

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**ESCUELA DE POSGRADO**

**SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE  
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**



**Calidad del servicio educativo y satisfacción de estudiantes  
de la Universidad San Pedro – Chimbote 2024**

**Informe de Tesis para obtener el Grado de Doctor en Gestión y  
Ciencias de la Educación**

**Autor:**

**Miranda Caldas, Eduardo Javier**

**Asesora Código ORCID: 0000-0002-8265-4539**

**Gabancho Glenni, Olga Victoria**

**Chimbote – Perú**

**2024**

## Índice

Índice .....	i
Índice de tablas .....	ii
Índice de figuras .....	iii
Palabras Clave .....	iv
Constancia de originalidad .....	v
Título .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
Introducción .....	1
Metodología .....	15
Resultados .....	25
Análisis y Discusión .....	35
Conclusiones .....	38
Recomendaciones .....	42
Referencias Bibliográficas .....	44
Anexos y Apéndice .....	50

## Índice de tablas

Tabla 1: Total de estudiantes matriculados	17
Tabla 2: Nivel de calidad del servicio educativo de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 - II. En opinión de los estudiantes.	25
Tabla 3: Nivel de las dimensiones de calidad del servicio educativo de la Universidad San Pedro en el semestre 2024-II, en opinión de los estudiantes.	26
Tabla 4: Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II, en opinión de los estudiantes.	27
Tabla 5: Nivel de las dimensiones de satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.	28
Tabla 6: Prueba de normalidad.	30
Tabla 7: Relación entre la variable calidad del servicio educativo y dimensión satisfacción de los estudiantes respecto al desempeño de los docentes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.	31
Tabla 8: Relación entre la variable calidad del servicio educativo y la dimensión satisfacción de los estudiantes respecto a la infraestructura y equipamiento de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.	32
Tabla 9: Relación entre la variable calidad del servicio educativo y la dimensión satisfacción de los estudiantes respecto a los currículos de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.	33
Tabla 10: Relación de calidad del servicio educativo y la dimensión satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios educacionales complementarios y administrativos de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.	33
Tabla 11: Relación entre calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.	34

## Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de barras del nivel de calidad del servicio educativo de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 - II. En opinión de los	25
Figura 2. Gráfico de barras del nivel de las dimensiones de la calidad del servicio educativo de la Universidad San Pedro en el semestre 2024-II, en opinión de los estudiantes.	26
Figura 3. Gráfico de barras de satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II, en opinión de los estudiantes.	27
Figura 4. Gráfico de barras de las dimensiones de satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.	28
Figura 5. Distribución de los datos de la variable calidad del servicio educativo.	30
Figura 6. Distribución de los datos de la variable satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.	30

### Palabras Clave

Tema	Calidad servicio educativo satisfacción estudiantes.
Especialidad	Educación superior

### Keywords

Topic	Quality of educational service and student satisfaction.
Specialty	Higher education

### Línea de Investigación

<b>Línea de Investigación</b>	Educación y calidad educativa
<b>Área</b>	Ciencias Sociales
<b>Sub área</b>	Otras Ciencias Sociales
<b>Disciplina</b>	Ciencias sociales, interdisciplinaria

## Constancia de originalidad



### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

#### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Calidad del servicio educativo y satisfacción de estudiantes de la Universidad San Pedro - Chimbote 2024" del (a) estudiante: **MIRANDA CALDAS EDUARDO JAVIER**, identificado(a) con Código N° **0199900112**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **19%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 10 de marzo de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



## **Título**

“Calidad del servicio educativo y satisfacción de estudiantes de la Universidad  
San Pedro – Chimbote 2024.”

“Quality of educational service and student satisfaction at the Universidad San Pedro – Chimbote 2024.”

## **Resumen**

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre servicio educativo de calidad y el grado de satisfacción de educandos de la USP durante el semestre 2024-II. Para ello, se ejecutó una investigación pura y se aplicó un diseño descriptivo correlacional; además, se recolectaron datos a través de una encuesta aplicada a 472 estudiantes. Los resultados obtenidos muestran que el 70.1% de los educandos considera que la calidad del servicio educativo es "eficiente" y el 69.5% manifiesta un alto nivel de satisfacción. Se concluye, reforzado por el estadístico de correlación de Person, con un  $Rho = 0.574$ , que hay una relación positiva moderada con respecto a la calidad del servicio que brinda la USP y el grado de satisfacción del estudiante, donde  $p < 0.05$  y una significación bilateral de ,000, permite aceptar la hipótesis alternativa y dejar de lado la hipótesis nula. Por lo tanto, a

mejor servicio académico de calidad que ofrece la institución mayor será el nivel de satisfacción de los educandos de la Universidad San Pedro.

### **Abstract**

The main objective of this research was to find the existence of the connection between the quality educational service and the degree of satisfaction of USP students during the 2024-II semester. To do this, a pure and descriptive correlational research design was used, in addition, data was collected through a survey applied to 472 students. The results obtained show that 70.1% of students consider that the quality educational service is "efficient" and 69.5% reach a high level of satisfaction. It is concluded according to the Person correlation statistic a  $Rho = 0.574$ , which shows a significant moderate positive relationship with respect to the quality academic service and the satisfied behavior of students, where  $p < 0.05$  and a bilateral significance of ,000 which allows accepting the alternative hypothesis and leaving aside the null hypothesis. Therefore, the better the quality academic service offered by the institution, the higher the level of satisfaction of the students of the Universidad San Pedro.

## **Introducción**

La Universidad San Pedro - USP desde el año 2020 ha vivido varios acontecimientos que han condicionado su continuidad; sin embargo, en el marco determinado por la norma pertinente, sigue brindando sus servicios a la población de estudiantes que se han mantenido fieles. Este estudio, además, permite hacer un diagnóstico para saber si los servicios que provee la institución son de calidad aceptable para los usuarios. Los resultados obtenidos proporcionan evidencias sobre la capacidad y viabilidad de presentar el expediente para un nuevo licenciamiento institucional.

Iniciamos este estudio revisando algunos trabajos que tienen relación con lo que estamos viviendo, empezamos revisando el estudio de Coronel y Plúas (2023), su investigación revela que los estudiantes universitarios de Guayaquil tienen una percepción positiva sobre los aspectos tangibles de los servicios educativos, pero expresan cierta insatisfacción con la dimensión de seguridad. Este estudio, basado en una muestra de 384 estudiantes y utilizando el modelo SERVQUAL, subraya la pertinencia que para satisfacer las necesidades de la comunidad estudiantil se tiene que mejorar los servicios educativos con una alta dosis de calidad.

Marcano y Uribe (2022). destacan que es importante la satisfacción estudiantil para el éxito institucional. En su investigación cualitativa con educandos universitarios de nivelación de una universidad colombiana, se evaluó la satisfacción respecto a diversos aspectos académicos y de infraestructura. Los resultados indicaron un grado muy alto de satisfacción con la forma de construir el conocimiento, pero revelaron deficiencias en las condiciones institucionales, como el mantenimiento de las aulas.

En el estudio realizado por Núñez et al. (2021), se empleó un enfoque mixto para analizar la satisfacción de estudiantes universitarios. Mediante un cuestionario aplicado a 60 alumnos de la Universidad Estatal de Bolívar, se observó que todos los participantes (100 %) manifestaron un nivel alto de satisfacción con sus estudios, resaltando la relevancia del entorno académico, la enseñanza y la disponibilidad de los recursos.

Por su parte, Ortiz et al. (2023) utilizaron el modelo HEDPERF para investigar la opinión de los estudiantes universitarios ecuatorianos sobre el tipo de calidad con respecto al servicio y la relación con su satisfacción. Para lo cual aplicó una encuesta a un grupo de 260 estudiantes, se concluyó que diversos factores influyen en la satisfacción estudiantil, destacándose la imagen institucional y la infraestructura como los elementos más significativos.

Lo expuesto líneas arriba corresponde a estudios internacionales, a continuación, tenemos los siguientes estudios que pertenecen al plano nacional, como, por ejemplo:

Huapaya et al. (2023) profundizaron en cómo variables sociodemográficas y la calidad del desarrollo de los servicios universitarios sobre todo en lo académico virtual impactaron en el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil durante la pandemia. Utilizando escalas validadas, su estudio reveló una mejora positiva entre una educación virtual de calidad y la satisfacción estudiantil, indicando que mejorar aspectos como la interacción docente-estudiante, recursos digitales, puede incrementar significativamente en los estudiantes la satisfacción en este contexto.

Tenemos algo similar en, Pérez et al. (2023) con respecto a los entornos virtuales, que evalúa la conexión entre las dos variables de estudio (la calidad y la satisfacción) en una universidad peruana. Su investigación se obtuvo el resultado de ( $r = 0.790$ ,  $p < 0.05$ ), entonces los estudiantes están más satisfechos cuando el servicio que reciben es de mayor calidad.

Díaz (2023) investigó en una universidad privada de Lima, sobre el nivel de calidad académica, encontrando que la mayoría considera eficiente el servicio académico y reporta altos niveles de satisfacción. El 66.6% calificó como eficiente la calidad del servicio, mientras que el 51.6% expresó estar muy satisfecho. Además, se identificó la correlación positiva entre ambas variables ( $r = 0.748$ ,  $p < 0.05$ ) y significativa, reafirmando que los servicios de calidad son esenciales para mejorar la experiencia estudiantil.

Claros (2023) realizó un valioso aporte al campo de la educación superior al analizar el vínculo que hay entre calidad percibida con satisfacción del estudiante en la Universidad Nacional de Barranca. Utilizando un diseño cuantitativo y correlacional, siendo la muestra de 208 universitarios del primer ciclo, el estudio encontró una valoración positiva y significativa (Rho de Spearman = 0.668,  $p < 0.05$ ), concluyendo que, si la calidad de los servicios educativos es buena, puede incrementar notablemente la satisfacción de los universitarios.

Por su parte, Piscoche y Huamanchumo (2023) realizaron una investigación cuantitativa y correlacional en una universidad privada, evaluando la conexión entre ambas variables de estudio. Aplico un cuestionario validado a 298 estudiantes seleccionados aleatoriamente, se halló una correlación muy alta (Rho de Spearman = 0.880,  $p < 0.05$ ), lo que indica que hay un impacto significativo entre el nivel de calidad con la satisfacción.

Los hallazgos de Torres (2023) subrayan la necesidad de desarrollar instrumentos de evaluación más completos y objetivos en medir la satisfacción estudiantil en la educación de nivel superior. Al criticar las limitaciones del modelo SERVQUAL y proponer una adaptación que considere las funciones sustantivas de las universidades y sus servicios complementarios, Torres ofrece una herramienta valiosa para que las instituciones educativas perfeccionen la experiencia estudiantil.

Utilizando un diseño no experimental, cuantitativo y transversal, Laines y Valera (2022) exploran el vínculo de calidad del servicio con satisfacción estudiantil en un instituto de nivel superior. A través de los instrumentos SERVPERF y KOTLER, y una muestra de 50 estudiantes, los autores encontraron una correlación significativa ( $r = 0.896$ ,  $p < 0.05$ ), lo que confirma dicha relación.

Los hallazgos de Cotrado y Ramos (2023) tienen importantes implicaciones para mejorar la gestión institucional en una institución educativa. En los resultados encontramos que la gestión institucional tiene una relación positiva con el desarrollo organizacional, el estudio sugiere que invertir en todo aquello que fortalezca los

procesos de gestión puede contribuir a un mayor desarrollo organizacional y, en consecuencia, a una mejora en el desempeño institucional.

Díaz (2023) estudió la percepción de los estudiantes con respecto a las dos variables de nuestra investigación. A la luz de los resultados el 66.6% de estudiantes percibió una calidad de servicio eficiente, un porcentaje considerable (26.6%) la calificó como regular y un pequeño porcentaje (6.6%) como deficiente. A pesar de estas variaciones, en las dos variables se da una conexión positiva y significativa, lo que sugiere que si los servicios académicos son de calidad esto contribuye a aumentar en los estudiantes, la satisfacción.

Aguirre (2022) desarrolló y validó dos instrumentos que pueden ser de gran utilidad para que las instituciones educativas de cualquier nivel puedan evaluar si los servicios académicos que se ofrecen son de calidad, lo que permite en los estudiantes elevar su nivel de satisfacción. Al basarse en el modelo de acreditación nacional, estos instrumentos ofrecen una perspectiva integral de la calidad educativa y pueden ser adaptados a diferentes contextos institucionales.

En el caso de Castrejón y Tello (2022), su estudio utilizó un enfoque cuantitativo para analizar la conexión entre la variable primera (V1: calidad de los servicios educativos) y la variable segunda (V2: satisfacción de los estudiantes) de un Instituto de Celendín. Trabajo con muestra estratificada de 138 educandos con la aplicación de una encuesta, y se obtuvo el siguiente resultado: ( $r = 0.851$ ,  $p < 0.001$ ), mostraron una asociación estadísticamente significativa confirmando que existe la correlación de las dos variables.

Dioses et al. (2021) destacan la relevancia que hay entre la calidad educativa que brinda la institución con la satisfacción de estudiantes universitarios. La investigación realizada enfatiza la necesidad de adoptar estrategias enfocadas en mejorar que la formación que se da sea de calidad con la finalidad que la experiencia de los estudiantes sean las óptimas.

Utilizando el diseño de investigación cuantitativo y trabajando con 170 estudiantes que conforman la muestra de estudio, Jiménez (2020) investigó cual es el nivel de relación entre la calidad de los servicios educativos ofrecidos con satisfacción estudiantil en la Universidad Peruana Unión durante la pandemia. Los resultados mostraron una evaluación muy fuerte ( $r = 0.865$ ), lo que evidencia que los estudiantes tienen un nivel alto de satisfacción al recibir, en contextos de una educación a distancia, servicios educativos óptimos.

Un estudio de Vilcatoma (2020), en la Facultad de Ingeniería Mecánica de la UNCP, donde evaluó si existe relación entre calidad del servicio y satisfacción de 51 estudiantes de posgrado durante el semestre 2019-II. Los resultados del estudio revelaron una compensación positiva y débil de ambas variables, concluyendo que el impacto puede ser limitado en este contexto específico.

La investigación de Olivera (2020) destaca la importancia de analizar lo que los estudiantes piensan sobre la virtualidad de la educación y que permita identificar áreas de mejora. Los resultados obtenidos en una universidad privada del norte de Lima revelan la insatisfacción generalizada, especialmente entre los estudiantes que trabajan y estudian. Este estudio subraya la necesidad de realizar investigaciones más profundas para comprender, que es lo que necesitan los distintos grupos de estudiantes y diseñar intervenciones educativas más efectivas.

Finalmente, el estudio de Espinoza (2019) evidenció la necesidad de mejorar lo referente a la gestión de enseñanza de la carrera Ingeniería Agrónoma de la UNASAM. Aunque se observó que el nivel en cuanto a satisfacción de los estudiantes fue moderado, el hecho de que el 60% manifestara insatisfacción con este aspecto particular indica la importancia de implementar estrategias más efectivas para satisfacer las expectativas de los estudiantes.

Después de revisar los trabajos de investigación científica señalados como antecedentes se hace necesario fundamentar científicamente, con respecto a las variables que se han seleccionado.

Comenzamos el marco teórico abordando nuestra primera variable “la calidad del servicio educativo”, en la definición por Parasuraman et al. (1988), que se cita en Delgado (2022), se entiende como la percepción del cliente basado en su satisfacción al recibir un producto o servicio.

Por su parte, Hernández (2022) enfatiza que la calidad es un concepto amplio y dinámico, relacionado con la mejora continua, la excelencia y la satisfacción del cliente. En tanto, Bernate et al. (2020) afirman, la calidad es alcanza cuando el servicio ha cubierto en el cliente sus necesidades en un grado mayor posible.

Según Ferreira y De la Cruz (2029), en la definición de un servicio de calidad, es central la percepción del cliente. Sin embargo, Palacios et al. (2020) añaden que esta percepción está influenciada por el contexto institucional en el que se presta el servicio. Es decir, la calidad no es un concepto absoluto, sino que está íntimamente ligado a las expectativas y experiencias previas de los clientes, así como a las características únicas de cada institución.

La calidad educativa, según Hernández (2022), se vincula con la excelencia y se ajusta a las demandas de los estudiantes, teniendo en cuenta sus necesidades académicas, culturales y contextuales. En este sentido, los estudiantes desempeñan un rol central dentro de las universidades, por lo tanto, se hace necesaria una constante evaluación de los servicios educativos para no descuidar su nivel de calidad. (Cruz et al., 2022).

La satisfacción estudiantil es un objetivo primordial de las instituciones educativas, y las autoevaluaciones periódicas son una herramienta esencial para lograrlo. Los modelos de gestión, según Romero et al. (2021), proporcionan un marco conceptual para guiar estos procesos. Sin embargo, como señala Pasapera (2022), se requiere una mayor investigación para comprender cómo estos modelos influyen en la

calidad de la formación profesional. Es necesario desarrollar estudios más profundos que analicen la relación entre los diferentes enfoques de gestión y los resultados educativos, que permita encontrar las mejores en beneficio la satisfacción del estudiante y de la calidad de la educación de nivel superior.

Jiménez et al. (2020) señalan que este tipo de investigaciones son fundamentales para establecer mecanismos de mejora y corrección en las instituciones educativas, con un enfoque particular en la educación superior, buscando fortalecer la calidad de la formación que estas brindan.

El servicio al cliente es un proceso dinámico que empieza con el primer contacto y va más allá de la adquisición del servicio o producto, como señalan Osejos y Merino (2020). En este sentido, Patrón (2020) destaca que lo más importante es la satisfacción del cliente, ya que fomenta la lealtad y estimula la recompra.

Desde nuestra perspectiva, ¿cómo se mide que el servicio educativo de toda universidad es de calidad?: está en función en la medida en que una institución de educación superior satisface las expectativas, necesidades y demandas de sus principales actores: estudiantes, profesores, empleadores y la sociedad en general. Esto se logra mediante una educación integral, pertinente y equitativa.

Para brindar una educación superior de calidad, esta depende de diversos factores interrelacionados. Entre los más importantes destacan:

- **Pertinencia:** Los programas deben ser relevantes para el mercado laboral y los desafíos sociales.
- **Calidad docente:** Docentes bien preparados y comprometidos con la actualización.
- **Infraestructura y recursos:** Instalaciones adecuadas y acceso a tecnología.
- **Equidad e inclusión:** Oportunidades iguales para todos los estudiantes.
- **Experiencia estudiantil:** Satisfacción académica y desarrollo integral.

- Gestión eficiente: Procesos administrativos claros y orientados al estudiante.
- Resultados tangibles: Tasas de graduación, empleabilidad, impacto social e innovación.

En resumen, la calidad educativa implica una combinación de factores académicos, institucionales y sociales que garantizan una experiencia de aprendizaje significativa y exitosa para los estudiantes.

Nuestra primera variable: La Calidad del Servicio Educativo. Un Enfoque Basado en el Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL es útil al evaluar si los servicios que ofrece una institución educativa son de calidad. Este instrumento se centra en cinco dimensiones clave que permiten determinar que percepción tienen los estudiantes al recibir los servicios educativos:

- Fiabilidad: Capacidad de cumplir con lo prometido.
- Tangibles: Elementos físicos que ayudan a evaluar la percepción de la calidad.
- Capacidad de respuesta: Velocidad y disposición para atender las necesidades.
- Seguridad: Confianza transmitida por los empleados y la institución.
- Empatía: Capacidad de comprender y atender las necesidades individuales.

Al evaluar estas dimensiones, las instituciones educativas están en la capacidad de detectar sus deficiencias y proponer las mejoras para brindar un servicio calidad. Sin embargo, es importante recordar que SERVQUAL es solo una herramienta y que su aplicación debe complementarse con otros enfoques para tener una idea total de la calidad educativa.

En resumen, SERVQUAL proporciona un marco de referencia valioso para:

- Evaluar la satisfacción estudiantil: Permite mejorar nuestros servicios que ofrecemos y garantizar una experiencia educativa de calidad.
- Identificar áreas de mejora: un seguimiento continuo a nuestros servicios nos ayuda a implementar planes de mejora que permitan superar las expectativas de los estudiantes y fomentar su lealtad a la institución.
- Tomar decisiones basadas en evidencia: Para implementar estrategias de mejora continua de los servicios educativos que impacten positivamente en la percepción de la calidad.

Con respecto a la segunda variable: Satisfacción Estudiantil. Un Concepto Multidimensional

La satisfacción estudiantil es un concepto multidimensional que refleja el grado de conformidad de cada estudiante con su experiencia diaria en educación. Según Romero (2022), esta satisfacción está íntimamente ligada a la calidad educativa y se construye desde el momento que los estudiantes comparan sus expectativas con lo que ofrece la institución. También es importante indicar otros factores que tienen que ver con la satisfacción, como el clima de aprendizaje, las relaciones interpersonales, la actualización de los currículos, la calidad de la enseñanza, los recursos disponibles. Una alta satisfacción estudiantil consolida la fidelización del estudiante con su institución educativa. El SINEACE, en su afán por garantizar que en el Perú, la educación superior eleve su calidad, ha desarrollado una matriz de estándares que incluye indicadores relacionados con la satisfacción estudiantil, promoviendo así la autoevaluación institucional y la mejora continua.

Para evaluar la satisfacción estudiantil, se consideran cuatro dimensiones principales:

- Desempeño Docente:

- Relación docente-estudiante: La calidad de la interacción entre docentes y estudiantes es fundamental para fomentar un ambiente de aprendizaje positivo.
- Diversidad de metodologías: La utilización de diversas metodologías pedagógicas puede aumentar la motivación del estudiante así como consolidar el compromiso de los mismos.
- Evaluación formativa: La retroalimentación oportuna y constructiva permite consolidar en los estudiantes su aprendizaje.
- Infraestructura y Equipamiento:
  - Accesibilidad: La accesibilidad a las instalaciones y recursos debe ser garantizada para todos los estudiantes, incluyendo aquellos con necesidades especiales.
  - Mantenimiento: El mantenimiento adecuado de las instalaciones y equipos es crucial para garantizar su funcionamiento óptimo.
  - Sostenibilidad: La institución debe considerar aspectos de sostenibilidad ambiental en la gestión de sus infraestructuras y recursos.
- Currículos de estudio:
  - Articulación con el mercado laboral: Los currículos deben estar alineados con las demandas del mercado laboral y las tendencias del sector productivo.
  - Flexibilidad: Los planes de estudio deben ser flexibles para cubrir necesidades e intereses de cada estudiante, así como los cambios en el entorno.
- Servicios Complementarios y Administrativos:

- Atención al estudiante: La atención personalizada a los estudiantes es fundamental para resolver sus dudas y brindarles el apoyo necesario.
- Comunicación efectiva: La comunicación clara y transparente entre la institución y los estudiantes es esencial para fomentar la confianza y la participación.
- Servicios en línea: La oferta de servicios en línea debe beneficiar la gestión institucional y mejorar la experiencia de los estudiantes.

Se justifica atendiendo a los siguientes criterios: Teórico, práctica, social y metodológico que luego se pasa a detallar:

La indagación se justifica teóricamente, porque ha permitido contrastar los fundamentos teóricos de las variables calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes, a partir de la medición de éstas, en un contexto crítico determinado por el plazo para el cese de funciones de la institución objeto de la investigación; confirmándose la vigencia de las teorías usadas como respaldo.

La justificación práctica del estudio es evidente porque los resultados permitirán a la institución, el diseño de propuestas de planes de mejora. Estas propuestas pueden ser implementadas por la institución para optimizar procesos administrativos, fortalecer la enseñanza y mejorar los servicios complementarios, impactando de manera directa sobre la experiencia del estudiante.

Además, los hallazgos del estudio servirán como instrumento fundamental para poder tomar decisiones certeras y oportunas en la gestión institucional, garantizando un servicio educativo más eficiente y alineado con las demandas de los conforman la universidad. De esta manera, los resultados no solo beneficiarán a la universidad en su proceso de mejora continua, sino en su formación profesional y personal de sus alumnos. Y además el estudio de las variables objetos de estudio, servirán como

referentes básicos para otras indagaciones científicas sobre las líneas de investigación de la USP.

Esta investigación es relevante desde un enfoque social porque aborda la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil, aspectos que impactan directamente en la formación integral de los egresados. Mejorar la calidad del servicio contribuye a fortalecer la formación personal y profesional de los estudiantes, lo que a su vez repercute en su capacidad para aportar y hacer frente a los desafíos de la sociedad.

Además, una mayor satisfacción de los estudiantes fomenta la retención académica, el compromiso con la institución y la generación de egresados que valoren y promuevan el cambio social. Este estudio permitirá identificar áreas de mejora dentro de la universidad, beneficiando no solo a los estudiantes actuales, sino también a generaciones futuras, y consolidando a la universidad como un agente clave en el progreso de su comunidad.

Se justifica metodológicamente porque emplea un diseño riguroso y técnicas adecuadas para el análisis de la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil de la universidad. Al utilizar el enfoque cuantitativo, así como instrumentos validados como encuestas y análisis estadísticos, el estudio asegura la obtención de datos precisos, objetivos y representativos.

Además, la metodología propuesta no solo permite explorar las percepciones de los estudiantes, sino también identificar patrones, relaciones y áreas críticas que requieren atención. Este enfoque innovador o adaptado a las necesidades institucionales contribuye al avance del conocimiento sobre el tema, ofreciendo un modelo replicable para otras instituciones educativas interesadas en evaluar y mejorar sus procesos de calidad y satisfacción estudiantil.

La pandemia de COVID-19 ha sido un factor que ha contribuido en la transformación para entrar en la etapa digital de la universidad, obligando a las instituciones educativas a incorporarse a la velocidad a la modalidad virtual de su

servicio educativo. Este cambio abrupto puso a prueba la capacidad de las universidades para garantizar la calidad educativa y ha generado nuevos desafíos para el proceso de licenciamiento institucional. Como señala la UNESCO (2020), la pandemia ha tenido un impacto profundo en los sistemas educativos a nivel mundial, requiriendo una adaptación constante de las prácticas pedagógicas y de la evaluación educativa.

La transición a la educación virtual, agudizada por la pandemia, ha planteado nuevos desafíos en términos de calidad educativa. Si bien Bates (2019) enfatiza la importancia de una planificación adecuada, la realidad nos ha obligado a adaptarnos rápidamente. Para evaluar el impacto de esta transición en nuestra institución, es fundamental analizar cómo nuestros estudiantes, en el contexto de la modalidad virtual, perciben que los servicios educativos que ofrecemos son de calidad. Al identificar qué áreas requieren mejora, podremos garantizar una experiencia de aprendizaje de calidad, cumplir con los estándares establecidos por el proceso de licenciamiento institucional y consolidarnos en el mercado competitivo de la educación superior peruana.

La investigación que he realizado pretende establecer que entre la calidad de los servicios educativos existe una relación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro. Los resultados obtenidos permitirán conocer que áreas muestran deficiencias y que tenemos que mejorar y, en consecuencia, incrementar la satisfacción estudiantil. De esta manera, se alcanzan propuestas de mejora para apuntalar ambas variables y fortalecer su posicionamiento en el sector educativo. Específicamente, se responderá a interrogante: "¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad San Pedro durante el semestre académico 2024-II?"

Para responder esta pregunta se procedió, en primer lugar, a definir conceptualmente, la primera variable: la calidad del servicio educativo, se entiende como la percepción que el estudiante tiene con respecto al servicio que brinda la institución y si este satisface sus expectativas académicas como profesionales, según

Kotler (2011), quien además señala que esta percepción se construye a partir de la comparación entre lo que el estudiante espera y lo que realmente experimenta.

En cuanto a la definición conceptual de satisfacción del estudiante, afirma Pérez y Gardey (2011), la noción de la satisfacción estudiantil se refiere al estado de ánimo positivo o negativo que experimenta un estudiante como resultado de esta comparación. Esta percepción es un indicador clave, pues se convierte en la medida que indica si la institución brinda sus servicios con calidad.

En la definición operacional de la calidad del servicio educativo, se entiende que para medir esta variable se utilizó un cuestionario que contiene las preguntas indicadas para determinar esta variable. Las dimensiones son: seguridad, fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. La escala de valores es: 1=Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4= Casi siempre y 5=Siempre.

Y en cuanto a la definición operacional de satisfacción del estudiante, se aplicó un cuestionario que evaluó diversos aspectos relacionados con esta segunda variable. Siendo las dimensiones a considerar: desempeño docente, la infraestructura, los currículos y los servicios complementarios. Con una escala de valor siguiente: 1= Muy insatisfecho 2= Insatisfecho 3= Satisfecho 4= Muy satisfecho.

A continuación, formulamos la Hipótesis: Existe relación positiva media entre la calidad del servicio educativo y la Satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre 2024 – II.

A continuación, formulamos nuestros objetivos. Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de calidad del servicio educativo en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.

- Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.
- Determinar la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes respecto al desempeño de los docentes en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.
- Determinar la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes respecto a la infraestructura y equipamiento en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.
- Determinar la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes respecto a los currículos de estudio en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.
- Determinar la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios educacionales complementarios y administrativos en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.

## **Metodología**

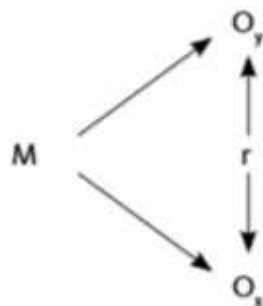
### Tipo de investigación

Para la investigación, se optó por un enfoque de investigación pura o fundamental. Según Sánchez y Reyes (2014), este tipo de investigación busca ampliar el conocimiento científico sobre un fenómeno específico, en este caso, la relación entre ambas variables. Al adoptar este enfoque, se pretende contribuir al cuerpo teórico existente sobre la calidad educativa y construir otros conocimientos para nuevas investigaciones aplicadas.

### Diseño de investigación

Se empleó un diseño no experimental descriptivo correlacional para conocer el grado de asociación de la calidad del servicio educativo con la satisfacción estudiantil en la Universidad San Pedro. El diseño adoptado fue debido a su capacidad para explorar la relación entre variables sin manipularlas experimentalmente. Nuestra primera variable, calidad del servicio, se operacionalizó usando una escala adaptada del modelo SERVQUAL, mientras que la segunda variable, satisfacción estudiantil, se midió utilizando la escala de Likert. Se recolectaron los datos mediante cuestionarios on line y para analizar los datos se usó el software SPSS, empleando el coeficiente de evaluación de Pearson que determinó fuerza y dirección de relación de las variables.

Se diagrama de manera siguiente:



Significa lo siguiente:

**M**= Muestra de estudiantes de la Universidad San Pedro

**O<sub>y</sub>**= Observación de la primera variable: calidad del servicio educativo

**R**= Relación de ambas variables

**O<sub>x</sub>**= Observación de la segunda variable: satisfacción del estudiante.

Población y muestra

Población:

La población, es el conjunto completo de elementos o individuos que tienen características específicas, las cuales se desea generalizar los resultados del estudio. Para delimitar la población, es necesario definir con precisión sus características en términos de tiempo, espacio y atributos relevantes para la investigación (Castro et al., 2020).

La población del estudio fueron 1061 estudiantes matriculados de las 06 facultades de nuestra universidad en el semestre II del año 2024.

Tabla 1: Total de estudiantes matriculados

FACULTAD	TOTAL ESTUDIANTES MATRICULADOS
Ciencias de la salud	109
Ciencias econ y admin	279
Derecho	214
Educación	51
Ingeniería	237
Medicina	171
<b>Total</b>	<b>1061</b>

### Muestra:

El muestreo probabilístico es una técnica fundamental en la investigación cuantitativa que garantiza que la muestra sea la representatividad de la población estudiada. Es decir, se maximiza la posibilidad de generalizar los hallazgos a toda la población, ya que cada individuo contribuye de manera proporcional a la muestra. Como señalan Castro et al (2020), este tipo de muestreo es esencial cuando se desea hacer inferencias estadísticas y extrapolar los hallazgos a un universo más amplio.

Para lo cual se aplicó la siguiente fórmula, para población finita:

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

Conociendo que:

$n$  = tamaño de muestra buscado

$N$  = Total de la población (1061)

$Z_{\alpha} = 1.96$  (NC) nivel de confianza 95%

$p = 0.50$  proporcionalidad del evento de estudio

$q = 0.50$  complemento de  $P$

$e = 0.05$  (5%) error de estimación máximo aceptado

El resultado que se obtuvo es de 384.16 quedando la muestra en 385.

En esta investigación se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple para seleccionar a 476 estudiantes de las distintas especialidades de la Universidad San Pedro en el semestre II del 2024. Este tipo de muestreo evita el sesgo, lo que permite realizar inferencias estadísticas más robustas y generalizar los resultados a toda la población estudiantil. La muestra en sí considera un nivel de confianza deseado y margen de error aceptable. Si bien el muestreo probabilístico es una técnica poderosa, es importante reconocer que su implementación puede ser compleja y costosa, especialmente en poblaciones grandes y dispersas geográficamente (Hernández et al., 2019; Vera et al., 2018).

#### Técnicas de recolección de datos

La técnica seleccionada fue la encuesta. Las encuestas, como señala Arias (2012), son instrumentos diseñados para obtener información sobre un grupo de individuos. Para el estudio, se aplicaron cuestionarios estructurados con preguntas cerradas y el uso de la Escala Likert que miden la percepción de los estudiantes para este estudio.

La elección de la encuesta se justifica por su flexibilidad, facilidad de aplicación y capacidad para recolectar datos cuantitativos de una gran muestra de estudiantes. Respetando los criterios propios de la investigación en cuanto que ha sido valido por expertos, se consiguió el consentimiento informado de los participantes, asegurando la confidencialidad de los datos obtenidos.

## Instrumentos de recolección de datos

“Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (Arias, 2012, p. 68).

Los instrumentos diseñados para esta investigación fueron:

Dos cuestionarios:

Un cuestionario estructurado con preguntas cerradas basado en una escala Likert de 5 puntos para medir la percepción de los estudiantes sobre aspectos clave como infraestructura, metodología de enseñanza, atención administrativa y recursos disponibles.

- Se incluirán ítems adaptados del modelo SERVQUAL que permitirá medir la calidad del servicio en dimensiones correspondientes.

## Justificación de las técnicas e instrumentos

- El uso de un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL asegura que los resultados sean comparables con estudios previos y permitan evaluar dimensiones ampliamente reconocidas en la calidad del servicio.

## Diseño de la ficha de observación de calidad del servicio educativo

Con respecto a la elaboración del cuestionario para la primera variable, se siguió la siguiente secuencia:

- Se diseñó el instrumento de acuerdo al formato del cuestionario coherente con la naturaleza del estudio y teniendo en cuenta su forma, tamaño, material y estilo del recojo de la información
- Se trabajará con un enfoque textual y gramatical en la elaboración del texto del instrumento; en igual forma se construirá teniendo en cuenta las normas que propone la Universidad y el sistema del APA el espaciado, interlineado y

márgenes entre otras consideraciones concordantes con los lineamientos de la USP, para dar crédito a la fluidez en su lectura para que puedan comprender el contenido por los lectores.

- Se consideró el formato del cuestionario de acuerdo a la técnica de la encuesta que se optado para la variable, reuniendo las características fundamentales de un texto su cohesión y coherencia del texto, de acuerdo a las dimensiones, indicadores con sus respectivas variables; con claridad y objetividad para poder recoger la información de manera ordenada.
- El cuestionario es el instrumento que mide el nivel de la variable, en este caso de la primera variable, presenta 5 dimensiones, cada dimensión con sus indicadores y cada indicador tiene sus ítems; en este caso cada dimensión tiene sus ítems, ejemplo: Fiabilidad se diseñaron 4 ítems; Seguridad, se formularon 3 ítems, en Elementos tangibles se diseñaron 3 ítems , para Capacidad de respuesta se formularon 3 ítems y finalmente para Empatía se diseñaron 4 ítems; haciendo un total de 18 ítems. Se empleará la siguiente escala: 1=NUNCA 2= CASI NUNCA 3=A VECES 4= CASI SIEMPRE y 5=SIEMPRE.
- En el caso de nuestro estudio, el cuestionario se distribuyó a los estudiantes por medio de su Intranet académico, el riesgo que se corría es que muchos no lo respondan, por ser on line. Aunque se envió el cuestionario a 1061 estudiantes, la tasa de respuesta final fue del 45%, con un total de 476 cuestionarios completados. Además, un análisis de poder indicó que el tamaño de muestra de 476 es suficiente para detectar un efecto de tamaño medio con un nivel de confianza del 95%. Sin embargo, es importante reconocer que la tasa de respuesta podría haber sido mayor si se hubieran utilizado incentivos o si se hubiera realizado un seguimiento más exhaustivo de los participantes. A pesar de estas limitaciones, consideramos que lo obtenido es válido y confiable.

## Validez y confiabilidad

La validez de estos instrumentos de medición utilizados en este estudio se garantizó mediante un riguroso proceso de adaptación y validación de contenido. Los ítems de los cuestionarios fueron seleccionados y adaptados de instrumentos previamente validados (Hernández y Mendoza, 2018) y revisados por un panel de tres expertos en el área de educación superior. Estos instrumentos fueron evaluados por expertos en cuanto a pertinencia, claridad y coherencia de los ítems en relación con los constructos teóricos que se pretende determinar.

La confiabilidad se evaluó mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, el cual mostró una alta consistencia interna de las escalas. Además, se realizó un análisis factorial exploratorio para identificar la estructura subyacente de los datos y verificar la unidimensionalidad de cada escala.

Al seguir este proceso de validación, se garantiza que los resultados de la primera variable (Variable V1) sean válidos y confiables.

### **Validación del instrumento por expertos para ser utilizado en la investigación**

<b>N°</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Expertos</b>	<b>Resultados</b>
01	Doctor	Martha Torrealva Sepulveda	0.90
02	Doctor	Wilmer Pasi3n Carrasco Alvarado	0.88
03	Doctor	Godofredo Tapay Paredes	0.88

### Confiabilidad

Se realizó una prueba piloto con 10 estudiantes para lo cual se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, una medida estadística para evaluar la consistencia interna del instrumento de medición. Según Hernández y Mendoza, 2018, este resultado sugiere que los ítems que conforman cada escala están midiendo un mismo constructo de manera consistente.

## Evaluación de la fiabilidad del instrumento para la investigación de V1

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de preguntas</b>
Cuestionario (V1)	0.951	18

El resultado obtenido de 0.951 de Alfa de Cronbach nos permite afirmar que el instrumento tiene nivel de confianza, alto. Asegurando que la medición de la variable V1 esté garantizada.

### **Diseño de la ficha de observación de satisfacción del estudiante**

Para la elaboración del cuestionario sobre la satisfacción del estudiante universitario (Variable V2), se tuvo en cuenta el siguiente procedimiento:

- Se diseña el instrumento de acuerdo al formato del cuestionario coherente con la naturaleza del estudio y teniendo en cuenta su forma, tamaño, material y estilo y la metodología del recojo de la información
- Es el enfoque textual y gramatical el que se asumirá en la elaboración del texto del instrumento; en igual forma se construirá teniendo en cuenta las normas que propone la Universidad y el sistema del APA el espaciado, interlineado y márgenes entre otras consideraciones concordantes con los lineamientos de la USP, para dar crédito a la fluidez en su lectura para que puedan comprender el contenido por los lectores.
- Se considera el formato del cuestionario de acuerdo a la técnica de la encuesta que se seleccionó para la variable, reuniendo las características fundamentales de un texto su cohesión y coherencia del texto, de acuerdo a las dimensiones, indicadores con sus respectivas variables; con claridad y objetividad para poder recoger la información de manera ordenada.

- Este cuestionario nos permite medir el nivel de la segunda variable (V2), que presenta 4 dimensiones, cada dimensión con sus indicadores y cada indicador con sus respectivos ítems; así para la dimensión: Satisfacción del estudiante con el desempeño de los docentes se diseñaron 9 ítems para la dimensión 2: satisfacción del estudiante con la infraestructura y equipamiento, se formularon 4 ítems, y para dimensión 3: Satisfacción del estudiante con los currículos de estudio se diseñaron 4 ítems y finalmente para la dimensión 4: satisfacción del estudiante en los servicios adicionales, complementarios y administrativos se formularon 6 ítems; haciendo un total de 23 ítems. Se empleará la escala: 1= Muy insatisfecho 2= Insatisfecho 3= Satisfecho 4= Muy satisfecho.
- En el caso de nuestro estudio, el cuestionario se distribuyó a los estudiantes por medio de su Intranet académico, el riesgo que se corría es que muchos no lo respondan, por ser on line. Aunque se envió el cuestionario a 1061 estudiantes, la tasa de respuesta final fue del 45%, con un total de 476 cuestionarios completados. Además, un análisis de poder indicó que el tamaño de muestra de 476 es suficiente para detectar un efecto de tamaño medio con un nivel de confianza del 95%. Sin embargo, es importante reconocer que la tasa de respuesta podría haber sido mayor si se hubieran utilizado incentivos o si se hubiera realizado un seguimiento más exhaustivo de los participantes. A pesar de estas limitaciones, consideramos que los resultados obtenidos son válidos y confiables.

### **Validez y confiabilidad**

El instrumento de medición utilizados en este estudio se garantizó mediante una validación que consiste en un riguroso proceso de adaptación y validación de contenido. Los ítems de los cuestionarios fueron seleccionados y adaptados de instrumentos previamente validados (Hernández y Mendoza, 2018) y revisados por un panel de tres expertos en el área de educación superior. Estos instrumentos fueron evaluados por expertos en cuanto a pertinencia, claridad y coherencia de los ítems en

relación con los constructos teóricos que se pretende determinar.

La confiabilidad de los cuestionarios se evaluó mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, el cual mostró una alta consistencia interna de las escalas. Además, se realizó un análisis factorial exploratorio para identificar la estructura subyacente de los datos y verificar la unidimensionalidad de cada escala.

Al seguir este proceso de validación, se asegurará que los instrumentos utilizados en este estudio sean válidos y confiables para medir la satisfacción estudiantil (Variable V2).

#### **Validación del instrumento por expertos para la investigación**

<b>Nº</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Expertos</b>	<b>Resultados</b>
01	Doctor	Martha Torrealva Sepulveda	0.90
02	Doctor	Wilmer Pasión Carrasco Alvarado	0.91
03	Doctor	Godofredo Tapay Paredes	0.89

Se realizó una prueba piloto con 10 estudiantes para lo cual se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, una medida estadística para evaluar la consistencia interna del instrumento de medición. Según Hernández y Mendoza, 2018, este resultado sugiere que los ítems que conforman cada escala están midiendo un mismo constructo de manera consistente.

#### **Evaluación de la fiabilidad del instrumento para la investigación de V2**

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de preguntas</b>
Cuestionario (V2)	0.975	23

El resultado obtenido de 0.975 de Alfa de Cronbach nos permite afirmar un nivel de confianza alto de este instrumento. Por lo cual este instrumento brinda la garantía para la medición de la variable V2.

## Resultados

Luego de obtener los resultados correspondientes, utilizando el software SPSS, pasamos a realizar el análisis correspondiente de los diferentes objetivos tanto general como específicos:

### Análisis Descriptivo.

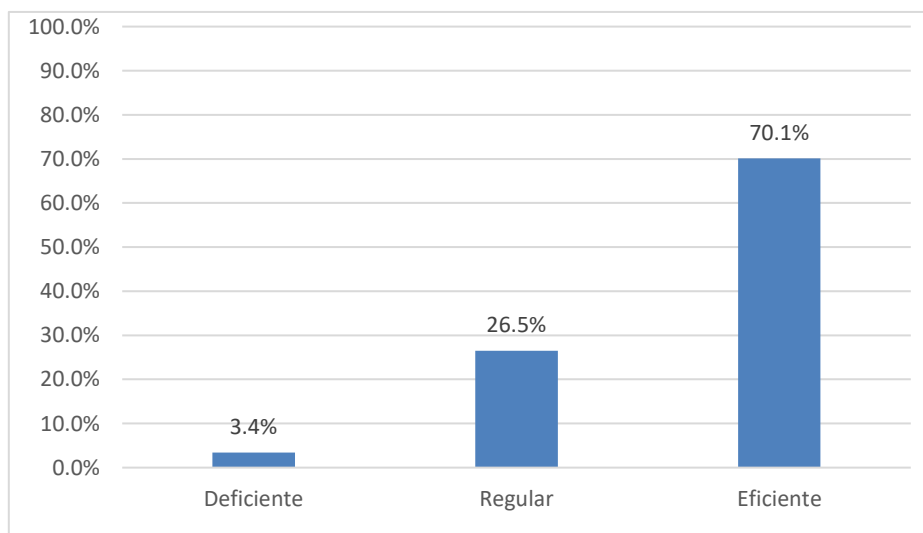
**Objetivo específico 1:** Identificar el nivel de calidad del servicio educativo en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.

**Tabla 2:** Nivel de calidad del servicio educativo de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 - II. En opinión de los estudiantes.

Niveles	f	%
Deficiente	16	3.4 %
Regular	125	26.5%
Eficiente	331	70.1 %
Total	472	100 %

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

**Figura 1.** Gráfico de barras del nivel de calidad del servicio educativo de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 - II. En opinión de los estudiantes.



Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

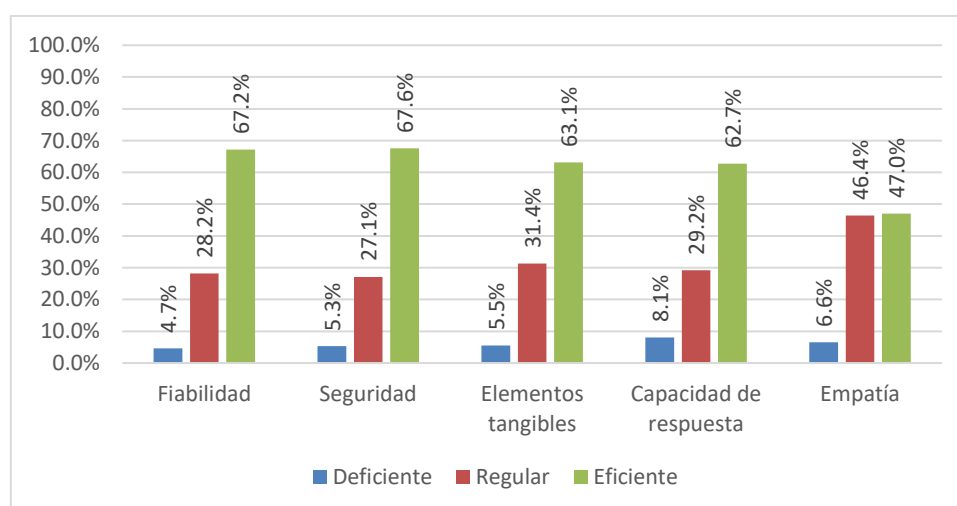
Estos resultados indican que la mayoría de los estudiantes (70.1%) perciben la calidad del servicio educativo en la Universidad San Pedro como 'Eficiente'. Sin embargo, un porcentaje significativo (26.5%) considera que el servicio es 'Regular', lo que indica que aún existen áreas de mejora. Al analizar los resultados por dimensiones del SERVQUAL, se busca que los estudiantes muestren mayor satisfacción en todas las dimensiones.

**Tabla 3:** Nivel de las dimensiones de calidad del servicio educativo de la Universidad San Pedro en el semestre 2024-II, en opinión de los estudiantes.

NIVEL	Fiabilidad		Seguridad		Elementos tangibles		Capacidad de respuesta		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	22	4.7%	25	5.3%	26	5.5%	38	8.1%	31	6.6%
Regular	133	28.2%	128	27.1%	148	31.4%	138	29.2%	219	46.4%
Eficiente	317	67.2%	319	67.6%	298	63.1%	296	62.7%	222	47.0%
Total	472	100%	472	100%	472	100%	472	100%	472	100%

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

**Figura 2.** Gráfico de barras del nivel de las dimensiones de la calidad del servicio educativo de la Universidad San Pedro en el semestre 2024-II, en opinión de los estudiantes.



Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

En los resultados, encontramos que por parte de los estudiantes hay una percepción positiva de la calidad del servicio educativo, especialmente en lo que respecta a la

confiabilidad y seguridad de los servicios, que es “Eficiente” (67.6%), seguida muy de cerca por “Fiabilidad” (67.2%). En el caso de los “Elementos tangibles” y la “Capacidad de respuesta”, los porcentajes de eficiencia también son elevados (63.1% y 62.7%, respectivamente), aunque muestran una proporción ligeramente mayor de evaluaciones “Regulares” en comparación con las primeras dos dimensiones. Por otro lado, “Empatía” presenta el menor porcentaje de calificaciones “Eficiente” (47%), mientras que un 46.4% de los encuestados la considera “Regular” y un 6.6% la cataloga como “Deficiente”. Estos datos sugieren que, si bien la mayoría de las dimensiones evaluadas mantienen calificaciones mayormente positivas, la empatía se perfila como el aspecto con mayores oportunidades de mejora dentro de la institución.

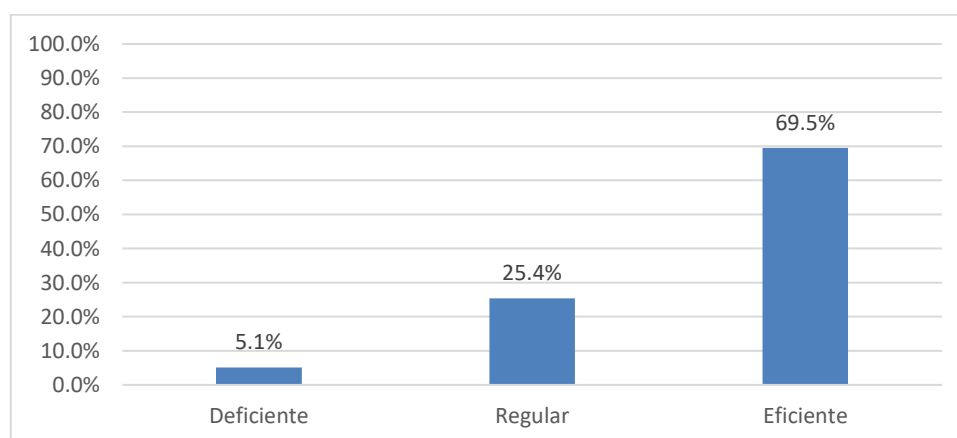
**Objetivo específico 2:** Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.

**Tabla 4:** Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II, en opinión de los estudiantes.

Niveles	f	%
Bajo	24	5.1%
Medio	120	25.4%
Alto	328	69.5 %
Total	472	100 %

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

**Figura 3.** Gráfico de barras de satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II, en opinión de los estudiantes.



Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

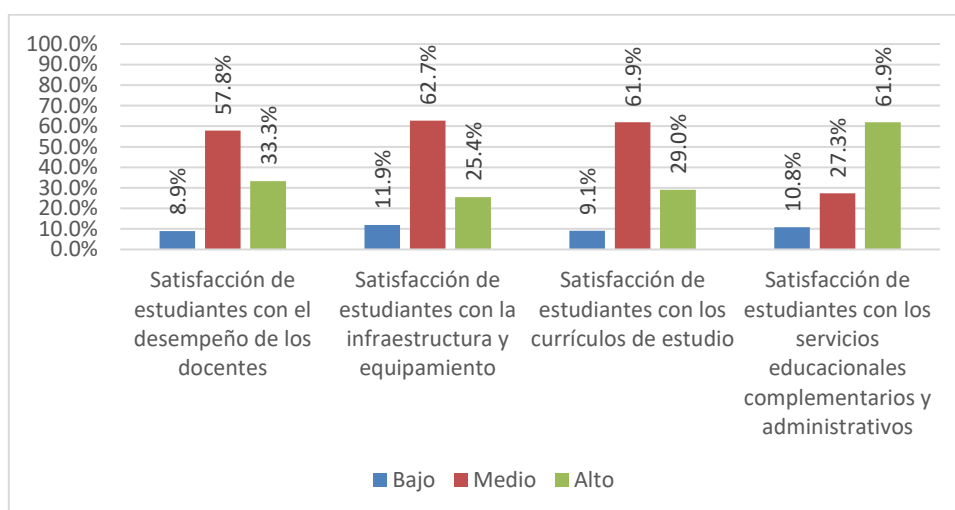
Los resultados evidencian a 24 estudiantes (5.1%) que manifestaron un nivel de satisfacción bajo, 120 estudiantes (25.4%) reportaron un nivel medio, mientras que 328 estudiantes (69.5%) alcanzaron un nivel alto de satisfacción. Se concluye que la comunidad estudiantil presenta una valoración mayoritariamente positiva del proceso formativo y de los servicios brindados por la universidad. Solo un porcentaje pequeño reporta insatisfacción, lo que sugiere que, si bien los resultados son alentadores, se hace necesarios planes de mejora para atender a aquellos estudiantes que se encuentran insatisfechos o con niveles de satisfacción intermedios.

**Tabla 5:** Nivel de las dimensiones de satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.

NIVEL	Satisfacción de estudiantes con el desempeño de los docentes		Satisfacción de estudiantes con la infraestructura y equipamiento		Satisfacción de estudiantes con los currículos de estudio		Satisfacción de estudiantes con los servicios educativos complementarios y administrativos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	42	8.9%	56	11.9%	43	9.1%	51	10.8%
Medio	273	57.8%	296	62.7%	292	61.9%	129	27.3%
Alto	157	33.3%	120	25.4%	137	29.0%	292	61.9%
Total	472	100%	472	100%	472	100%	472	100%

Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

**Figura 4.** Gráfico de barras de las dimensiones de satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.



Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

Los resultados obtenidos muestran una tendencia hacia la satisfacción moderada en la mayoría de las dimensiones evaluadas, con excepción de los servicios complementarios y administrativos, donde se observa un nivel de satisfacción significativamente más alto. Con el desempeño docente, se obtiene un 57.8% en opinión de los estudiantes que reporta satisfacción media, 33.3% alta y 8.9% baja. En cuanto a infraestructura y equipamiento, se observa un patrón similar, con 62.7% de satisfacción media, 25.4% alta y 11.9% baja. Para los currículos de estudio, destaca el nivel medio de satisfacción con 61.9%, seguido por 29.0% de alta y 9.1% de baja. No obstante, en cuanto a los servicios educacionales complementarios y administrativos, la mayoría (61.9%) manifiesta alta satisfacción, seguida por 27.3% de nivel medio y 10.8% de insatisfacción. En conclusión, los resultados reflejan que la satisfacción en los estudiantes es mayoritariamente media en tres de las cuatro dimensiones evaluadas, especialmente en lo que respecta al desempeño docente, a la infraestructura y equipamiento, y a los currículos de estudio. Sin embargo, en la dimensión de los servicios educacionales complementarios y administrativos destaca un índice de satisfacción alta por parte de más de la mitad de los encuestados. Esto sugiere que, si bien en la mayoría de las áreas sigue prevaleciendo una satisfacción moderada, existen fortalezas claras en los servicios complementarios y administrativos.

### **Análisis inferencial.**

### Prueba de normalidad.

**H<sub>0</sub>:** Las variables tienen distribución normal.

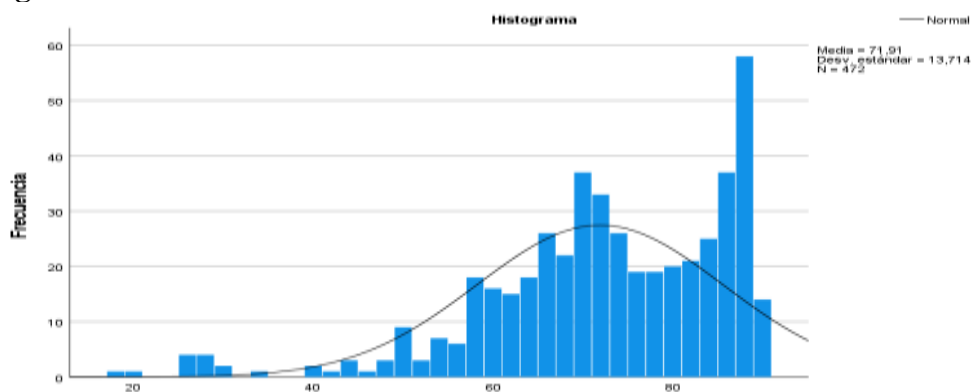
**H<sub>a</sub>:** Las variables no tienen distribución normal.

**Tabla 6:** Prueba de normalidad.

	Kolmogorov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio educativo	0.100	472	0.000
Satisfacción del estudiante	0.158	472	0.000

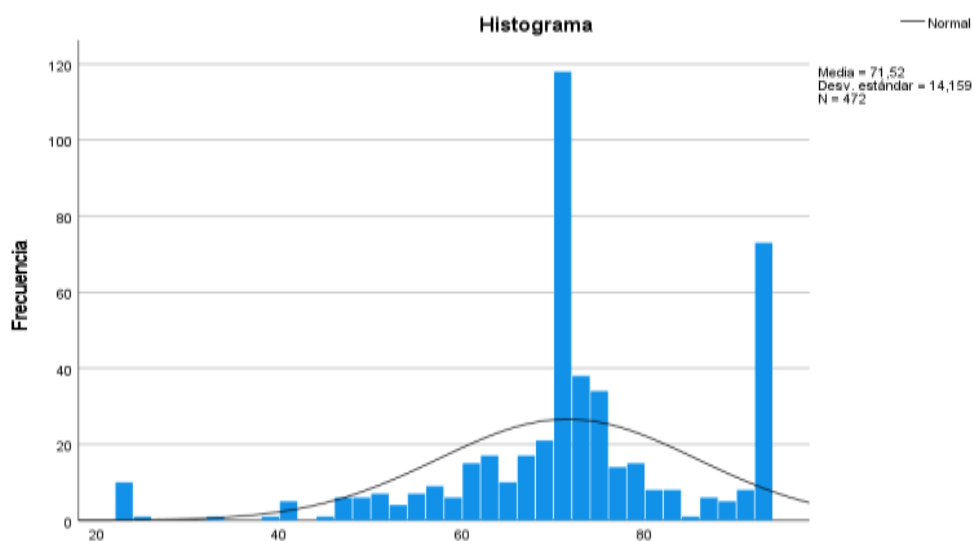
Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

**Figura 5.** Distribución de los datos de la variable calidad del servicio educativo.



Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

**Figura 6.** Distribución de los datos de la variable satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.



Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

Dado que los datos obtenidos no cumplían con el supuesto de normalidad, se seleccionó el coeficiente de evaluación de Spearman ( $\rho$ ), el cual es adecuado para variables ordinales o continuas que no siguen una distribución normal. Al obtener un valor de p menor a 0.05, se puede afirmar que la relación entre ambas variables es significativa.

### Análisis inferencial

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes respecto al desempeño de los docentes en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.

**Tabla 7:** *Relación entre la variable calidad del servicio educativo y dimensión satisfacción de los estudiantes respecto al desempeño de los docentes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.*

		Satisfacción de los estudiantes respecto al desempeño de los docentes	
Rho	Calidad del servicio	Coefficiente de	,464
spearman	educativo	correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	472

Nota. Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

Se encontró una evaluación positiva moderada ( $Rho = 0.464$ ,  $p < 0.01$ ) entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción con el desempeño docente. Este resultado indica que, a mayor percepción de la calidad del servicio, mayor será la satisfacción con el desempeño docente, dándose entre ambas variables una relación significativa.

**Objetivo específico 4:** Determinar la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes respecto a la infraestructura y equipamiento en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.

**Tabla 8:** *Relación entre la variable calidad del servicio educativo y la dimensión satisfacción de los estudiantes respecto a la infraestructura y equipamiento de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.*

		Satisfacción de los estudiantes respecto a la infraestructura y equipamiento	
Rho	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,469
spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	472

Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

De acuerdo a la tabla 8, la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes con la infraestructura y el equipamiento el coeficiente es de  $Rho = 0.469$  lo que indica una relación positiva moderada. Los resultados obtenidos indican que, a mayor calidad que se percibe en los servicios educativos que se dan en general, también tienden a estar más satisfechos con la infraestructura y el equipamiento.

**Objetivo específico 5:** Determinar la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes respecto a los currículos de estudio en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.

**Tabla 9:** *Relación entre la variable calidad del servicio educativo y la dimensión satisfacción de los estudiantes respecto a los currículos de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.*

		Satisfacción de los estudiantes respecto a los currículos	
Rho	Calidad del servicio	Coefficiente de	,455
spearman	educativo	correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	472

Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

Con respecto a la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes con los currículos de estudio se observa una relación positiva moderada ( $Rho = 0.455$ ,  $p < 0.05$ ). Esto sugiere que los estudiantes valoran la pertinencia, actualización y estructura de los planes de estudio y que estos aspectos influyen significativamente en su nivel de satisfacción general. Por lo tanto, es necesario invertir en el diseño y la actualización de los currículos.

**Objetivo específico 6:** Determinar la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios educacionales complementarios y administrativos en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.

**Tabla 10:** *Relación de calidad del servicio educativo y la dimensión satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios educacionales complementarios y administrativos de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.*

		Satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios educacionales complementarios y administrativos	
Rho	Calidad del servicio	Coefficiente de	,514
spearman	educativo	correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	472

Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

Los hallazgos encontrados entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes con los servicios complementarios y administrativos es una relación positiva moderada ( $Rho = 0.514$ ,  $p < 0.05$ ). Este hallazgo subraya que los estudiantes perciben una mayor calidad en el servicio educativo en general y por lo tanto a estar más satisfechos con los servicios de apoyo, como bibliotecas, orientación académica y trámites administrativos, lo que contribuye significativamente a aumentar la satisfacción estudiantil.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.

A continuación, planteamos las siguientes hipótesis:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación positiva media entre la calidad del servicio educativo y la Satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre 2024 – II.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación positiva media entre la calidad del servicio educativo y la Satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre 2024 – II.

Se considera un nivel de confianza = 95% ( $\alpha = .05$ )

La decisión para aceptar o rechazar las hipótesis será de la siguiente manera:

$P$  (Valor significancia) = 0.05

Si  $p$  es menor a 0.05 se rechaza la  $H_0$

Si  $p$  es mayor 0.05 se acepta la  $H_0$

Se procede a calcular la correlación mediante la prueba estadística Rho Spearman.

**Tabla 11:** *Relación entre calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.*

		Satisfacción de los estudiantes	
Rho spearman	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,574
		Sig. (bilateral)	,000
		N	472

Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

El resultado entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes es una relación positiva moderada debido al valor del coeficiente de evaluación de Spearman ( $Rho = 0.574$ ). El valor de  $p$ , significativamente menor a 0.05, confirma que esta relación se debe, que a medida que aumenta la percepción de los estudiantes en cuanto a la calidad de los servicios recibidos de la institución, también aumenta su nivel de satisfacción. Estos resultados de por sí rechazan la hipótesis nula, que planteaba la ausencia de relación de ambas variables, y acepta la hipótesis alternativa, que establece la asociación positiva de ambas variables.

### **Análisis y Discusión**

Después de haber obtenido el resultado de la prueba Rho de Spearman igual a 0.574, se llega a confirmar la hipótesis formulada como alterna: evidenciándose que existe una relación positiva media con respecto a la calidad del servicio profesional y la satisfacción de los alumnos de la Universidad San Pedro en el Semestre 2024-II.

Asimismo, el tratamiento estadístico de los datos muestra que existe una relación positiva entre ambas variables pues el 70.1% de los estudiantes considera que la calidad del servicio es 'eficiente', lo cual coincide con el alto nivel de satisfacción general, donde el 69.5% reportó un nivel de satisfacción alto. Estos hallazgos confirman lo que dice Romero (2022), que ambas variables estudiadas están íntimamente ligadas porque es usual que los estudiantes comparen sus expectativas sobre los servicios con lo que en realidad ofrece la institución.

En cuanto a la relación entre el nivel de satisfacción con la calidad de la docencia se aprecia que la sumatoria de la calificación entre media y alta es de 90.1% con el tercer lugar, se discute nuestros resultados con las investigaciones considerados como antecedentes. Así, por ejemplo: lo encontrado por Coronel y Plúas (2023) en ambos estudios coinciden en que los estudiantes valoran especialmente la confiabilidad y la seguridad de los servicios ofrecidos, Sin embargo, a diferencia de los hallazgos de

Coronel y Plúas, nuestros resultados indican una mayor satisfacción con los servicios complementarios y administrativos. La diferencia estaría en particularidades propias de cada institución, como el tamaño, la ubicación. o las inversiones realizadas en infraestructura.

Nuestros hallazgos sobre la satisfacción con la infraestructura y recursos corroboran en parte lo investigado por Ortiz et al. (2023), destacando la importancia de este factor en la satisfacción estudiantil. Sin embargo, a diferencia de Marcano y Uribe (2022), que reportaron deficiencias en el mantenimiento de las aulas, nuestros resultados mostraron una percepción de satisfacción mayoritariamente media.

Con respecto a la Satisfacción con los servicios complementarios, Núñez et al. (2021) se observa que los estudiantes con respecto a los servicios complementarios hay un alto nivel de satisfacción, destacando la importancia del ambiente educativo y los recursos disponibles. Asimismo, en nuestro estudio, la dimensión de los servicios educacionales complementarios y administrativos presentó un índice de satisfacción alto.

En cuanto a calidad con respecto a la enseñanza, tanto Dioses et al. (2021) y Díaz (2023) subrayaron la fuerte relación entre la percepción de calidad y la satisfacción estudiantil. Que en comparación a nuestros resultados la mayoría de los estudiantes consideran eficiente la calidad de la enseñanza. No obstante, Espinoza (2019) identificó áreas que se deben mejorar en el marco de la enseñanza – aprendizaje, una preocupación presente en nuestros hallazgos respecto a la satisfacción con el desempeño docente.

Al seguir analizando los antecedentes podemos afirmar que la mayoría de estudios respaldan la hipótesis H1. La mayoría de las investigaciones citadas (Pérez et al. (2023), Dioses et al. (2021), Díaz (2023), Claros (2023), Piscoche y Huamanchumo (2023), Castrejón y Tello (2022), Jiménez (2020), Cotrado y Ramos (2023), Díaz (2023)) pues la relación entre ambas variables es positiva y significativa. Esto concuerda con nuestra hipótesis H1. En los estudios de investigación se observa que los estudiantes, con respecto a sus estudios, manifiestan sentirse satisfecho en un alto

grado, subrayando la importancia del entorno académico. Estos resultados evidencian una correlación directa por parte de la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes, es decir, una mayor calidad se traduce en una mayor satisfacción. Como también se ve reflejada en varios estudios debido a que los coeficientes de correlación obtenidos en estos estudios ( $r > 0.8$ ) indican una relación muy fuerte entre ambas variables, tal como lo indica Díaz (2023), Claros (2023), Piscoche y Huamanchumo (2023), Castrejón y Tello (2022), Jiménez (2020), Laines y Valera (2022). Por el contrario, Vilcatoma (2020) concluyó que existe entre las variables evaluadas una correlación positiva, pero débil. Mientras que nuestros resultados afirman una correlación positiva media, nos indica que estamos en buen camino y que hay que realizar ajustes o implementar planes de mejora para lograr un nivel alto de satisfacción del estudiante.

En los estudios revisados un elemento que no se debe perder de vista es la diversidad de contextos, por las diferentes instituciones educativas (universidades, institutos), niveles educativos (pregrado, posgrado) y contextos (presencial, virtual). Esto sugiere que la relación encontrada es generalizable a diferentes escenarios. Como también no podemos dejar de lado que la satisfacción del estudiante universitario se ve influenciado con otros factores como la gestión institucional, el desarrollo organizacional y las características individuales de los estudiantes como se ha encontrado en los estudios de Espinoza (2019), Torres (2023), Aguirre (2022), Olivera (2020) y por ende hay áreas que deben ser optimizadas, pues algunos estudios identifican áreas específicas donde las instituciones educativas pueden implementar mejoras en sus servicios, como la enseñanza-aprendizaje, los servicios administrativos y no perder de vista las necesidades de los estudiantes. Podemos finalizar que el estudio realizado nos brinda criterios para mejorar la relación de ambas variables y permite afrontar nuevas expectativas en el futuro.

## **Conclusiones**

### Primero

En cuanto a determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II. Los resultados del estudio evidencian una relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. Al analizar ambos conceptos, encontramos que a medida que los estudiantes valoran más la calidad de los servicios ofrecidos por la institución, mayor es su nivel de satisfacción. Este hallazgo respalda la idea de que existe una estrecha vinculación entre la calidad percibida y la satisfacción, lo que confirma nuestra hipótesis de investigación.

### Segundo

Con respecto a Identificar el nivel de calidad del servicio educativo en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II. Los resultados de la investigación indican que la mayoría de los estudiantes encuestados (70.1%) califican la calidad del servicio educativo como "eficiente". Este hallazgo es alentador y sugiere que la institución está satisfaciendo, en gran medida, las expectativas de los estudiantes en cuanto a la calidad académica. Al comparar estos resultados con los antecedentes revisados, se observa una tendencia hacia una mayor valoración de la calidad educativa por parte de los estudiantes en nuestra institución. Sin embargo, es fundamental reconocer que aún existen áreas de oportunidad para fortalecer la calidad del servicio educativo y así consolidar los logros alcanzados.

### Tercero

Para Determinar la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes respecto al desempeño de los docentes en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.. En los resultados obtenidos se observa que el alto grado de satisfacción reportado por el 69.5% de los estudiantes de la Universidad San

Pedro es un indicador positivo de la calidad del servicio educativo ofrecido. Este resultado sugiere que la institución está satisfaciendo de manera efectiva las necesidades de los estudiantes en áreas clave como la calidad de la enseñanza, la disponibilidad de recursos y la pertinencia de los programas académicos. Sin embargo, es importante resaltar que la satisfacción estudiantil es un constructo dinámico influenciado por diversos factores contextuales. Por ello, la Universidad San Pedro debe implementar mecanismos de seguimiento continuo para identificar áreas de mejora y garantizar una experiencia educativa de calidad a largo plazo.

#### Cuarto

En lo referente a determinar la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes respecto al desempeño de los docentes en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II. Los resultados revelan una relación positiva y significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción con el desempeño docente ( $Rho = 0.464, p < 0.05$ ). Es decir, a medida que los estudiantes valoran más la calidad de los servicios ofrecidos por la institución, mayor es su satisfacción con el trabajo de sus profesores. Estos hallazgos sugieren que la calidad de la enseñanza es un factor clave para una experiencia estudiantil positiva y que las iniciativas institucionales enfocadas en mejorar el desempeño docente pueden contribuir significativamente a aumentar la satisfacción estudiantil. No obstante, es importante reconocer que otros elementos, como las características personales del profesorado, las expectativas individuales de los estudiantes y el clima de aprendizaje en el aula, también influyen en esta relación.

#### Quinto

En cuanto a determinar la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes respecto a la infraestructura y equipamiento en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II. La relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción con la infraestructura y el equipamiento es positiva y moderada ( $Rho = 0.469, p < 0.05$ ). Esto indica que los

estudiantes que valoran positivamente los servicios institucionales en general, también tienden a estar más satisfechos con las instalaciones y los recursos disponibles. Estos hallazgos respaldan la idea de que las inversiones en infraestructura y equipamiento, al formar parte de una estrategia integral de mejora de la calidad educativa, contribuyen a incrementar la satisfacción estudiantil y a fortalecer el vínculo entre los estudiantes y la institución.

#### Sexto

Con referencia a determinar la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes respecto a los currículos de estudio en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II. Los resultados evidencian una relación positiva y significativa ( $Rho = 0.455$ ,  $p < 0.05$ ) entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción con los currículos de estudio. Esto sugiere que los estudiantes que valoran positivamente la calidad general de los servicios ofrecidos por la institución, también tienden a estar más satisfechos con la pertinencia, actualización y estructura de los planes de estudio. Estos hallazgos resaltan la importancia de diseñar currículos que se adapten a las necesidades del mercado laboral y a las expectativas de los estudiantes, ya que esto contribuye a una mayor satisfacción y, en última instancia, a una mejor preparación para el mundo profesional.

#### Séptimo

Y por último, determinar la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios educacionales complementarios y administrativos en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II. Los resultados del estudio muestran una relación positiva y significativa ( $Rho = 0.514$ ,  $p < 0.05$ ) entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción con los servicios complementarios y administrativos. Esto indica que los estudiantes que valoran positivamente la calidad general de los servicios educativos, también tienden a estar más satisfechos con el apoyo brindado por la institución, como el acceso a bibliotecas, laboratorios y servicios de orientación académica. Estos hallazgos resaltan

la importancia de ofrecer servicios complementarios de calidad, ya que estos contribuyen a una experiencia estudiantil más completa y satisfactoria.

## **Recomendaciones**

Primera:

Estos hallazgos sugieren que las estrategias institucionales enfocadas en mejorar esta primera variable (V1: la calidad del servicio educativo), pueden tener una relevancia significativa en la satisfacción estudiantil, contribuyendo a un mejor clima institucional y una mayor retención de estudiantes. Se invoca a las autoridades de nuestra institución universitaria que la gestión se consolide el trabajo en equipo, buscando la optimización del servicio educativo que beneficie a toda la comunidad universitaria.

Segunda:

Se invoca a los directores de los programas de estudios y comisiones curriculares hacer las revisiones periódicas de los planes de estudios, sílabos y los documentos pertinentes para su actualización. Así mismo, realizar los seguimientos y supervisiones académicas para un estricto cumplimiento del cronograma lectivo correspondiente. Estos hallazgos sugieren que las inversiones en el diseño y la actualización de los currículos, así como en la mejora de la didáctica y metodología para los procesos de enseñanza-aprendizaje, pueden contribuir significativamente a mejorar el servicio educativo permitiendo se aumenta la empleabilidad de los egresados y se fortalece la reputación de la institución.

Tercera:

Se invoca a los docentes mantenerse siempre actualizados en metodología y didáctica para lograr dar clases de calidad, es importante las capacitaciones docentes tanto pedagógicas como tecnológicas y a la vez fortalecer su papel de tutor.

Cuarta:

Se invoca a las autoridades y unidades correspondientes a cubrir las expectativas de la comunidad estudiantil en cuanto a gasto en infraestructura, equipamiento que permita seguir mejorando los diversos espacios que tienen que ver con el desarrollo integral de los estudiantes.

Quinta:

Se invoca a los directivos mantener una actualización constante al personal administrativo en todos los niveles para ser empáticos en el trato y atención a los estudiantes para seguir brindando una atención rápida y oportuna tanto presencial como virtual. Por lo tanto, invertir en la mejora de los mismos contribuye a aumentar la satisfacción estudiantil general y fortalecer la fidelización de los estudiantes con la institución.

Sexta:

Se invoca a los directivos en fortalecer y potenciar la Oficina de Gestión de la Calidad pues es una inversión estratégica que aporta numerosos beneficios a la organización, mejorando la calidad, la eficiencia, la satisfacción del cliente y la competitividad general. Es un pilar fundamental para lograr la excelencia operativa y el éxito a largo plazo.

## Referencias Bibliográficas

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. 6TA. Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República Bolivariana de Venezuela.
- Claros Vásquez, C. O. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Barranca*. Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional de Barranca, Barranca, Perú.
- Castrejon Ayay, M. E., & Tello Díaz, D. L. (2022). *La calidad de los servicios y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Celendín en el año 2022*. Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/35825>
- Cotrado, X y Ramos, L. (2023). *Gestión institucional y el desarrollo organizacional en la Institución Educativa Carlos A. Velásquez, Ilo – 2023*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12819/2292>

Coronel, M.L. y Plúas, K. B. (2023). *Calidad del servicio educativo y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil*. [Maestría en administración de empresas, mención gestión de proyectos y gestión financiera. RPC-SO-30-NO.502 -2019. Opción de titulación: artículos profesionales de alto nivel.]. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24792/1/UPS-GT004304.pdf>

Díaz, C. (2023). *Calidad de Servicio Académico y Satisfacción en estudiantes de una Universidad Privada de Lima – 2023*. Recuperado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122470/Diaz\\_CC\\_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122470/Diaz_CC_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dioses Lescano, N., Morales Huamán, H. I., Díaz de Angulo, D. M., & Vásquez Muñoz, A. (2021). *Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario*. *Telos*, 23(2). <https://doi.org/10.36390/telos232.04>. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99366775022>

Elliott, K., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2) 197-209.

Espinoza, L. (2019). *Satisfacción estudiantil con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje en la escuela de agronomía de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo Ancash*. Recuperado de: [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2563/Liova%20Espinoza\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Maestria\\_2019.pdf](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2563/Liova%20Espinoza_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2019.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, Pilar. (2014). *Metodología de la investigación* 6a ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández Ortiz, Y. A.; Mejías Acosta, A. (2018). Factores que determinan la satisfacción estudiantil en educación superior: análisis de caso en una

universidad colombiana. *Ingeniería y Sociedad UC*. 2018. 13(2):162-172.  
Recuperado de:  
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/IngenieriaYSociedad/a13n2/art05.pdf>

Huapaya, G.A., Jarama, R. E., Sumire, R. y Sumire, E. (2023). *Calidad de Servicio y Satisfacción de Estudiantes Universitarios con la Educación Virtual en Tiempos de Pandemia*. [Encuentros: Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico, ISSN 2343-6131, ISSN-e 2610-8046, N°. 17, 2023 (Ejemplar dedicado a: Modelos pedagógicos, salud mental y condiciones laborales en tiempos del post-pandemia) , págs. 250-275]. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8750580>.

Grönroos, C. (2017). *Relationship marketing readiness: theoretical background and measurement directions*. *Journal of Services Marketing*, 31 (3), 218-25.

Jiménez Pérez, B. G. (2020). *Calidad de servicios y satisfacción de los estudiantes pertenecientes a la Facultad de Ciencias Humanas y Educación de la Universidad Peruana Unión en tiempo de COVID-19, Lima 2020*. Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/items/80c2b66a-55d7-46a5-8059-2694739e1ec7>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT. Indeks

Laines Vilela, V. M., & Valera Valverde, E. C. (2022). *Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022*. Universidad Norbert Winer, Lima, Perú.

López Quilca, F. J. (2015). *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de estudiantes de administración de las universidades de la región Junín*.

Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Recuperado de <https://repositorio.uncp.edu.pe/>

Marcano Molano, P.; Uribe Veintimilla, A. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas E Innovación*, 10(1), 79-84. DOI: [10.26423/rcpi.v10i1.520](https://doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.520) Recuperado de: <https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/520/559>

Núñez Michuy, Carlos Manuel, Noboa Torres, María Lorena, Agualongo Chela, Luis Marcial, & Veloz Segura, Verónica Teresa. (2021). Satisfacción de los servicios académicos en la educación superior. *Revista Científica UISRAEL*, 8(Supl. 1), 11-21. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1e.2021.479>

Organización Internacional de Normalización. (2018). Sistemas de gestión para organizaciones educativas - Requisitos con orientación para su uso (ISO 21001:2018). Ginebra, Suiza: ISO.

Ortiz Díaz, Marcelo Iván; Hernández Domínguez, Pablo Enrique y Campoverde Quijano, Egda Maribel. Administración de la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante universitario: una aproximación al modelo HEDPERF. *rev. econ. Caribe* [online]. 2023, n.31 [citado 2025-03-07], pp.1-. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2011-21062023000100020&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-21062023000100020&lng=es&nrm=iso) Epub 17-Nov-2023. ISSN 2011-2106

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Volumen 64, N° 1, Primavera. Págs. 12-40.

- Paz, A., Harris, J., y García, J., Toma de decisiones: reto para crear ventajas competitivas en las distribuidoras de alimentos gourmet, doi: <http://dx.doi.org/10.17081/dege.7.2.1183>, *Revista Desarrollo Gerencial*, 7(2), 100-118 (2015)
- Pérez-Sullcaray, W., Sánchez-Solis, Y., Flores-Vilcapoma, L. R., & Muñoz-Rojas, J. K. (2023). Calidad de Servicios Educativos y Satisfacción de Estudiantes en Cursos Virtualizados de una Universidad Andina. *Revista Docentes* 2.0, [Volumen], [Número]. <https://doi.org/10.37843/rted.v16i2.352> Recuperado de [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2665-02662023000200005&lng=es&nrm=iso](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2665-02662023000200005&lng=es&nrm=iso)
- Piscoche-Lino, E. R., & Huamanchumo-Venegas, H. I. (2024). Calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en una universidad privada. *Revista Científica de Ciencias Sociales*, 6, 15-25.
- Sydle (2023). *Satisfacción del estudiante: ¿por qué es importante, cómo medirla y cómo mejorarla?* Recuperado de: <https://www.sydle.com/es/blog/satisfaccion-estudiantil-63dd609ad6ea9a475e44a17e>
- Torres Escobar, G.A. (2023). Medición de la satisfacción estudiantil en universitarios desde el modelo SERVQUAL. *RHS-Revista Humanismo y Sociedad*, 2023, vol. 11, núm. 1, e6, enero-junio, ISSN: 2339-4196. Recuperado de: <https://portal.amelica.org/ameli/journal/617/6174281009/6174281009.pdf>
- Vilcatoma, N. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP*. Recuperado de:

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8375/3/IV\\_FCE\\_309\\_TE\\_Vilcatoma\\_Quispe\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8375/3/IV_FCE_309_TE_Vilcatoma_Quispe_2021.pdf)

Zeithaml, VA (1988). Percepciones del consumidor sobre precio, calidad y valor: un modelo de medios y fines y síntesis de evidencia. *Journal of Marketing*, 52 (3), 2-22. <https://doi.org/10.1177/002224298805200302>

## Anexos y Apéndice

### Anexos

#### 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Calidad del servicio</b>	Según Kotler (2011), la calidad del servicio se basa en las percepciones de los clientes sobre el grado de adecuación del servicio a sus necesidades y expectativas. La calidad del servicio es el resultado de las comparaciones que hacen los clientes entre las expectativas del producto o servicio y el desempeño percibido del servicio.	Para medir la calidad del servicio educativo haremos uso de un cuestionario que está constituido por una serie de acciones que se ejecutan para brindar un servicio de calidad, a través de dimensiones de: Fiabilidad, seguridad, elementos tangibles capacidad de respuesta y empatía con una escala de valor siguiente: 1=Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4= Casi siempre y 5=Siempre.	Fiabilidad	Cumplimiento de calendarios académicos	Del 1 al 4	Escala ordinal
				Resolución de problemas		
				Dedicación de docentes		
				Cumplimiento docente		
			Seguridad	confianza	Del 5 al 7	
				Relación con estudiantes		
				Dominio de sus cursos		
			Elementos tangibles	Conservación de equipos	Del 8 al 11	
				Condiciones de infraestructura		
				Imagen del docente		
				Medios informativos visibles		

			Capacidad de respuesta	Comunicación de actividades Trámites administrativos Predisposición de atención	Del 12 al 14	
			Empatía	Atención individualizada Horarios flexibles Personal administrativo Sugerencias	Del 15 al 18	
<b>Satisfacción del Estudiante</b>	Pérez y Gardey (2011). La noción de satisfacción del estudiante refiere al nivel de conformidad la persona cuando utiliza un servicio. Es posible definir la satisfacción del estudiante con el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del	La Satisfacción del estudiante se medirá con un cuestionario de acuerdo a los niveles de satisfacción y a las expectativas de los estudiantes que se esperan tener un nivel de desempeño esperado de los docentes en opinión de los estudiantes y se tienen en cuenta las dimensiones de: satisfacción de estudiantes con el desempeño de los	Satisfacción de estudiantes con el desempeño de los docentes	Conocimiento	Del 1 al 9	Escala ordinal
				Experiencia		
				Metodología		
				Uso de materiales y recursos		
				Evaluación		
				Trato y valores		
				Investigación		
				Vinculación		
			Responsabilidad			
			Satisfacción de estudiantes con la infraestructura y equipamiento	Aulas virtuales Biblioteca virtual	Del 10 al 13	

servicio con sus expectativas.	docentes, satisfacción de estudiantes con la infraestructura y equipamiento, satisfacción de estudiantes con los currículos de estudio y satisfacción de estudiantes con los servicios educativos complementarios y administrativos. Con una escala de valor siguiente: 1= Muy insatisfecho 2= Insatisfecho 3= Satisfecho 4= Muy satisfecho.		Plataforma Cisco Webex	
			Internet	
		Satisfacción de estudiantes con los currículos de estudio	Cursos de especialidad	Del 14 al 17
			Fomento de investigación	
			Asesoría	
			Coherencia del plan de estudios	
		Satisfacción de estudiantes con los servicios educativos complementarios y administrativos	Servicio medico	Del 18 al 23
			Servicio Psicopedagógico	
			Tutoría	
			Defensoría universitaria	
Atención de Escuela				
Atención del Decano				



	<p>San Pedro en el semestre académico 2024 – II.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes respecto a los currículos de estudio en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.</li> <li>• Determinar la relación de calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios educacionales complementarios y administrativos en la Universidad San Pedro en el semestre académico 2024 – II.</li> </ul>	<p>con el desempeño de los docentes se diseñaron 9 ítems para la dimensión 2: satisfacción del estudiante con la infraestructura y equipamiento, se formularon 4 ítems, y para dimensión 3: Satisfacción del estudiante con los currículos de estudio se diseñaron 4 ítems y finalmente para la dimensión 4: satisfacción del estudiante en los servicios adicionales, complementarios y administrativos se formularon 6 ítems; haciendo un total de 23 ítems. Se empleará la siguiente escala: 1= Muy insatisfecho 2= Insatisfecho 3= Satisfecho 4= Muy satisfecho</p>
--	---	---

### 3. Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIOS EDUCATIVO

Por Borda (2023) mejorado por el autor

##### Objetivo:

Estimado estudiante, la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información acerca de la **calidad del servicio educativo** de la Universidad San Pedro y es de carácter anónimo. Se agradece su gentil colaboración.

##### Instrucciones:

Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente. Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1) Perfil del encuestado Sexo:

#### Variable 1: CALIDAD DEL SERVICIOS EDUCATIVO

##### Escala de puntuaciones:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
	<b>Fiabilidad</b>					
01	La facultad cumple con lo programado en los calendarios académicos					
02	Cuando los estudiantes tienen problemas, hay interés de resolverlos					
03	El desempeño o dedicación que muestran los docentes en las aulas es adecuado					
04	Los docentes desarrollan sus clases acorde a lo programado en los syllabus y en los horarios de clase según lo programado.					
	<b>Seguridad</b>					
05	El personal administrativo y docente transmite confianza ante cualquier peligro inesperado					
06	Los profesores y el personal administrativo son atentos, amables y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.					
07	Los docentes demuestran conocimiento y dominio de sus temas					
	<b>Elementos tangibles</b>					
08	Considera usted que tiene buena apariencia los equipos y herramientas (multimedia, PC, etc.) para el desarrollo de las clases					
09	Las instalaciones físicas de la universidad tales como aulas, laboratorio, reúnen las condiciones básicas para la realización de las clases					

<b>10</b>	Los docentes proyectan un aspecto personal adecuado					
<b>11</b>	Cuentan con letreros informativos (periódicos murales, folletos, carteles) visualmente atractivos para comunicar a los estudiantes de los diferentes programas académicos					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
<b>12</b>	La universidad comunica a los estudiantes el calendario académico					
<b>13</b>	En la universidad las solicitudes y otros trámites administrativos son rápidos y siempre están atentos a dar respuesta					
<b>14</b>	En la universidad (directivos, docentes y trabajadores), siempre muestra predisposición para atender las necesidades de los estudiantes					
<b>Empatía</b>						
<b>15</b>	La facultad a través de los docentes brinda atención individual a los estudiantes					
<b>16</b>	La facultad tiene horarios flexibles y adecuados para los estudiantes					
<b>17</b>	Los trabajadores administrativos tienen predisposición para conocer las necesidades y motivaciones de los estudiantes					
<b>18</b>	La facultad recoge las necesidades de los estudiantes mediante sugerencias (buzón, encuesta y otros)					

## CUESTIONARIO SATISFACCION DE ESTUDIANTES

Elaborado por el autor

### Objetivo:

Estimado estudiante, la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información acerca de la **satisfacción de estudiantes** de la Universidad San Pedro y es de carácter anónimo. Se agradece su gentil colaboración.

### Instrucciones:

Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente. Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1) Perfil del encuestado Sexo:

### Variable 2: SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES

#### Escala de puntuaciones:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
	<b>Satisfacción de estudiantes con el desempeño de los docentes</b>					
01	El docente domina los contenidos de sus cursos.					
02	La experiencia profesional de los docentes.					
03	La Metodología de enseñanza aprendizaje de los docentes					
04	Uso de materiales y recursos educativos para el desarrollo de los cursos					
05	Evaluación del aprendizaje en el desarrollo de los cursos por los docentes					
06	El trato con los estudiantes y los valores profesionales que transmite					
07	El desarrollo de actividades que promuevan la investigación en los estudiantes.					
08	Vincula el conocimiento de la disciplina con la problemática social y económica del entorno.					
09	Responsabilidad de la función docente					
	<b>Satisfacción de estudiantes con la infraestructura y equipamiento</b>					
10	Aulas virtuales					
11	Biblioteca virtual					
12	Plataforma del Cisco Webex					
13	El intranet					
	<b>Satisfacción de estudiantes con los currículos de estudio</b>					
14	Cursos de estudios de especialidad					
15	Fomento de la investigación					
16	Asesoría de trabajos de investigación					

<b>17</b>	Coherencia de los cursos del plan de estudios con el perfil de egreso					
	<b>Satisfacción de estudiantes con los servicios educacionales complementarios y administrativos</b>					
<b>18</b>	Servicio médico primario					
<b>19</b>	Servicio psicopedagógico					
<b>20</b>	Tutoría universitaria					
<b>21</b>	Servicios de defensoría universitaria					
<b>22</b>	Atención en Dirección de su Escuela Profesional					
<b>23</b>	Atención en Decanato					

# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

## ESCUELA DE POSGRADO

### VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

#### I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador:

Fecha:

Especialidad:

Nombre del instrumento evaluado: **Cuestionario de calidad del servicio educativo**

Autor del instrumento: Eduardo Miranda caldas

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“Calidad del servicio educativo y satisfacción de estudiantes de la Universidad San Pedro –  
Chimbote 2024”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

#### II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?					
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?					
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					
<b>Sumatoria parcial</b>						
<b>Sumatoria Total</b>		<b>(Siendo el puntaje máximo posible 200)</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>		<b>(Siendo la valoración máxima en 1)</b>				

### Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

---

---

---

---

---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

**Coefficiente de Validez**



**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

---

**Firma del Experto**

**Grado Académico**

**DNI.**

# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

## ESCUELA DE POSGRADO

### VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

#### I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador:

Fecha:

Especialidad:

Nombre del instrumento evaluado: **Cuestionario de satisfacción del estudiante**

Autor del instrumento: Eduardo Miranda caldas

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“Calidad del servicio educativo y satisfacción de estudiantes de la Universidad San Pedro –  
Chimbote 2024”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

#### II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?					
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?					
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					
<b>Sumatoria parcial</b>						
<b>Sumatoria Total</b>		<b>(Siendo el puntaje máximo posible 200)</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>		<b>(Siendo la valoración máxima en 1)</b>				

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

---

---

---

---

---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

<b>Intervalos</b>	<b>Resultados</b>
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

**Coeficiente de Validez**

=

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

---

**Firma del Experto**

**Grado Académico**

**DNI.**



## Calidad del servicio educativo y satisfacción de estudiantes de la Universidad San Pedro - Chimbote 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	<a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.uandina.edu.pe">repositorio.uandina.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%

Submitted to Universidad Privada San Pedro

9	Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.udea.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	ojs.docentes20.com Fuente de Internet	<1 %
12	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
13	moam.info Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad de Xalapa A. C. Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	<1 %
18	noesis.uis.edu.co Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	<1 %