativa. Si se entiende que la tangibilidad tiene que ver con la capacidad de cómo los aspectos físicos y visibles de la universidad, como las aulas, laboratorios, recursos de enseñanza, bibliotecas, áreas comunes y cualquier otro entorno tangible, impactan en su percepción de la calidad del servicio. Esto incluye la limpieza, el estado de conservación, la modernidad y la accesibilidad de estas instalaciones y recurso. Estudios que confirman los resultados de la presente investigación, tal es el caso de Maza et al. (2022) quien estableció que cuando el los elementos físicos y visibles de la universidad afectan la percepción de calidad de los estudiantes en su experiencia educativa, y cómo estos factores pueden influir en su nivel de satisfacción. Por su parte Aparicio et al. (2020) establecen que la tangibilidad se ve influenciada por la calidad y el estado de las instalaciones, equipos, materiales educativos y espacios físicos utilizados para impartir la educación. Esto puede incluir la limpieza y el

mantenimiento de las aulas, la disponibilidad de tecnología adecuada, la presentación de materiales de estudio, la comodidad y accesibilidad de las instalaciones, entre otros, tiene un impacto significativo en la impresión general que los estudiantes tienen de la calidad de los servicios educativos.

Respecto a la tercera hipótesis: con respecto a la relación entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca, 2023, se encontró que existe una relación significativa positiva y de una intensidad moderada entre sus variables con un valor de Rho de Spearman de 0.567. Maza et al. (2022) sostienen que la capacidad de mostrar empatía hacia los estudiantes no solo les permite diferenciarse de otros estudiantes, sino que también desempeña un papel fundamental en la determinación de la calidad del servicio. Por otra parte, Huapaya et al. (2022) llegan a una conclusión principal es que existe una correlación directa entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes. En otras palabras, cuando se mejora la empatía, también se mejora la satisfacción de los estudiantes. Esta afirmación se alinea con la definición proporcionada por Salinas (2017), que sugiere que la empatía implica comprender al cliente y, por lo tanto, identificar sus necesidades. Además, la empatía conlleva a brindar una atención individualizada a los clientes. Estas conductas, a su vez, resultan en un aumento en el consumo de los servicios por parte de los clientes.

Respecto a la cuarta hipótesis: en cuanto a la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca, 2023, se encontró que existe una relación significativa positiva y de intensidad moderada entre sus variables con un valor de Rho de Spearman de 0.595, estos resultados se ven confirmados por estudios como el de Maza et al. (2022) los autores llegan a la conclusión de que la capacidad de respuesta guarda una relación importante con la satisfacción de los estudiantes. Esto se debe a que la capacidad de respuesta se considera un factor que distingue a la Universidad de Córdova de otras instituciones educativas. Sin embargo, es importante destacar que, si la universidad carece de un personal o recurso humano comprometido, no será factible lograr niveles elevados de calidad en la atención brindada a los estudiantes. Por otra parte, los mismos resultados se

ven confirmados por la investigación como la de Jiménez (2019) en su investigación, el autor llega a la conclusión de que la capacidad de respuesta tiene un impacto positivo en el comportamiento efectivo de los miembros de la universidad o de aquellos que utilizan sus servicios. Esto se basa en la idea de que la capacidad de respuesta se refiere a la disposición del personal para brindar un servicio de manera rápida, evitando que el estudiante tenga que esperar o pierda tiempo innecesariamente. En consecuencia, se puede inferir que los estudiantes que experimentan satisfacción en sus procesos de atención serán más propensos a elegir nuevamente a la universidad en el futuro.

En cuanto al quinto objetivo: sobre la relación entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes que pertenecen al primer ciclo de la Universidad Nacional de Barranca en el año 2023, se encontró que existe una relación significativa positiva y de intensidad moderada entre sus variables con un valor de Rho de Spearman de 0.563. Para aclarar, cuando se menciona "seguridad" en este contexto, se está haciendo referencia a la dimensión de la calidad de servicio que se caracteriza por la necesidad de conocer a los estudiantes de manera que estos sientan confianza y perciban que no hay riesgos ni dudas en relación con el servicio que se les ofrece. En resumen, los resultados respaldan la afirmación de que la seguridad se encuentra relacionada con la satisfacción de los estudiantes. Se encuentra reforzado por estudios como el de Maza et al. (2022) quien concluye que la seguridad mantiene una correlación positiva con las dimensiones de la satisfacción de los estudiantes; mientras que Dioses et al. (2021) argumentan que la seguridad representa uno de los aspectos apreciados por los estudiantes en relación con el servicio proporcionado por los trabajadores. De este modo, la seguridad contribuye al fortalecimiento de la calidad del servicio y, en consecuencia, a la satisfacción de los estudiantes.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Según el objetivo general, como el p valor (0.00) es menor que 0.05 se evidencia con 95% de confiabilidad, que entre la empatía tiene relación significativa con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca 2023 existe una relación positiva y de intensidad moderada, siendo estadísticamente significativa.
- En cuanto al primer objetivo específico dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca, 2023 existe una relación (0.436) positiva y moderada, siendo estadísticamente significativa.
- En cuanto al segundo objetivo específico dimensión tangibilidad de la variable calidad de servicio con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca, 2023 existe una relación (0.680) positiva y moderada, siendo estadísticamente significativa.
- En cuanto al tercer objetivo específico dimensión empatía de la variable calidad de servicio con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca, 2023 existe una relación (0.567) positiva y moderada, siendo estadísticamente significativa.
- En cuanto al cuarto objetivo específico dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio con la satisfacción del estudiante del I ciclo

de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca, 2023 existe una relación (0.595) positiva y moderada, siendo estadísticamente significativa.

- En cuanto al quinto objetivo específico dimensión seguridad de la variable calidad de servicio con la satisfacción del estudiante del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca, 2023 existe una relación (0.563) positiva y moderada, siendo estadísticamente significativa.

6.2 Recomendaciones

Conforme a los resultados y las conclusiones se dan las siguientes recomendaciones:

A la Universidad Nacional de Barranca, promover programas y/o talleres de capacitación sobre calidad de servicio dirigida al personal docente y administrativo, para mejorar en cuanto la satisfacción del estudiante; a través del acompañamiento y asesoramiento a los estudiantes.

A la Universidad Nacional de Barranca, promover programas y/o talleres de capacitación sobre sobre la factibilidad y satisfacción del estudiante dirigido al personal docente y administrativo, para mejorar en cuanto a la factibilidad; que permita garantizar que todos los aspectos de la experiencia estudiantil, desde la administración hasta la enseñanza y el apoyo, sean consistentes, confiables y cumplan con las expectativas de los estudiantes.

A la Universidad Nacional de Barranca, promover programas y/o talleres de capacitación sobre sobre la tangibilidad y la satisfacción del estudiante dirigido a los al personal docente y administrativo, para mejorar en cuanto a la tangibilidad; que permita presentar y mantener sus instalaciones, recursos y entorno físico en general. Estos elementos contribuyen a la percepción de calidad y confort por parte de los estudiantes, lo que puede influir en su satisfacción y experiencia educativa en la universidad.

A la Universidad Nacional de Barranca, promover programas y/o talleres de capacitación sobre sobre la empatía y satisfacción del estudiante dirigido a los al personal docente y administrativo, para mejorar en cuanto a la empatía; para así, brindar un ambiente de apoyo y comprensión que contribuya al bienestar integral de los estudiantes. Cuando los estudiantes sienten que la universidad los entiende y se preocupa por ellos, es más probable que experimenten una mayor satisfacción y éxito académico.

A la Universidad Nacional de Barranca, promover programas y/o talleres de capacitación sobre sobre la capacidad de respuesta y satisfacción del estudiante

dirigido a los al personal docente y administrativo, para mejorar en cuanto a la capacidad de respuesta; para demostrar el compromiso de la universidad en atender las necesidades y expectativas de los estudiantes de manera rápida y eficiente. Cuando los estudiantes experimentan una respuesta ágil y efectiva por parte de la universidad, es más probable que se sientan valorados y satisfechos con su experiencia educativa.

A la Universidad Nacional de Barranca, promover programas y/o talleres de capacitación sobre sobre la seguridad y satisfacción del estudiante dirigido a los al personal docente y administrativo, para mejorar en cuanto a la seguridad; proporcionando servicios educativos de alta calidad en un entorno seguro y propicio para el aprendizaje, mientras se atienden las necesidades y expectativas de los estudiantes de manera efectiva y continua.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Libros especializados:

- "Calidad en la Educación Superior" de John Brennan y Michael J. Shah.
- "Satisfacción Estudiantil en la Educación Superior" de Robert A. Bonfiglio.
- "Calidad del Servicio en la Educación Superior" de Daniel Díaz Fuentes.
- "Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia" de Maza et al. (2022).
- "Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria" de Suerdez et al. (2018).
- "La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo" de Aparicio et al. (2020).
- "Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos" de Peralta et al, (2020).

Artículos académicos:

- "The Relationship Between Service Quality and Student Satisfaction: A Factor Specific Approach" de Richard J. Light.
- "Determinants of Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education" de Ali Parsa y Saad G. Yaseen.

- "The Impact of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study" de Joseph Cronin y Steven Taylor.

Informes y estudios:

- "Estudio sobre la Calidad de los Servicios Universitarios" realizado por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).
- "Informe de Satisfacción de los Estudiantes Universitarios" elaborado por el Ministerio de Educación de tu país.
- "Medición de la Calidad de los Servicios Educativos en Instituciones de Educación Superior" de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU).

Revistas especializadas:

- Journal of Higher Education
- Quality in Higher Education
- International Journal of Educational Management

7.2 Fuentes bibliográficas

Libros:

Barrera Loja, J. (2020). Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la escuela de posgrado-UNJFSC. 2019.

Becerra, K., & Raffo, M. (2019). *Estudio de la calidad del servicio académico y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la facultad de derecho de la*

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI–2018 (Doctoral dissertation, Tesis de Licenciatura).

Bonfiglio, R. A. (2012). *Satisfacción Estudiantil en la Educación Superior*. Editorial Pearson.

Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.

Brennan, J., & Shah, M. J. (2005). *Calidad en la Educación Superior*. Editorial Alianza.

Carrasco Cueva, H. N. (2021). *Calidad educativa y satisfacción de los estudiantes del primer semestre de una universidad privada de Piura, Perú*.

Cronin, J. (2012). *The Impact of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study* (Tesis de doctorado). University of Massachusetts, Amherst, MA.

Díaz Fuentes, D. (2018). *Calidad del Servicio en la Educación Superior*. Editorial Dykinson.

Ferreira, A. R., & De La Cruz, A. (2019). La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 6(1), 9-26.

García, J. A. A., & Hurtado-Cardona, O. L. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superiores privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Empresarial*, 13(1), 35-47.

Gonzales Llutari, E. J., & Gutierrez Barrantes, L. C. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los Estudiantes de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional San Agustín, Arequipa 2018*.

- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Huamani, Z. (2019). La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.
- Jiménez Chinga, R. (2019). La calidad del servicio educativo y su relación con la satisfacción y la lealtad desde la percepción de los estudiantes en una universidad pública y en una universidad privada en la ciudad de Piura, año 2017.
- Luque, M. (2019). *Calidad de Servicio y Satisfacción en estudiantes de administración de negocios de una Universidad Privada. Arequipa, 2019* (Doctoral dissertation, Tesis Pregrado). Universidad Católica San Pablo Perú. Arequipa. Recuperado de: https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16119/1/LUQUE_BENAVIDES_MAU_CAL.pdf.
- Mamani, R. C. (2021). Calidad educativa y satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia. *Revista Boliviana de Educación*, 3(4), 9-20.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pecina, R. M. (2019). Evaluación de la satisfacción académica del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo. *Revista Electrónica sobre Educación Media y Superior*, 6(11), 1-18.

- Quispe, L. (2019). La calidad del servicio y la satisfacción en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión sede Lima, gestión 2015 II.
- Rodriguez Vidal, E. M. (2020). Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de educación superior, año 2019.
- Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996). An Empirical Examination of a Model of Perceived Service Quality and Satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(2), 201-214.
- Torres, G. A. F., Torres, D. A. F., & Fernández, A. R. (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.
- Ugarte Casafranca, W. D. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vásquez, E. (2022). *Calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias. UNPRG. 2020 [Tesis]. PE: Universidad Señor de Sipán; 2022* (Doctoral dissertation, Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9408>).
- Vera Inca, F. L. (2020). Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020.

Vilcatoma Quispe, N. P. (2020). La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica-UNCP.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (4th ed.). McGraw-Hill.

Artículos académicos:

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). The Impact of Service Quality on Student Satisfaction: A Field Study. *Journal of Marketing*, 56(2), 55-68.

Letelier-Sanz, P., Maureira-Bustos, Y., Monroy-Acuña, Y., Navia-Pinto, K., Zapata-Saldías, S., & Rodríguez-Fernández, A. (2021). Satisfacción con la educación superior como indicador de calidad: el caso de una universidad pública chilena. *Revista Cubana de Educación Superior*, 40(3).

Light, R. J. (2010). The Relationship Between Service Quality and Student Satisfaction: A Factor Specific Approach. *Journal of Higher Education*, 81(5), 740-762.

Parsa, A., & Yaseen, S. G. (2014). Determinants of Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education. *Quality in Higher Education*, 20(2), 205-227.

Vergara, L. (2019). Calidad de servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la sección académica profesional de la universidad

privada San Pedro sede Barranca 2014. *Huacho: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN.*

7.3 Fuentes hemerográficas

- Alcaide, J. C. (2019). "La calidad de servicio como estrategia competitiva en la era digital." *Harvard Deusto Business Review*, (291), 60-69.
- Alloza, Á. (2016). "Calidad de servicio en la era digital: retos y oportunidades." *Dirigir Personas*, (113), 18-23.
- Bonfiglio, R. A. (Año). "Medición de la Satisfacción Estudiantil en la Educación Superior: Un Enfoque Multidimensional". *Revista de Investigación Educativa*, 30(1), 67-84.
- Brennan, J., & Shah, M. J. (Año). "Impacto de la Calidad de Servicio en la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios". *Revista de Educación Superior*, 45(2), 85-102.
- Díaz Fuentes, D. (Año). "Calidad del Servicio en la Educación Superior: Un Análisis Comparativo de Universidades". *Revista de Gestión Universitaria*, 18(3), 45-62.
- Fernández Sánchez, J. (2014). La influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en el sector hotelero. *Estudios Turísticos*, (201), 95-118.
- García Del Barrio, P. (2012). La calidad del servicio en el sector hotelero: conceptos y modelos de medición. *Estudios Turísticos*, (192), 135-158.

- García-Fernández, C. R. (2019). Calidad en el servicio hospitalario: medición y análisis de los determinantes de satisfacción del paciente. *Revista Española de Investigación en Marketing ESIC*, 23(1), 43-59.
- Gil-Pechuán, I. (2020). La calidad del servicio educativo en la educación superior: una revisión sistemática de la literatura. *Revista de Investigación Educativa*, 38(1), 183-202.
- González Santa Cruz, M. L. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en hoteles de lujo. *Revista de Estudios Turísticos*, (217), 97-124.
- Gómez-Gallego, F. (2021). Calidad de servicio en el transporte público: un estudio comparativo entre España y México. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138, 32-53.
- Gómez Gras, D. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector turístico: un análisis bibliométrico. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, (2), 29-51.
- Gutiérrez-Hidalgo, C. (2019). La calidad de servicio en la era digital: retos y oportunidades. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(1), 79-93.
- Llorens, J. (2015). "La calidad de servicio como factor clave en la satisfacción del cliente." *Cuadernos de Gestión*, 15(1), 31-56.
- López-Cano, L. (2017). Calidad de servicio en el sector de alojamiento rural: análisis y propuesta de mejora. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, (3), 33-52.
- Olarte, A. J. (2017). "Calidad de servicio en el sector hotelero: un enfoque hacia la fidelización del cliente." *Revista de Administración*, 49(2), 132-145.

Perera, A. (2013). "Estrategias de calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del cliente." *Revista Venezolana de Gerencia*, 18(62), 592-607.

Rodríguez-Serrano, M. Á. (2018). Evaluación de la calidad del servicio en el sector turístico: un enfoque multidimensional. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27(4), 714-733.

7.4 Fuentes electrónicas

<https://www.sineace.gob.pe/>

<https://www.sunedu.gob.pe/>

<https://www.unab.edu.pe>

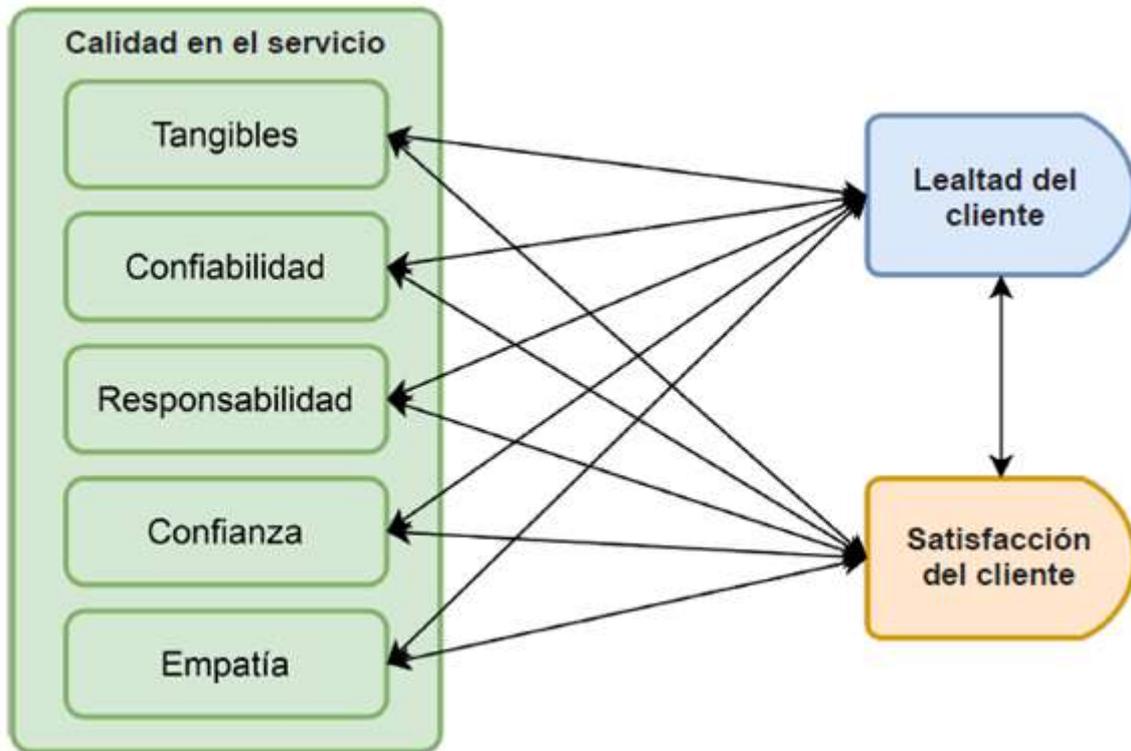
<http://www.eoi.es/blogs/awildacarolinaberiguete/2012/02/27/el-desarrollo-de-la-cultura-organizacional/>

<https://www.gestiopolis.com/teoria-del-trabajo-en-equipo/>

ANEXOS

Anexo A

Figura 7: *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción con los Usuario*



Fuente: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-

Anexo B

Figura 8: Métodos para medir la satisfacción de los clientes



Fuente: <https://iveconsultores.com/satisfaccion-del-cliente/>

Anexo C



**UNIVERSIDAD NACIONAL
"José Faustino Sánchez Carrión"
ESCUELA DE POSGRADO**

MÉTODO DE VALIDEZ: VALIDEZ DE CONTENIDO

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA, 2023

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: CARLOS ORLANDO CLAROS VÁSQUEZ

TÉCNICA: JUICIO DE EXPERTO:

- a. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
 - b. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.
- 1: Muy Malo
2: Malo
3: Regular
4: Bueno
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad			X		
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems			X		
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Muchas gracias por su respuesta.

Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Josué Joel Ríos Herrera.
DNI: 41997989 Especialidad de Juez Experto: Ing. Ingeniería de Sistemas
Grado del juez experto: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

.....
Firma del Juez Experto



**UNIVERSIDAD NACIONAL
"José Faustino Sánchez Carrión"
ESCUELA DE POSGRADO**

MÉTODO DE VALIDEZ: VALIDEZ DE CONTENIDO

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA, 2023

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: CARLOS ORLANDO CLAROS VÁSQUEZ

TÉCNICA: JUICIO DE EXPERTO:

- a. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
 - b. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.
- 1: Muy Malo
2: Malo
3: Regular
4: Bueno
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	Organización: Presentación ordenada				X	
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

Muchas gracias por su respuesta.

Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Víctor Manuel Collantes Rosales

DNI: 15623586

Especialidad de Juez Experto: Ing. Ingeniería Industrial

Grado del juez experto: Dr. En Educación

.....
Firma del Juez Experto



**UNIVERSIDAD NACIONAL
"José Faustino Sánchez Carrión"
ESCUELA DE POSGRADO**

MÉTODO DE VALIDEZ: VALIDEZ DE CONTENIDO

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA, 2023

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: CARLOS ORLANDO CLAROS VÁSQUEZ

TÉCNICA: JUICIO DE EXPERTO:

- a. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
 - b. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.
- 1: Muy Malo
2: Malo
3: Regular
4: Bueno
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	Organización: Presentación ordenada				X	
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

Muchas gracias por su respuesta.

Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Edith Meryluz Claros Guerrero

DNI: 15742746

Especialidad de Juez Experto: Lic. Matemática Aplicada

Grado del juez experto: Doctora en Ciencias de la Educación

.....
Firma del Juez Experto



UNIVERSIDAD NACIONAL
“José Faustino Sánchez Carrión”
ESCUELA DE POSGRADO

MÉTODO DE VALIDEZ: VALIDEZ DE CONTENIDO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA, 2023

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: CARLOS ORLANDO CLAROS VÁSQUEZ

TÉCNICA: JUICIO DE EXPERTO:

- a. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
 - b. Marque con un aspa “X” dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.
- 1: Muy Malo
2: Malo
3: Regular
4: Bueno
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	Organización: Presentación ordenada				X	
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

Muchas gracias por su respuesta.

Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Máximo Romero Ortiz

DNI: 15603574

Especialidad de Juez Experto: Ing. En Ingeniería Pesquera

Grado del juez experto: Doctor en Ciencias de la Educación

.....
Firma del Juez Experto



**UNIVERSIDAD NACIONAL
"José Faustino Sánchez Carrión"
ESCUELA DE POSGRADO**

MÉTODO DE VALIDEZ: VALIDEZ DE CONTENIDO

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA, 2023

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: CARLOS ORLANDO CLAROS VÁSQUEZ

TÉCNICA: JUICIO DE EXPERTO:

- a. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
 - b. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.
- 1: Muy Malo
2: Malo
3: Regular
4: Bueno
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Muchas gracias por su respuesta.

Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Johnny Gregorio Cipriano Bautista.

DNI: 15732636

Especialidad de Juez Experto: Lic. En Matemática Aplicada

Grado del juez experto: Doctor en Ciencias de la Educación


 Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
 FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL
 DR. JOHNNY GREGORIO CIPRIANO BAUTISTA
 Presidente Grupos y Titular

.....
Firma del Juez Experto

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTOS)

TÍTULO DE IA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA, 2023.

INVESTIGADOR: CARLOS ORLANDO CLAROS VÁSQUEZ

El presente instrumento fue puesto a consideración de cuatro expertos, todos ellos profesionales temáticos con amplia experiencia, según se detalla a continuación:

N°	JUECES EXPERTOS
1	Josué Joel Rios Herrera.
2	Collantes Rosales Víctor Manuel
3	Claros Guerrero Edith Meryluz
4	Romero Ortiz Máximo
5	Cipriano Bautista Jhonny

CRITERIOS	JUECES					TOTAL
	J1	J2	J3	J4	J5	
Claridad	4	4	4	5	5	22
Objetividad	4	4	4	5	5	22
Actualidad	4	4	4	4	5	21
Organización	5	4	4	4	5	22
Suficiencia	3	4	5	4	5	21
Pertinencia	4	4	5	4	4	21
Consistencia	4	4	5	4	4	21
Coherencia	3	4	4	4	5	20
Metodología	4	4	4	4	5	21
Aplicación	5	4	4	4	5	22
Total de opinión	40	40	43	42	48	213

Total Máximo = (N° de criterios) x (N° de jueces) x (Puntaje máximo de Respuestas)=250

Calculo del coeficiente de validez:

$$validez = \frac{\text{total de opinión}}{\text{total Máximo}} = 0,852$$

0,53 a menos	Validez Nula
0,54 a 0,59	Validez Baja
0,60 a 0,65	Válida
0,66 a 0,71	Muy Válida
0,72 a 0,99	Excelente Validez
1,00	Validez Perfecta

Conclusión: de acuerdo a la tabla el instrumento es de excelente validez.

Anexo D

ENCUESTA

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA AÑO 2023

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada a la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de estudios generales en la Universidad Nacional de Barranca. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exige la seriedad y la rigurosidad de la investigación. La encuesta será anónima salvaguardando la identidad de los encuestado.

I. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES.

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

Escala de valoración:

- 1 = Muy en desacuerdo
- 2 = Algo en desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = Algo de acuerdo
- 5 = Muy de acuerdo

Ítems	CALIDAD DE SERVICIO					
		1	2	3	4	5
D1	FIABILIDAD					
01	¿Consideras que el tiempo de respuesta de la universidad es adecuado para atender tus necesidades y consultas?					
02	¿En general, cómo evaluarías el tiempo de respuesta promedio de la universidad en relación a tus consultas y solicitudes?					
03	¿La universidad comunica de manera clara y anticipada los plazos y fechas límite para las diferentes actividades académicas?					
04	¿Consideras que los plazos establecidos por la universidad son realistas y alcanzables para los estudiantes?					
05	¿Consideras que la universidad responde de manera oportuna a los problemas que planteas?					
06	¿Has tenido dificultades para encontrar soluciones a tus problemas debido a la falta de comunicación o apoyo por parte de la universidad?					
D2	TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
07	¿Consideras que la universidad cuenta con el equipamiento tecnológico necesario para apoyar tu aprendizaje y desarrollo académico?					
08	¿La universidad proporciona capacitación o soporte técnico para ayudarte a utilizar eficazmente los equipos y la tecnología disponibles?					
09	¿Los materiales de comunicación de la universidad están actualizados y reflejan con precisión la información relevante para los estudiantes?					
10	¿La universidad utiliza diferentes canales de comunicación (sitio web, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.) para llegar a los estudiantes de manera efectiva?					

11	¿Cómo evaluarías la comodidad y funcionalidad de los espacios físicos (aulas, bibliotecas, áreas de estudio, laboratorios, etc.) de la universidad?					
12	¿La universidad ofrece áreas equipadas con tecnología (computadoras, proyectores, pizarras interactivas, etc.) para facilitar las actividades académicas?					
D3	EMPATÍA	1	2	3	4	5
13	¿La universidad ofrece servicios de asesoramiento académico o personalizado para ayudarte a alcanzar tus metas y objetivos?					
14	¿En general, cómo evaluarías la personalización del servicio por parte de la universidad en relación a tu experiencia como estudiante?					
15	¿Sientes que el personal docente y administrativo de la universidad invierte tiempo suficiente en atender tus necesidades como estudiante?					
16	¿En general, cómo evaluarías el tiempo dedicado al estudiante por parte de la universidad en relación a tu experiencia como estudiante?					
D4	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
17	¿Has recibido respuestas oportunas por parte del personal docente y administrativo de la universidad cuando has solicitado información o asistencia?					
18	¿En general, cómo evaluarías el tiempo de respuesta por parte de la universidad en relación a tu experiencia como estudiante?					
19	¿Consideras que las respuestas que recibes por parte del personal de la universidad son completas y satisfacen tus necesidades de información o asistencia?					
20	¿En general, ¿qué nivel de satisfacción tienes con las respuestas que recibes por parte de la universidad en relación a tu experiencia como estudiante?					
D4	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
21	¿Consideras que la universidad tiene medidas de seguridad adecuadas para proteger tus datos contra accesos no autorizados?					
22	¿Confías en que la universidad utiliza tus datos personales de manera ética y solo con fines académicos y administrativos legítimos?					
23	¿Consideras que la universidad protege adecuadamente la confidencialidad de tus datos personales y académicos?					
24	¿Sientes que la universidad tiene políticas claras y procedimientos para proteger la confidencialidad de los datos estudiantiles?					
Ítems	SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES					
D1	CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5
25	¿La universidad ha superado tus expectativas en cuanto a los recursos y servicios ofrecidos?					
26	¿En general, qué puntuación asignarías a la satisfacción de tus expectativas como estudiante en la universidad?					
27	¿Cuáles eran tus expectativas en cuanto a la infraestructura y equipamiento de las instalaciones universitarias?					
28	¿En general, qué puntuación asignarías a la correspondencia entre tus expectativas iniciales y lo que has experimentado en la universidad hasta ahora?					
D2	EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE	1	2	3	4	5
29	¿Encuentras que la plataforma virtual de aprendizaje utilizada por la universidad facilita tu participación en clases y la entrega de tareas?					
30	¿En general, qué puntuación asignarías a la facilidad de uso de los sistemas y recursos tecnológicos en la universidad en relación a tu experiencia como estudiante?					
31	¿La universidad utiliza herramientas y recursos tecnológicos que facilitan la interactividad en el proceso de enseñanza-aprendizaje?					
32	¿En general, qué puntuación asignarías a la interactividad en la universidad en relación a tu experiencia como estudiante?					

D1	VALOR PERCIBIDO	1	2	3	4	5
33	¿Consideras que la universidad ofrece servicios y beneficios adicionales que contribuyen a tu experiencia como estudiante, como acceso a bibliotecas, eventos culturales o instalaciones deportivas?					
34	¿En general, qué puntuación asignarías a los beneficios percibidos al estudiar en esta universidad en relación a tu satisfacción como estudiante?					
35	¿En qué medida te sientes identificado/a con la comunidad estudiantil y te involucras en actividades y eventos organizados por la universidad?					
36	¿En general, qué puntuación asignarías a tu nivel de recomendación y lealtad hacia esta universidad en relación a tu satisfacción como estudiante?					

Gracias por su tiempo y colaboración.

Dr. Edgardo Octavio Carreño Cisneros
ASESOR

Dr. Santiago Ernesto Ramos Y Yovera
PRESIDENTE

Dr. Abraham César Nery Ayala
SECRETARIO

Dr. Félix Gil Caro Soto
VOCAL

Dr. José Luis Ausejo Sánchez
VOCAL