



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad**

Tesis

**Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en un Instituto  
Superior Educativo, Lima 2022**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Dirección  
de Empresas

**Autores:**

Laines Vilela, Victor Manuel (Orcid: 0000-0002-5893-8363)

Valera Valverde, Ernesto Cesar (Orcid: 0000-0003-3928-7232)

**Asesor:**

Dr. Flores Zafra, David (0000-0001-5846-325X)

**Línea de investigación general de la universidad**


Sociedad y transformación digital

**Línea de investigación específica de la universidad**

Gestión, negocios y tecnociencia

**LIMA - PERÚ**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, Ernesto Cesar Valera Valverde y Víctor Manuel Laines Vilela egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad declaro que el trabajo académico “Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en un instituto superior educativo, Lima 2022” Asesorado por el docente: Mg. María del Carmen D’Angelo Panizo DNI 17917596 ORCID 0000-0003-0784-740X tiene un índice de similitud de ...(18) (Dieciocho) % con código oid:14912:221822080 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

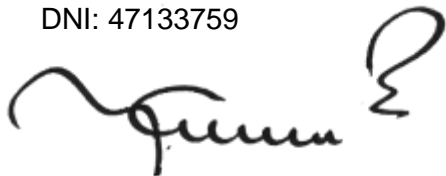
1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Ernesto Cesar Valera Valverde  
 DNI: 47133759



.....  
 Firma de autor 2  
 Víctor Manuel Laines Vilela  
 DNI: 74935096



.....  
 Firma  
 María del Carmen D’Angelo Panizo  
 DNI: 17917596

Lima, ...12...de abril ... de 2023

**Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en un  
Instituto Superior Educativo, Lima 2022**

**Asesor temático**

Mg. D'Angelo Panizo Maria del Carmen (ORCID: 0000-0003-0784-740X)

**Asesor metodológico**

Dr. Flores Zafra David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)

### **Dedicatoria**

Ofrezco la presente investigación a Dios por darnos la oportunidad de cumplir con nuestro proceso académico, también a nuestros familiares por el soporte incondicional, aliento de motivación a crecer día a día. Por último, a nuestros profesores por enseñarnos y guiarnos en nuestro camino universitario.

### **Agradecimiento**

Nuestro agradecimiento es para nuestros padres por su gran aliento y apoyo durante muchos años. A nuestros hermanos, tíos y primos y amistades por el respaldo y consejos de manera incondicional. Finalmente, a nuestros docentes a lo largo de nuestra carrera educativa.

## Índice general

	Pág.
Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA</b>	<b>12</b>
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Formulación del problema	14
1.2.1 Problema general	14
1.2.2 Problemas específicos	14
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación de la investigación	15
1.4.1 Teórica	15
1.4.2 Metodológica	16
1.4.3 Práctica	16
1.5 Limitaciones de la investigación	16
1.5.1 Temporal	16
1.5.2 Espacial	16
1.5.3 Recursos	17
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>18</b>
2.1 Antecedentes	18
2.2 Bases teóricas	21
2.3 Formulación de hipótesis	26
2.3.1 Hipótesis general	26
2.3.2 Hipótesis específica	26

<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>27</b>
3.1 Metodología de la investigación	27
3.2 Enfoque de la investigación	27
3.3 Tipo de investigación	27
3.4 Diseño de la investigación	28
3.5 Población, muestra y muestreo	28
3.6 Variables y operacionalización	29
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.7.1 Técnica	30
3.7.2 Descripción de instrumentos	30
3.7.3 Validación	31
3.7.4 Confiabilidad	31
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	32
3.9 Aspectos éticos	33
<b>CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>34</b>
4.1 Resultados	34
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	34
4.1.2 Prueba de hipótesis	46
4.1.3 Discusión de resultados	53
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>58</b>
5.1 Conclusiones	58
5.2 Recomendaciones	60
<b>REFERENCIAS</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>67</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	67
Anexo 2: Matriz de operacionalización	69
Anexo 3: Instrumentos	71
Anexo 4: Validez del instrumento	76
Anexo 5: Base de datos	79
Anexo 6: Informe del asesor de Turnitin	82

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Juicio de expertos en la validación del instrumento	31
Tabla 2 Alfa de Cronbach	32
Tabla 3 Frecuencia: Calidad del servicio (V1)	34
Tabla 4 Frecuencia: Elementos tangibles (V1D1)	35
Tabla 5 Frecuencia: Fiabilidad (V1D2)	36
Tabla 6 Frecuencia: Empatía (V1D3)	37
Tabla 7 Frecuencia: Seguridad (V1D4)	38
Tabla 8 Frecuencia: Capacidad de respuesta (V1D5)	39
Tabla 9 Frecuencia: Satisfacción del estudiante (V2)	40
Tabla 10 Frecuencia: Servicios (V2D1)	41
Tabla 11 Frecuencia: Seguridad (V2D2)	42
Tabla 12 Frecuencia: Pertenencia (V2D3)	43
Tabla 13 Frecuencia: Enseñanza (V2D4)	44
Tabla 14 Contingencia: Calidad del servicio (V1) y Satisfacción del estudiante (V2)	45
Tabla 15 Prueba de Normalidad: V1 con la V2	46
Tabla 16 Confiabilidad de las Variables	47
Tabla 17 Prueba de normalidad de las dos variables y dimensiones de las V2	48
Tabla 18 Prueba de correlación de la V1 y V2	49
Tabla 19 Pruebas de coeficiente de correlación de la V1 y V2D1	50
Tabla 20 Pruebas de coeficiente de correlación de la V1 y V2D2	51
Tabla 21 Pruebas de correlación de la V1 y V2D3	52
Tabla 22 Pruebas de correlación de la V1 y V2D4	53



## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Árbol de problemas del instituto educativo superior	14
Figura 2 Barras: Calidad del servicio (V1)	34
Figura 3 Barras: Elementos tangibles (V1D1)	35
Figura 4 Barras: Fiabilidad (V1D2)	36
Figura 5 Barras: Empatía (V1D3)	37
Figura 6 Barras: Seguridad (V1D4)	38
Figura 7 Barras: Capacidad de respuesta (V1D5)	39
Figura 8 Barras: Satisfacción del estudiante (V2)	40
Figura 9 Barras: Servicios (V2D1)	41
Figura 10 Barras: Seguridad (V2D2)	42
Figura 11 Barras: Pertenencia (V2D3)	43
Figura 12 Barras: Enseñanza (V2D4)	44
Figura 13 Barras: Calidad del servicio (V1) y Satisfacción del estudiante (V2)	45

## Resumen

El objetivo de esta indagación tuvo como fin encontrar el vínculo existente entre la calidad del servicio sobre la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Superior Educativo. Para este estudio se planteó el enfoque cuantitativo, investigación tipo esencial, con un planteamiento no experimental, correlacional y de tipo transversal.

Se creó un ejemplar conformado por 50 estudiantes y se utilizó el cuestionario SERVPERF para medir la calidad del servicio y sus correspondientes dimensiones, que son: empatía, capacidad de respuesta, tangibles, competencia, seguridad y la confiabilidad. Para medir la satisfacción del cliente se utilizó una encuesta basada en el método KOTLER, donde se tuvo en cuenta las siguientes dimensiones: servicios, seguridad, pertenencia y de enseñanza.

Con base en la información obtenida, mostraron un vínculo positivo, buena, directa y significativa ( $r=0,896$ ,  $p<0,05$ ) entre las variables tratadas. Finalizando se confirma que si hay relación directa e importante entre estas dos variables, por ello da a entender que, a cuanto mayor sea la calidad en el servicio, mayor será la satisfacción del cliente y viceversa.

***Palabras claves:*** Calidad del servicio, satisfacción del cliente, fiabilidad y seguridad.

## **Abstract**

The objective of this investigation was to find the link between the quality of the service on the satisfaction of the students in the Higher Educational Institute. For this study, the quantitative approach was proposed, essential type research, with a non-experimental, correlational and cross-sectional approach.

A copy made up of 50 students was created and the SERVPERF questionnaire was used to measure the quality of the service and its corresponding dimensions, which are: empathy, responsiveness, tangibles, competence, security and reliability. To measure customer satisfaction, a survey based on the KOTLER method was used, where the following dimensions were considered: services, security, belonging and teaching.

Based on the information obtained, they showed a positive, good, direct and significant link ( $r=896$ ,  $p<0.05$ ) between the treated variables. Finally, it is confirmed that if there is a direct and important relationship between these two variables, it therefore implies that the higher the quality of the service, the higher the customer satisfaction and vice versa.

***Keywords:*** Service quality, customer satisfaction, reliability and security.

## **Introducción**

En el presente trabajo de investigación la calidad del servicio es un tema importante para las empresas de educación superior, donde es primordial tener una excelente atención hacia los consumidores, y cabe recalcar que durante en los últimos años se ha dado muchos cambios en la manera de transmitir una buena calidad de servicio, y ello ayuda mantener la buena satisfacción de los estudiantes. El fin de este ensayo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes. El desarrollo del estudio está estructurado por los siguientes capítulos.

En el primer capítulo se presenta el método de solución al problema, definiendo el problema general y específicos, así como el propósito y razón de la investigación.

El segundo capítulo cubre el marco teórico, desarrolla precedentes internacionales, nacionales y apoya la base teórica para la investigación e implementación de hipótesis. De igual forma, la metodología, el enfoque y los tipos de investigación se formulan en el tercer capítulo.

En el cuarto capítulo se presentó el producto luego de realizar la encuesta, la prueba de hipótesis y las discusiones del fruto.

En el último capítulo se plasmó las conclusiones y sugerencias de la problemática investigada.

## CAPITULO I: EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

Hoy en día, parece que no sabemos qué significa realmente calidad de servicio; la calidad del servicio no es solo una ventaja competitiva, es un componente sumamente importante en las relaciones comerciales. Esto se debe a que una mala experiencia, además de dañar la lealtad del contacto, puede impactar negativamente en el proceso de compra y venta. Asimismo, vemos que la primera variable va de la mano con la complacencia de los usuarios, ya que esta es una métrica que nos ayuda a entender como el producto o servicio de una empresa satisface o supera la perspectiva del interesado, es importante para todos nosotros valorar la importancia de la satisfacción del cliente igualmente reconocer cómo podemos ayudar a administrar y mejorar nuestro negocio.

Un estudio ecuatoriano mostró que una gran proporción de los estudiantes sentían que la calidad del proceso académico era óptima, por lo tanto, una mayoría de los estudiantes estaban satisfechos con el proceso académico, según una encuesta de la Universidad de Bolívar. Mediante la investigación se concluyó que ambas variables son sumamente importantes para el desarrollo de toda institución (Albán *et al.*, 2022).

Por otra parte, en Costa Rica, mediante una investigación se quiso entender el vínculo entre la calidad, el compromiso, la satisfacción y el desempeño de los servicios administrativos de los universitarios, buscando una visión desde una posición latinoamericana. Lograr que los estudiantes entiendan que la satisfacción es el fruto del servicio académico y que la responsabilidad está ligado a otros elementos del entorno universitario. En resumen, se afirma que no solo se trata de calidad sino también compromiso y el desempeño de todos para obtener la satisfacción al cien de los estudiantes (Quesada, 2021).

Una investigación mexicana, ejecutó un análisis para conocer la calidad de los servicios prestados desde una perspectiva estudiantil, se aconseja a la agencia que fomente una cultura sensible al servicio respaldado por la teoría del comportamiento organizacional, en la que la totalidad de empleados sean expertos, educados, amables y accesibles. Asimismo, se aconseja instaurar un procedimiento de evaluación permanente en la institución para determinar la satisfacción con la calidad de los servicios escolares brindados. Como se puede apreciar la atención brindada por los administrados de toda institución es sumamente importante ya que son la cara de toda la institución, la empatía de ellos se refleja en los estudiantes (Patron, 2021).

En el caso de Perú, a mediados de noviembre de 2016 había 142 universidades: 91 particulares y 51 estatales. En 2010 había 100 universidades: 65 particulares y 35 estatales; en 1958 había solo 9 universidades públicas y 1 universidad privada. Esta mayor oferta y los estudiantes cada vez más exigentes han creado una competencia intensa, las universidades ponen mayor énfasis en mejorar la calidad académica, brindar mejores servicios y complacer las necesidades de los estudiantes. También entienden que, para retener a los clientes, hay que mantenerlos contentos (Jiménez, 2020).

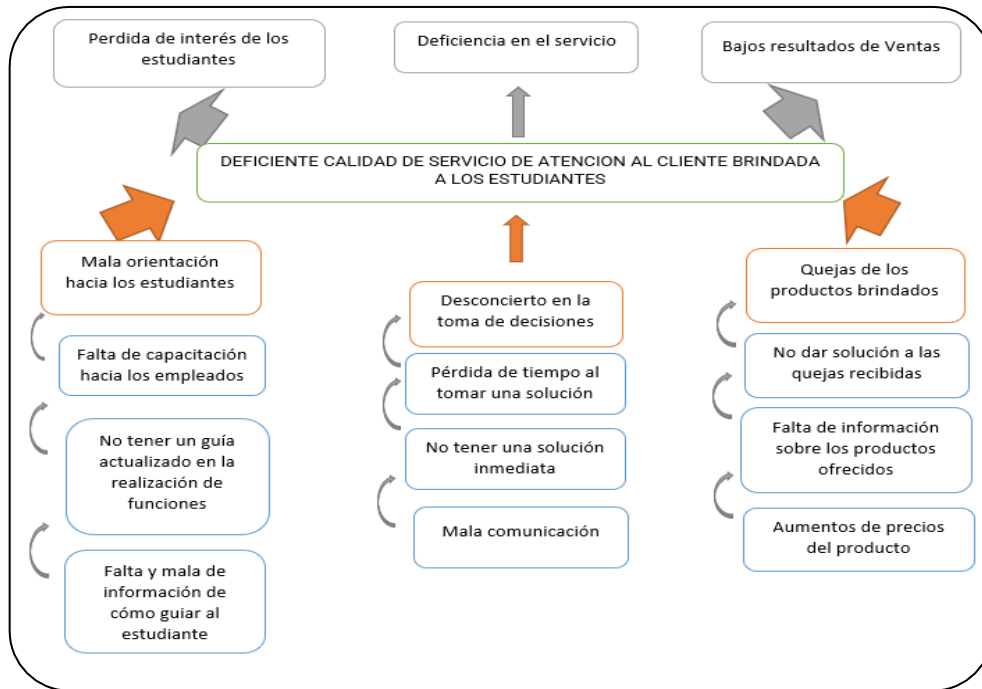
Romero (2021) realizó un estudio en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos teniendo como objetivo fijar el nivel de satisfacción estudiantil utilizando para este estudio un enfoque cuantitativo; se halló que el 59.8% representa que la satisfacción del estudiante es muy valiosa y se tiene como base para las tomas a futuras de las autoridades competentes.

Conforme a la primera figura, utilizando la herramienta de análisis "árbol de problemas", se pueden identificar diversas causas, tales como: (a) mala orientación a los estudiantes, debido a que sus consultas o dudas no son atendidas en el momento; (b) el desconcierto en la tomas de decisiones, en este punto observamos que al no tener claro el tupa de la empresa, genera desconcierto al momento de brindar las soluciones a los

estudiantes; y (c) queja de los productos brindados; debido que al no conocer los productos que ofrece la empresa, no brindan la información adecuada a los estudiantes, generando más duda y desconcierto en ellos.

**Figura 1**

*Árbol de problemas del instituto educativo superior*



Todos estos problemas específicos conllevan al desconcierto de los estudiantes al momento de empezar algún tipo de trámite en la institución, generando pérdidas monetarias, mala publicidad y otros; es por eso por lo que es muy importante tener en cuenta que todo trabajador debe ser empático con cada estudiante.

## 1.2 Formulación del problema

### 1.2.1 Problema general

Problema general: ¿Cómo se relacionan la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes?

### 1.2.2 Problemas específicos

PE1: ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con los servicios de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022?

PE2: ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la seguridad de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022?

PE3: ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la pertenencia de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022?

PE4: ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la enseñanza de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022?

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

#### **1.3.1 Objetivo general**

Objetivo general: Definir si existe vínculo entre la calidad del servicio influye en la satisfacción de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

OE1: Definir el vínculo entre la calidad del servicio con el servicio de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.

OE2: Definir el vínculo entre la calidad del servicio con la seguridad de los estudiantes que estudian en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.

OE3: Definir el vínculo entre la calidad del servicio con la pertenencia de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.

OE4: Definir el vínculo entre la calidad del servicio y la enseñanza de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.

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

#### **1.4.1 Teórica**

Las teorías que respaldan el estudio son: (a) la de relaciones humanas, (b) de la administración científica, y (c) la teoría clásica. Las tres teorías tienen como premisa alcanzar un sistema de trabajo en conjunto, para así lograr las metas establecidas en la institución; además, entender la importancia de las actualizaciones o capacitaciones, empatía



que deben tener todos los colaboradores del instituto para cuando atiendan a los estudiantes estos estén satisfechos, todo esto permitirá contar con un grupo de trabajo estimulado y motivado a realizar sus funciones correctamente.

#### **1.4.2 Metodológica**

La base metodológica de este informe es de enfoque cuantitativo, utilizando un diseño transversal no experimental: la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en las Instituciones de Educación Superior.

La investigación permitirá a los futuros investigadores determinar cómo la calidad del servicio afecta o no la satisfacción de los estudiantes en las instituciones de educación superior mediante el uso de estadísticas y herramientas.

#### **1.4.3 Práctica**

Este estudio es realizado porque se necesita conocer el nivel que influye la calidad del servicio en la satisfacción de los estudiantes; este estudio nos permitirá ver y escuchar a los estudiantes sobre las expectativas de servicio, conocer fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas que se han generado en el transcurso del tiempo. Cabe resaltar que mediante esta investigación se procura ayudar a las autoridades pertinentes a tomar decisiones efectivas y mejorar la calidad del servicio brindado en el instituto, mediante planes y programas.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

#### **1.5.1 Temporal**

Inicio del estudio en noviembre 2022 finalizando en enero 2023 en un Instituto Superior Educativo del distrito de Surco.

#### **1.5.2 Espacial**

La presente indagación se realizó en un Instituto Superior Educativo, en Surco, Lima, Perú.

### **1.5.3 Recursos**

Esta investigación costea un valor de S/ 5680.00 soles. La financiación la asumieron los investigadores al 90% y 10% por la institución.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

Silva *et al.* (2021), el objetivo principal de su investigación fue encontrar la relación entre las variables calidad del servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente. Se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales permitieron observar relaciones altamente significativas, positivas y fuertes entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del cliente ( $r = 0.820$ ) y la lealtad del cliente ( $r = 0.803$ ). También, la calidad del servicio ha demostrado ser una gran herramienta para la rentabilidad y sostenibilidad de las empresas a través de un mejor servicio y atención al cliente.

Sarmiento *et al.* (2020), el objetivo general de su estudio fue presentar las percepciones de los estudiantes sobre la calidad de los servicios universitarios en las instituciones de educación superior ecuatorianas. Se obtuvieron los siguientes resultados para comprender las palabras conocimiento ( $c2 = 192,6$ ,  $p < 0,0001$ ) y comodidad ( $c2 = 135,05$ ,  $p < 0,0001$ ) en relación con las dimensiones de la calidad del servicio como criterios más comunes: empatía, confiabilidad, tangibles, competencia, seguridad y la capacidad de respuesta en el proceso de mejora del crecimiento académico en las universidades estatales.

En el ámbito internacional, Rivera (2019) tuvo como objetivo comprender las diferentes percepciones y expectativas de los clientes exportadores sobre los servicios que brindan las empresas. Para ello utilizaron el método descriptivo, cuantitativo y deductivo. Se incluyó una muestra de 180 clientes de exportación obtenidos a través de encuestas. Por lo tanto, se concluyó que la calidad del servicio brindado por Greenandes Ecuador estuvo por debajo de las expectativas de los clientes. También hay una brecha negativa en las dimensiones de confiabilidad y potencia, por lo que necesitan mejorar su tecnología y comprometerse con una estrategia en todas las áreas de servicio al cliente.

Numpaque *et al.* (2019), su estudio tuvo como objetivo determinar las percepciones de los usuarios sobre la calidad de los servicios de cirugía ambulatoria en un servicio de salud en Boyacá, Colombia. Se obtuvieron los siguientes resultados, establecer que la apreciación de los pacientes sobre el servicio brindado se ha convertido en una pieza clave en el desarrollo de planes de mejora en las actividades administrativas de las instituciones que brindan atención médica.

Aparicio *et al.* (2012), el propósito de su investigación fue analizar si la calidad de los servicios bibliotecarios afecta el rendimiento académico de los estudiantes utilizando cuatro constructos. Se obtuvieron los siguientes resultados, donde se encontró que la calidad de los servicios bibliotecarios tiene un efecto significativo en las suposiciones de eficiencia del estudiantado, lo que afecta su compromiso con la biblioteca y sus modos de aprender. Además, se muestran los efectos buenos y malos de la calidad del servicio bibliotecario en varios aspectos del proceso académico y, en última instancia, en los resultados académicos.

A nivel nacional, Amaro (2022) tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas públicas de educación primaria de Lima Este en el año 2020. Con este fin, su método fue cuantitativo, con enfoque fundamental, no experimental, transversal y correlacional. Basado en el 1° al 5° grado de secundaria, para una clase de estudiantes con un total de 930 estudiantes esto se logró en un estudio en el que la correlación Rho de Spearman arrojó un valor inferior a 0,05. Se rechazó la hipótesis nula y se permitió la hipótesis alternativa. Por ende, se deduce la buena relación importante entre la calidad de la educación que se ofrece en los colegios, universidades, institutos públicos y la aceptación de los estudiantes.

Angulo (2021), tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en la IEP Domingo Elías. Con este fin, utilizaron un diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Durante la investigación, 80 estudiantes de secundaria fueron considerados como sujetos de investigación, obteniendo una correlación de Spearman = ,869 y un p valor  $0,00 < 0,05$  por lo tanto, la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes se correlacionan positivamente con los estudiantes del IEP Domingo Elías de Puente Piedra 2021.

Pérez (2020), determinó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de derecho. Para ello, aplicaron el método de correlación descriptivo, con una población de 54 estudiantes. Por lo tanto, se concluye que sí existe una relación directa entre la calidad de los servicios universitarios y la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Derecho de la Universidad de Los Andes en Perú 2019.

Salazar *et al.* (2019), con el objetivo de identificar relaciones entre las variables de investigación, utilizaron métodos cuantitativos en su metodología con diseños no experimentales y transversales. En un total de 53 estudiantes aplicaron dos cuestionarios correspondientes a cada variable. Por lo tanto, se puede concluir que la calidad del servicio tiene una fuerte correlación positiva con la satisfacción. Asimismo, el 21% de los estudiantes dijeron estar muy satisfechos con la satisfacción, el 26% se mostró satisfecho, el 38% de los estudiantes se mostraron satisfechos con la dimensión sensaciones ante el servicio.

Romero *et al.* (2018), realizaron su estudio con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio administrativo y la satisfacción en la encuesta IESTP. La metodología utilizó un enfoque cuantitativo descriptivo correlacional, un diseño no experimental con campo lateral. Tomando como objeto de estudio a 1100 estudiantes de la promoción 2018-II, se obtuvo una muestra de 285 estudiantes mediante un cuestionario de

42 preguntas. Por lo tanto, se concluye que el estudiante del IESTP “Carlos Salazar Romero” tiene una buena relación entre estas dos variables.

## **2.2 Bases teóricas**

Esta investigación está respaldada por la teoría de relaciones humanas publicada por Elton Mayo, establece que los derechos de los trabajadores han sido violados en los últimos años, perjudicando a muchos trabajadores; teniendo un gran efecto en la salud y el bienestar de los colaboradores, por lo que actualmente existen empresas como Sunafil en el caso de Perú; ente que protege el bienestar de los trabajadores y promueve el empleo justo con todos los beneficios correspondientes por ley. Asimismo; en la teoría neoclásica dada por Peter F. Drucker; nos indica que, el motor de toda empresa son las siguientes funciones: organizar, dirigir, controlar y planear para conseguir la máxima calidad en los servicios prestados, la funcionalidad va de la mano de dos variables, la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos, porque sin calidad no hay negocio.

También, en la teoría de la calidad total, nos indica que esta debe ser total porque involucra a todos los aspectos de la empresa, es decir, miembro por miembro colaborador que trabaja en la organización. Esta teoría se enfoca en conseguir que las cosas se hagan bien a la primera; esto significa que, la calidad total comprende cumplir los requisitos que el consumidor tenga y incrementar sus expectativas desde un inicio.

Según la norma ISO 9001, las empresas están interesadas en obtener esta autenticación asegurando a sus clientes que están mejorando, y ellos a su vez prefieren a las empresas acordes con la calidad. Normas como la ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva de las organizaciones (Isotools excellence, s.f.).

### **Variable independiente: Calidad del servicio**

La calidad del servicio no es solo una ventaja competitiva, sino un componente sumamente considerable en las relaciones comerciales. Por ello, una mala experiencia, además de dañar la fidelidad, puede afectar negativamente el proceso de compra y venta. La calidad del servicio es un conjunto de estrategias y acciones encaminadas a mejorar el servicio al cliente, asimismo, busca que siempre exista una buena relación entre cliente y marca; además ofrecer un buen servicio de calidad ayuda a detectar errores y así poder corregirlos (Cardozo, 2021).

La calidad total es una estrategia de gestión dirigida a satisfacer las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, incluidos los empleados, socios, empleados de manera equilibrada (Red autónomos, 2021).

Deming (1988) refirió que, la calidad no es más que una serie de controversias hacia la mejora continua, es decir, ante una situación problemática ya debemos tener todas las opciones de posibles respuestas para poder atender la problemática y obtener fidelización con los clientes.

La calidad y el servicio están con los hombres desde que si inicio la vida; pero desde los años 80 se le considera a esta como estrategia en lo empresarial, en el siglo xxi se considera como calidad a todos los procesos, actitudes, aptitudes, a la innovación y a la creatividad, de otra manera la calidad y la cultura demuestran que valores tiene la empresa.

La calidad total se encuentra enfocado en mejorar todo tipo de proceso existente en una organización; asimismo, mejorar el desempeño de los colaboradores para que permita el desarrollo adecuado para alcanzar los objetivos de la empresa (Vargas *et al.*, 2006).

La definición exacta para calidad del servicio es alcanzar la satisfacción total del cliente, haciendo las cosas bien desde un inicio y para siempre. El servicio de calidad es y

se ha vuelto una constante que se aplica por las organizaciones con el fin de conocer las necesidades y anhelos de sus clientes para ofrecerles un buen servicio (Duque, 2005).

### **Dimensiones de la calidad total**

**Elementos tangibles:** Parte visible de la organización, es la apariencia de las instalaciones, equipos y personal. Zeitham (2009) indicó que, es la parte visible de la empresa, es la apariencia de las instalaciones de la organización, equipos y personal. Ellos comunican figuras físicas o retratos de servicios que estará a disposición de los usuarios al calificar la calidad del servicio.

En frecuencia las empresas utilizan estos elementos tangibles para realzar su imagen, la mayoría de las empresas usan los tangibles con otras dimensiones para desarrollar estrategias de calidad (Gerencia, 2010).

**Fiabilidad:** En pocas palabras significa dar el servicio de manera correcta desde el inicio. Significa que una empresa cumple sus promesas con respecto a la entrega, servicio, a la resolución de problemas y al precio; el cliente quiere hacer negocios con organizaciones que cumplan sus promesas, especialmente aquellas relacionadas con atributos de servicio críticos (Zeithaml *et al.*, 2002).

Capacidad que debe tener toda empresa al momento de prestar el servicio para dar de manera verídica, segura y cuidadosa; dentro de este concepto se ubican todos los elementos que permiten a los usuarios verificar la capacidad de la empresa (Duque E. , 2005).

**Empatía:** Habilidades sociales que nos permitan conectar emocionalmente con las personas para comprender mejor sus sentimientos, inquietudes y dudas; en definitiva, es ponerse en sus zapatos.

Duque (2005) indicó que, empatía significa que una empresa está dispuesta a dar una atención personalizada al cliente; no sólo en lo cortés, sino que exige un firme compromiso



con el cliente, conociéndolo en profundidad para poder satisfacer sus peticiones o inquietudes.

La empatía se define como escuchar y prestar atención al individuo, cuando la organización brinda servicios personales o generales a sus clientes y crea un sentimiento de valor. Los clientes desean sentirse amados y entendidos por las empresas que le brindan el servicio (Zeithaml y Bitner, 2002).

**Seguridad:** Es el sentir que tienen los usuarios cuando traen sus inconvenientes a una empresa, confiando en que serán resueltos de la mejor manera posible. Esta dimensión conlleva a la confiabilidad, honestidad e integridad.

La seguridad se refiere a la actitud y aptitud del personal que mezcladas generen confianza con los clientes, cuando estos tienen contacto directo con el personal del instituto que son agradables, tratables, empáticos y que tienen conocimiento, se les fideliza a seguir siendo usuarios de esta organización (Berry *et al.*, 2009).

La seguridad como una dimensión de la calidad del servicio requiere que el personal tenga las habilidades y la comprensión necesarias para atender a los estudiantes, abordar preguntas e inquietudes y ser cortés al tratar con ellos (Riveros, 2007).

**Capacidad de respuesta:** Esta dimensión nos indica la actitud que debe tener todo personal para ayudar a los usuarios y para dar una solución de inmediato.

Esta dimensión nos hace referencia a la eficacia de la atención del servicio y la puntualidad; la rapidez se relaciona con la capacidad de atender de manera breve a cualquier tipo de consulta del estudiante, para eso los trabajadores deben mostrar compromiso en querer atender y resolver los problemas (Seto, 2004).

#### **Variable dependiente: Satisfacción del estudiante**

En el contexto, la satisfacción estudiantil los moderadores de medición en un ámbito de educación superior, se pueden indicar el modelo realizado por (Gento y Vivas, 2003), ellos

crearon un instrumento que ayuda a cuantificar la satisfacción del alumno, resultados y viviendas propias, en centros educativos en Venezuela; por otra parte, Alfaro *et al.* (2016) indica que, la satisfacción del estudiante obedece a situaciones externas que afrontan día a día los alumnos siendo esto relevante para la calidad de vida del mismo. Asimismo, Dos Santos (2016) manifiesta que, un estudiante satisfecho se considera como una señal de cuanta experiencia agradable ha recibido en el ambiente académico ya que una institución realiza esfuerzos para poder cubrir las necesidades del estudiante.

Jiménez *et al.* (2011) nos dicen que, la satisfacción del estudiante muestra la eficacia de los servicios administrativos y educativos, donde lo más resaltante es saber que los alumnos informen su satisfacción a través de los módulos de aprendizaje, a través de las interacciones con los compañeros y con los empleados de la institución; así mismo, Salinas *et al.* (2008) nos dicen que, satisfacer al estudiante es el objetivo principal de todos los niveles jerárquicos en las instituciones superiores porque lo primordial es la enseñanza enfocada en las necesidades del estudiante.

### **Dimensiones de satisfacción del estudiante**

**Dimensión de servicios:** Esta dimensión se destaca por los diferentes servicios que brinda la institución. El estudiante evalúa la forma en como los profesores les transmiten las enseñanzas, temas para satisfacer y suplir cualquier tipo de incógnita o duda del estudiante. (Osorio y Pérez, 2010).

**Dimensión de seguridad:** Esta dimensión se refiere a los escenarios seguros dentro y fuera del instituto, se observa el rango estudiantil sobre las dos variables que corresponden a escenarios seguros y supervivencia de nivel básico en el centro educativo. Así mismo, respecto a la seguridad, el trato respetuoso y afectuoso de lo que se brinda al estudiante por parte de los trabajadores del centro educativo sirve para evaluar el rango de satisfacción (Osorio y Pérez, 2010).

**Dimensión de pertenencia:** Respecto a las dos variables conjunto de clase y la comunidad escolar el nivel de pertenencia es afirmativo, que se basa al modo de satisfacción que se observa en los estudiantes con direccionamiento a transformarse en parte de la comunidad educativa logrando la aceptación y el reconocimiento. Quienes evaluaron el criterio de aceptación respecto a la pertenencia que los estudiantes adquieren a través del personal educativo la información requerida por ellos, como una de ellas la elaboración de planes propuestas en el salón de clases (Osorio y Pérez, 2010).

**Dimensión de enseñanza:** Esta dimensión se enfoca en el estudio del grado de satisfacción del alumno en relación con la manera de estar agrupados en el sistema de enseñanza y aprendizaje de la institución educativa. En este proceso se verifica el dominio de las temáticas a enseñar, los buenos materiales y recursos un plan académico para el desarrollo de la enseñanza (Osorio y Pérez, 2010).

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

Coexiste vínculo entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.

### **2.3.2 Hipótesis específica**

**HE1:** La calidad del servicio está relacionado significativamente con el servicio de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.

**HE2:** La calidad del servicio está relacionado significativamente con la seguridad de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.

**HE3:** La calidad del servicio está relacionado significativamente con la pertenencia de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.

**HE4:** La calidad del servicio está relacionado significativamente con la enseñanza de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.?

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Metodología de la investigación**

Este estudio utilizó un enfoque deductivo; el cual va de lo general a lo particular, parte de la elaboración de una o varias hipótesis a partir de un problema general. Este método nos dará ventajas ya que es el más útil en la comprobación de la hipótesis y es más rápido de realizar (QuestionPro, s.f.).

Por otra parte, el método hipotético-deductivo, permitió demostrar la autenticidad de la información y a examinar las hipótesis planteadas. Según Niño *et al.* (2021), sostienen que, parte de una hipótesis sustentada en el desarrollo teórico de una determinada ciencia, sujeta a las reglas de la deducción lógica, que permite comprobar nuevas conclusiones y predicciones empíricas.

Finalmente, se empleó el método analítico, permitió analizar y obtener resultados de los datos estadísticos del estudio. Henrique (2014) planteó que, son procedimientos generales aplicados caso por caso, a partir de la escucha de situaciones específicas.

### **3.2 Enfoque de la investigación**

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, la cual nos dió a conocer la relación existente en nuestras dos variables; este enfoque utiliza la recopilación y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y tener una mayor probabilidad en el acierto de las hipótesis (Testsiteforme, 2022).

### **3.3 Tipo de investigación**

El presente estudio es tipo básica, porque es la recopilación de información de desiguales entornos, para (Rodríguez, 2005) nos indica que, permitirá entender y ampliar nuevas teorías sobre un fenómeno o principios. a investigar, para el progreso del conocimiento científico.

### 3.4 Diseño de la investigación

Se utilizó el no experimental, ya que no se manipuló las variables. Según Hernández (2010), se basa en estudios donde no se intentó cambiar intencionalmente las variables independientes para distinguir el resultado de las demás variables; así mismo, se trata de un enfoque cuantitativo de nivel correlacional por ello no se involucrará a la población de estudios encajando cambios.

### 3.5 Población, muestra y muestreo

**Población:** Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere una investigación (Bernal, 2010).

Para López (2016) es el grupo de personas o cosas sobre las que se desea aprender en el estudio o investigación.

Para el presente estudio, se tomó como muestra a 58 de los estudiantes que asistieron a matricularse en la tercera semana de diciembre del año 2022 al Instituto Superior Educativo situada en el departamento de Lima, en la localidad de Surco. Se utilizaron los siguientes criterios de inclusión: (a) hombres y mujeres que se matricularon en el Instituto Superior Educativo, (b) que sean mayores de edad.

**Muestra:** Es la parte que representa a la población donde se llevará a cabo la investigación. Hay fórmulas para encontrar el número de los componentes de la muestra (López, 2004).

En este estudio, la muestra será de 50 personas las cuales se obtuvo en la tercera semana de diciembre del año 2022.

Para obtener la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

Donde:

N = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza

d = margen de error

p = variabilidad positiva

q = variabilidad negativa

$$n = \frac{58 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 + (58 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 50$$

**Muestreo:** Es el procedimiento mediante el cual se selecciona un conjunto de individuos que pertenecen a una población que está siendo sujeta a una investigación (Westreicher, 2022).

El muestreo por utilizar será el aleatorio simple, porque todos los miembros de la población pueden ser sección de muestra.

### **3.6 Variables y operacionalización**

La investigación actual tuvo como finalidad buscar información certera y eficaz fundamentada para realizar una buena indagación.

#### **Variable independiente: Calidad del servicio**

**La definición conceptual:** Deming enfatiza que la calidad del servicio se trata de personas y no de productos. La expectativa del cliente define a la calidad y dado a que estas expectativas, necesidades cambian seguidamente, la empresa debe adaptarse y responder a dichos cambios (Medina, 1989).

**La definición operacional:** La calidad del servicio consiste en un conjunto elementos que debe tener toda organización para satisfacer la necesidad del cliente; para ello se toma en consideración las necesidades del cliente.

**Variable dependiente: Satisfacción del estudiante**

**Definición conceptual:** Cardona y Agudelo (2007) citado por Mireles y García (2022) señalan que, la satisfacción del estudiante hay una corta dependencia con el agrado de una persona, por ello se basa en una valoración subjetiva y objetiva de desiguales apariencias de una vida íntima, los que más destacan como la realidad existente, relaciones sociales, aumento psíquico individual, mejor dicho, una vida con una satisfacción total.

**Definición operacional:** la satisfacción del estudiante se operacionaliza por cuatro dimensiones: servicios, seguridad, pertenencia y enseñanza; a través de un cuestionario que fue medida con la escala de Likert, la cual ayudó a descubrir los componentes que están influyendo en la satisfacción del estudiante.

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnica**

Se utilizó en la presente investigación la encuesta, nos permitirá la recolección de información sobre las dos variables.

La técnica de la encuesta es muy utilizada, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz (Casas *et al.*, s.f.).

#### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

El cuestionario fue utilizado en la recopilación de datos para ambas variables. Este tipo de instrumento está conformado por preguntas cerradas, fáciles de entender y responder. El cuestionario se elaboró tomando en cuenta la escala de Likert como se aprecia en el anexo 3.

La finalidad del cuestionario es obtener información de la muestra con la que se trabajó, y sobre las variables investigadas (Fox, 1981).

### 3.7.3 Validación

La validación no solo garantiza que los datos obtenidos por el cuestionario sean correctos, sino también que el análisis e interpretación de los resultados sea el óptimo para la mejora continua que se quiere obtener. Asimismo, el cuestionario fue validado por tres expertos en la carrera de Administración.

**Tabla 1**

*Juicio de expertos en la validación del instrumento*

En la tabla 1, se observa los expertos que han validado el instrumento, asimismo, en

Apellidos y Nombres	Título o grado	Experiencia	Calificación
Quiroz Coronado, Susan Elena	Titulada en Recursos Humanos	6 años	Aceptada
Gaita Iparraguirre, Gianella	Gerenta de Recursos Humanos	14 años	Aceptada
Gardí Melgarejo, Victoria	Doctora en Administración de Empresas	20 años	Aceptada

el anexo 4 se aprecian las firmas.

### 3.7.4 Confiabilidad

Las herramientas utilizadas en esta indagación fueron sometidos a un análisis de confiabilidad empleando el Alfa de Cronbach y se determinó la fiabilidad de dichos instrumentos. Después se recopilaron las encuestas de ambas variables y se colocaron en el programa SPSS 25 que permitió proceder con el análisis de confiabilidad.

En la segunda tabla, se observa la confiabilidad del cuestionario que mide las variables calidad del servicio y satisfacción del estudiante.



**Tabla 2**

*Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,945	,945	39

### 3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Empezamos a mediados de noviembre 2022, encontrando diversos problemas existentes que nos indicaban los estudiantes que iban a matricularse a la sede central del instituto. Para el análisis descriptivo tuvimos una población de 58 estudiantes matriculados en dicho instituto; usando la fórmula al número de la población obtuvimos una muestra de 50 estudiantes entre hombres y mujeres, a los cuales se les envió el link de la encuesta mediante el formulario de Google. Una vez obtenidas las respuestas se procede con la tabulación en el Excel para consolidar la información necesaria y registrarlas en el software SPSS versión 25. Con este software obtuvimos gráficos, tablas de la información tabulada. Para el análisis inferencial después de haber obtenido las respuestas de la muestra, refleja en la primera variable calidad del servicio, que el 50% de los encuestados indican que el instituto cumple con la calidad adecuada y están conforme con ella; para la variable satisfacción del estudiante obtuvimos que el 52% de los estudiantes señalan estar satisfechos con la educación brindada por el instituto; con estos dos resultados verificamos que el instituto se encuentra dentro del ranking de mejores institutos educativas superiores dentro de Lima. Asimismo, al entrelazar las dimensiones obtenemos que el 54% de los encuestados indican que el instituto tiene buenos elementos tangibles, el 58% indica que prevalece la empatía, desde los de seguridad hasta el alto mando. El 50% de estudiantes se sienten a gusto con los servicios brindados por el

instituto; el 48% de los estudiantes indican tener fidelización con el instituto, se sienten que forman parte.

Para el análisis e interpretación de resultados, además de los 2 análisis descritos se tiene en cuenta tanto el apoyo teórico como el apoyo de gráficos estadísticos, para que la interpretación de los datos o resultados sea segura y concisa.

### **3.9 Aspectos éticos**

**Anonimato:** la participación de los encuestados queda en absoluto anonimato ante los trabajadores, todos tuvieron una atención con mucha empatía y respeto ante la veracidad de las respuestas; la participación de todos los involucrados fue espontánea y con seriedad.

**Confidencialidad:** la base de datos está protegida que sólo los investigadores pueden acceder a ella. Una vez que se obtiene la información no se distribuirá de ninguna manera a otros medios.

**Originalidad de la información:** este trabajo es completamente original, lo que garantiza todas las fuentes bibliográficas, refiriéndose al respectivo autor según las normas de la APA, según los comentarios y sugerencias de profesores metódicos y miembros del jurado, revisores. Para mayor validez, la investigación fue pasada por el software Turnitin como se aprecia en el anexo 6.

## CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Variable Independiente (V1): Calidad del servicio

Tabla 3

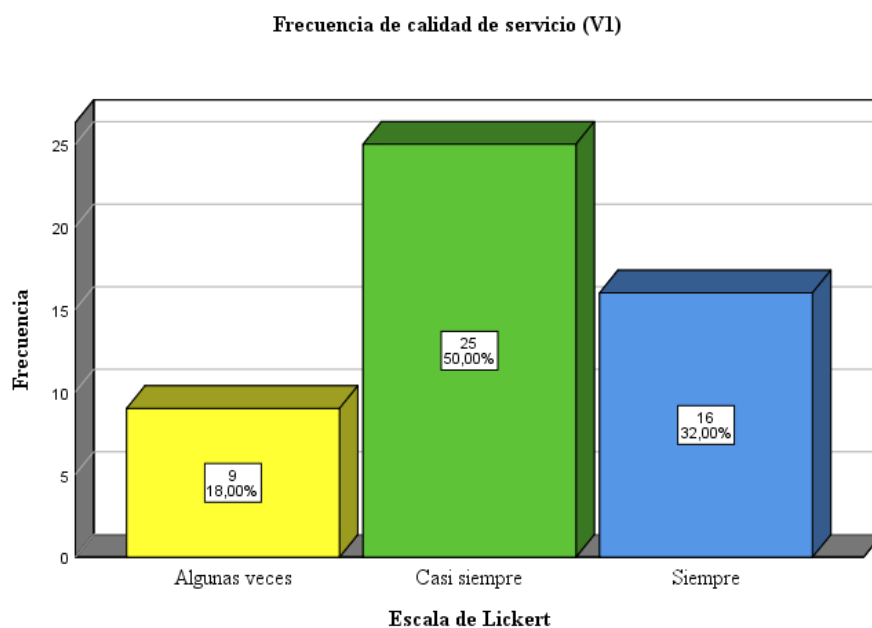
Frecuencia: Calidad del servicio (V1)

Calidad del servicio V1 (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	9	18,0	18,0	18,0
	Casi siempre	25	50,0	50,0	68,0
	Siempre	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 2

Barras: Calidad del servicio (V1)



**Interpretación:** Verificamos que 25 de los encuestados representan el (50%), es decir, indican que siempre se trabaja con calidad en el instituto educativo superior; Asimismo, el

32% indicaron siempre y el 18% indican como algunas veces que se brinda de manera general el servicio con calidad. Concluimos que, la mayor parte de estudiantes tiene una valoración positiva en relación a la calidad del servicio brindado por el Instituto Superior Educativo.

### Elementos tangibles (V1D1)

**Tabla 4**

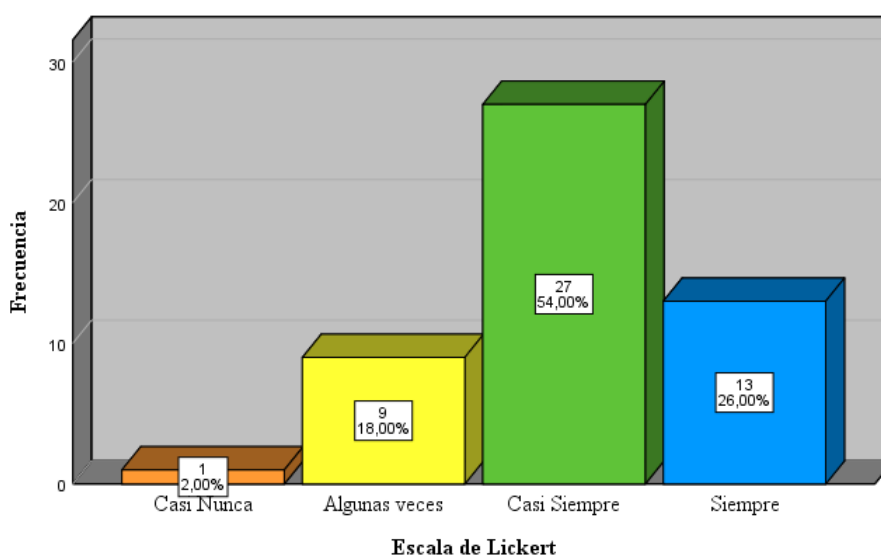
*Frecuencia: Elementos tangibles (V1D1)*

#### Elementos tangibles V1-D1 (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	9	18,0	18,0	20,0
	Casi Siempre	27	54,0	54,0	74,0
	Siempre	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Barras: Elementos tangibles (V1D1)*



**Interpretación:** Analizando la tabla 4 y figura 3; **Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, verificamos que el 54% indican que el instituto educativo superior cuenta con buenos elementos tangibles; Asimismo, el 26% indicaron siempre; el 18% indicaron como algunas veces y solo 1 encuestado que representa un (2%) valoró como casi nunca se hace

uso de elementos nuevos por el Instituto Superior Educativo. Concluyendo que verificamos que la mayor parte de encuestados indica que si existe una relación positiva con respecto a los elementos tangibles que brinda el Instituto Superior Educativo.

### Fiabilidad (V1D2)

**Tabla 5**

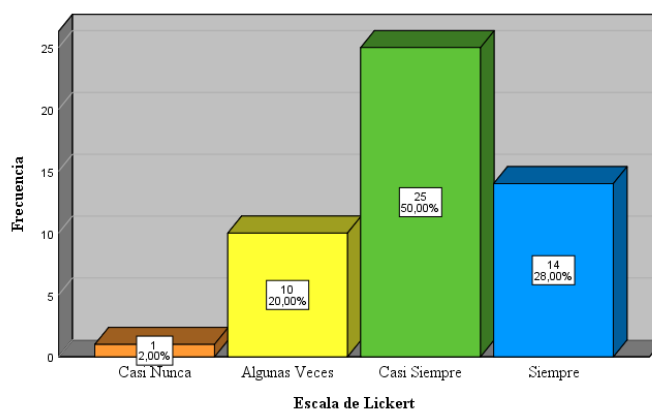
*Frecuencia: Fiabilidad (V1D2)*

#### Fiabilidad V1-D2 (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas Veces	10	20,0	20,0	22,0
	Casi Siempre	25	50,0	50,0	72,0
	Siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Barras: Fiabilidad (V1D2)*



**Interpretación:** Analizando la tabla 5 y figura 4; **Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, observamos que mayoritariamente el 50%, indican que casi siempre con respecto a la fiabilidad que brinda el instituto educativo superior; asimismo, el 28% indicaron que siempre; el 20% indicaron como algunas veces y solo 1 encuestado que representa un (2%) valoró como casi nunca la fiabilidad brindada por el instituto. Por lo tanto, la mayor parte de

encuestados indica que hay una valoración positiva con la fiabilidad brindada por el Instituto Superior Educativo.

### Empatía (V1D3)

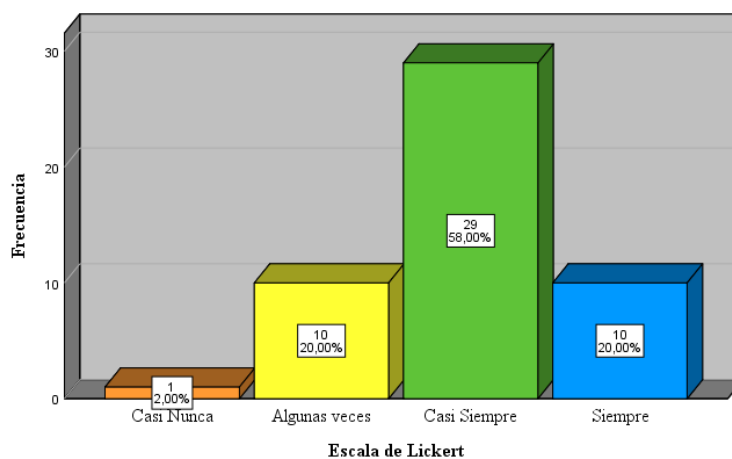
**Tabla 6**

*Frecuencia: Empatía (V1D3)*

		Empatía V1-D3 (Agrupada)			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Casi Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	10	20,0	20,0	22,0
	Casi Siempre	29	58,0	58,0	80,0
	Siempre	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Barras: Empatía (V1D3)*



**Interpretación:** Analizando la tabla 6; **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** y figura 5, observamos que mayoritariamente el 58% indican casi siempre en el tema empatía; Asimismo, el 20% indicaron que siempre; el 20% indicaron como algunas veces y solo 1 encuestado que representa un (2%) valoró como casi nunca a la empatía que brindan los colaboradores del Instituto Superior Educativo. En síntesis, la mayoría de estudiantes tiene una valoración positiva con respecto a la empatía brindada por el Instituto Superior Educativo.

## Seguridad (V1D4)

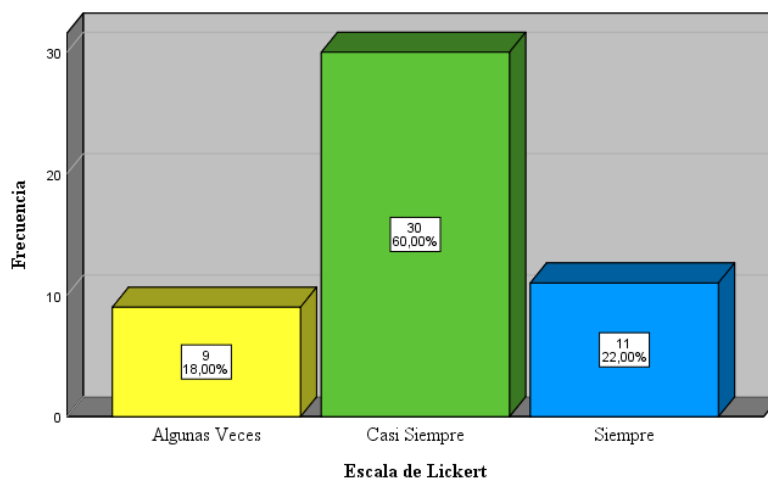
Tabla 7

Frecuencia: Seguridad (V1D4)

		Seguridad V1-D4 (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	9	18,0	18,0	18,0
	Casi Siempre	30	60,0	60,0	78,0
	Siempre	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 6

Barras: Seguridad (V1D4)



**Interpretación:** Analizando la tabla 7 y figura 6; **Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, observamos que mayoritariamente el 60% indican casi siempre en la dimensión seguridad; asimismo, el 22% indicaron que siempre y el 18% indicaron como algunas veces con respecto a la dimensión seguridad. En síntesis, la mayor parte de encuestados tiene una valoración óptima con la seguridad brindada por el Instituto Superior Educativo.

## Capacidad de respuesta (VID5)

Tabla 8

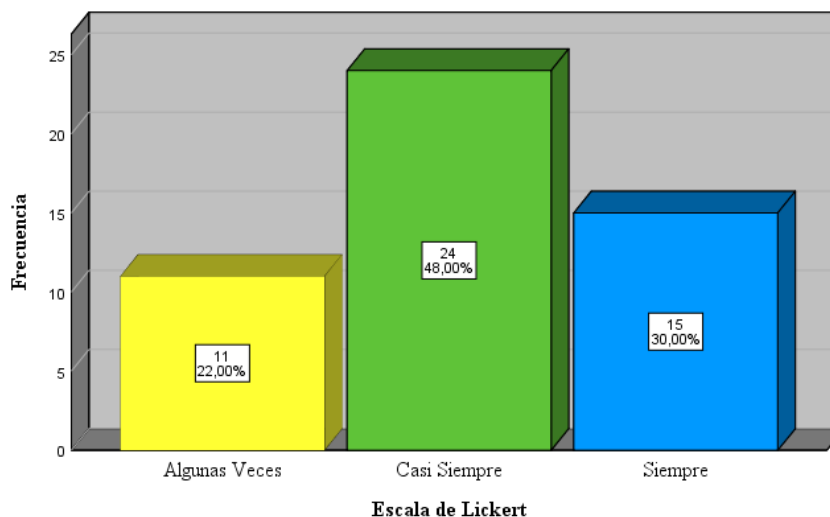
Frecuencia: Capacidad de respuesta (VID5)

Capacidad de respuesta V1-D5 (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	11	22,0	22,0	22,0
	Casi Siempre	24	48,0	48,0	70,0
	Siempre	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 7

Barras: Capacidad de respuesta (VID5)



**Interpretación:** Analizando la tabla 8 y figura 7; **Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, observamos que 24 de los encuestados que representan el (48%), tienen una valoración de casi siempre a la capacidad de respuesta del instituto educativo superior; asimismo, 15 de los encuestados que representan un (30%) dieron una valoración de siempre y 11 de los encuestados que representan un (22%) indicaron como algunas veces valoran la



capacidad de respuesta del instituto. En resumen, la gran mayoría de encuestados tiene una valoración positiva con respecto a la capacidad de respuesta del Instituto Superior Educativo.

**Variable Dependiente (V2): Satisfacción del estudiante**

**Tabla 9**

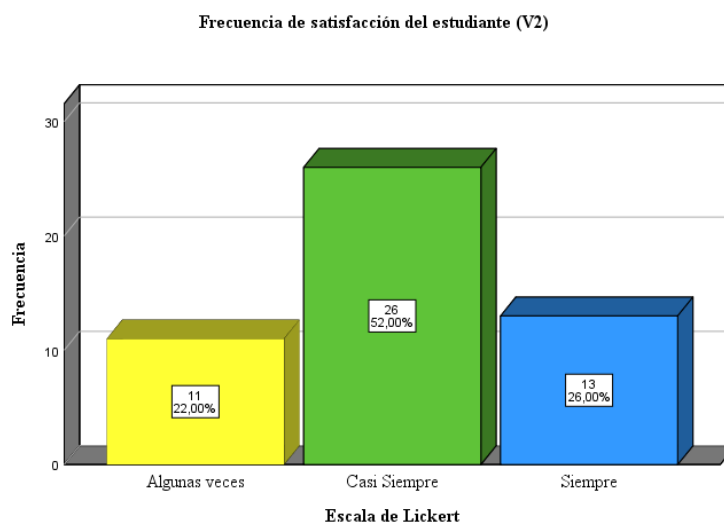
*Frecuencia: Satisfacción del estudiante (V2)*

**Satisfacción del estudiante V2 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	11	22,0	22,0	22,0
	Casi Siempre	26	52,0	52,0	74,0
	Siempre	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 8**

*Barras: Satisfacción del estudiante (V2)*



**Interpretación:** Analizando la tabla 9 y figura 8; **Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, observamos que el 26 de los encuestados que representan el (52%), tienen una valoración de casi siempre de la satisfacción del estudiante; asimismo, 13 que representan un (26%) dieron una valoración de siempre y 11 de ellos que representan un (22%) indicaron que algunas veces se sienten satisfechos. En resumen, la gran mayoría de encuestados tiene una valoración positiva relacionada a la satisfacción del estudiante.

## Servicios (V2D1)

**Tabla 10**

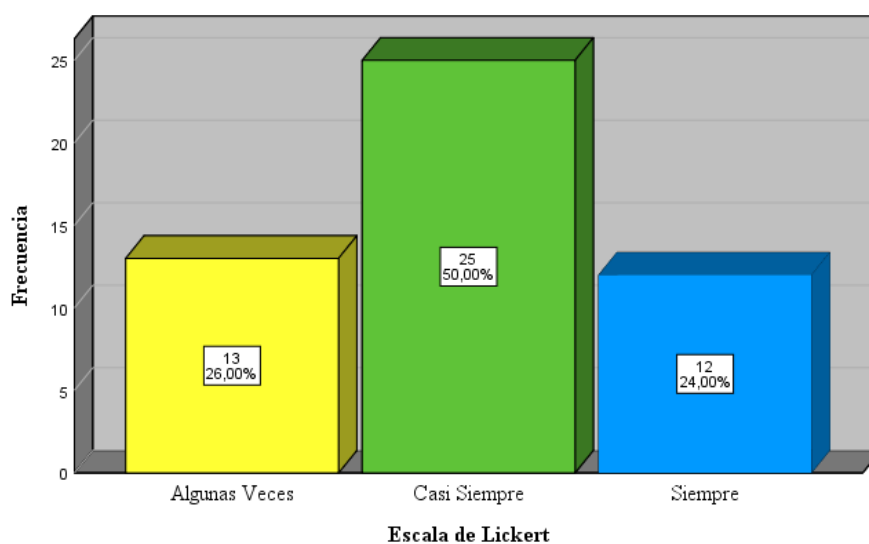
*Frecuencia: Servicios (V2D1)*

### Servicios V2D1 (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	13	26,0	26,0	26,0
	Casi Siempre	25	50,0	50,0	76,0
	Siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 9**

*Barras: Servicios (V2D1)*



**Interpretación:** Analizando la tabla 10 y figura 9; **Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, observamos que 25 de los encuestados que representan el (50%), responden casi siempre en los servicios brindados por el instituto educativo superior; asimismo, 13 que es el (26%) dieron respuesta de algunas veces y 12 que representan un (24%) valoraron como siempre referente a los servicios que brinda el Instituto Superior Educativo. Por ende, la gran mayoría de encuestados tiene una valoración positiva con relación a los servicios que brinda el Instituto Superior Educativo.

## Seguridad (V2D2)

**Tabla 11**

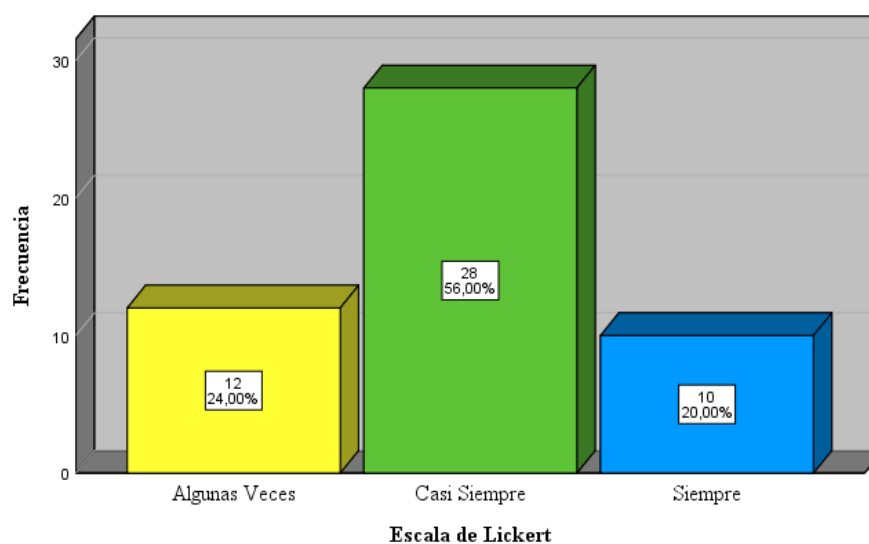
*Frecuencia: Seguridad (V2D2)*

### Seguridad V2D2 (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	12	24,0	24,0	24,0
	Casi Siempre	28	56,0	56,0	80,0
	Siempre	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Barras: Seguridad (V2D2)*



**Interpretación:** Analizando la tabla 11 y figura 10; **Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, se observa que 28 de la muestra representan el (56%), respondieron casi siempre referente a la seguridad; 12 de los que representan un (24%) dieron una respuesta de algunas veces y solo 10 que representan (20%) respondieron como siempre en la dimensión

seguridad. En resumen, la gran mayoría de encuestados tiene una valoración positiva con respecto a esta dimensión.

### Pertenencia (V2D3)

**Tabla 12**

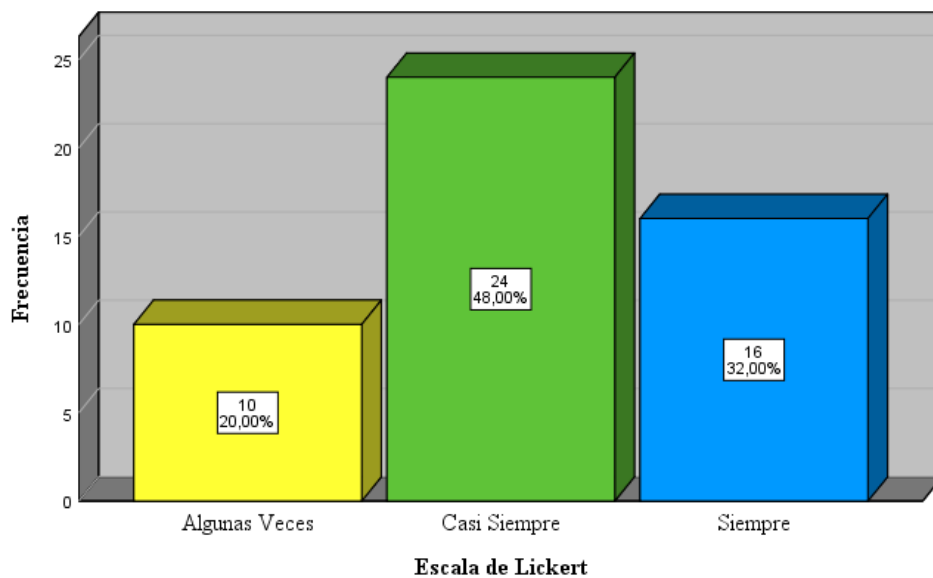
*Frecuencia: Pertenencia (V2D3)*

**Pertenencia V2D3 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	10	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	24	48,0	48,0	68,0
	Siempre	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 11**

*Barras: Pertenencia (V2D3)*



**Interpretación:** Analizando la tabla 12 y figura 11, **¡Error! No se encuentra el origen de l a referencia.** se observa que mayoritariamente 24 encuestados que representan el (48%), tienen una valoración de casi siempre en la dimensión pertenencia; asimismo, 16 representan un (32%) dieron una valoración de siempre y 10 que representan un (20%) valoraron como

algunas veces la dimensión de pertenencia. Por ello, la gran mayoría de encuestados tiene una valoración positiva en la dimensión de pertenencia.

### Enseñanza (V2D4)

**Tabla 13**

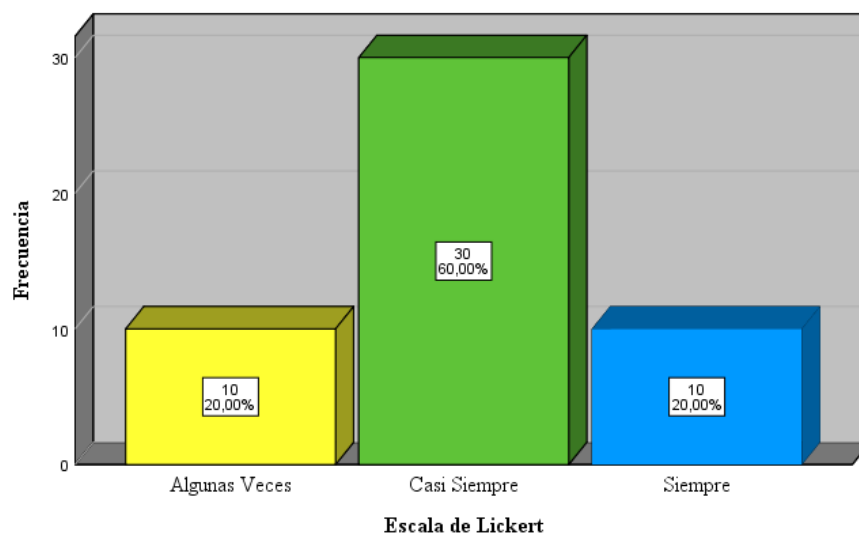
*Frecuencia: Enseñanza (V2D4)*

**Enseñanza V2D4 (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	10	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	30	60,0	60,0	80,0
	Siempre	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Figura 12**

*Barras: Enseñanza (V2D4)*



**Interpretación:** Analizando la tabla 13 y figura 12, se observa que 30 encuestados que representan el (60%), tienen una valoración de casi siempre la enseñanza brindada por el instituto educativo superior; asimismo, 10 el (20%) dieron una valoración de algunas veces y 10 representan un (20%) valoró como

siempre la enseñanza del Instituto Superior Educativo. De allí que, la gran mayoría de encuestados tiene una valoración positiva con respecto a la enseñanza brindada por el Instituto Superior Educativo.

### Tabla Cruzadas

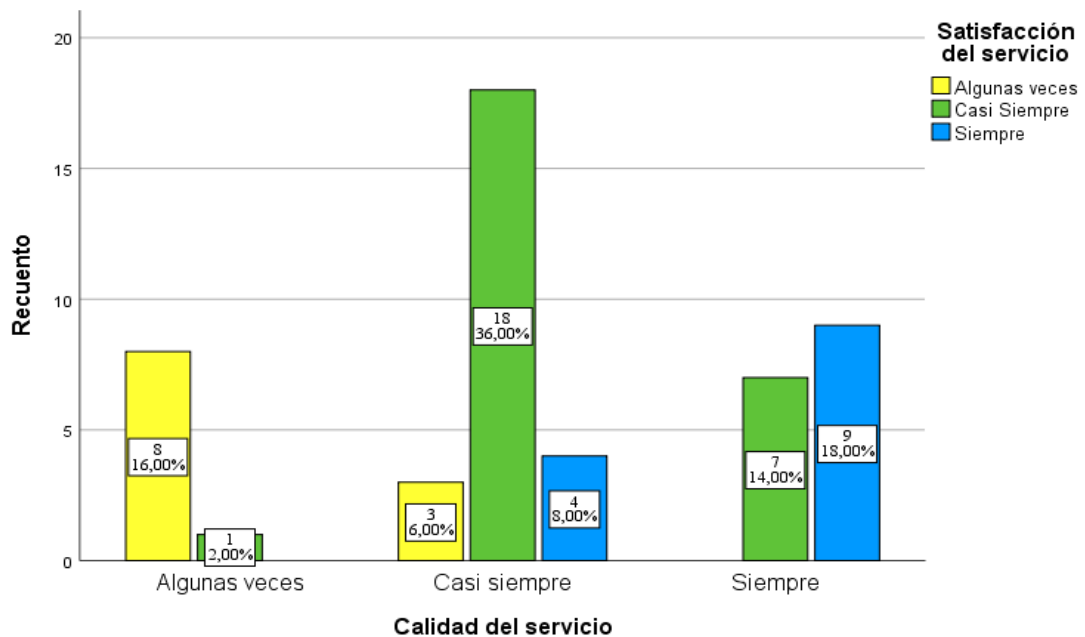
**Tabla 14**

*Contingencia: Calidad del servicio (V1) y Satisfacción del estudiante (V2)*

		Satisfacción del estudiante V2 (Agrupada)			Total
		Algunas veces	Casi Siempre	Siempre	
Calidad del servicio V1 (Agrupada)	Algunas veces	8	1	0	9
	Casi siempre	3	18	4	25
	Siempre	0	7	9	16
Total		11	26	13	50

**Figura 13**

*Barras: Calidad del servicio (V1) y Satisfacción del estudiante (V2)*



**Interpretación:** En la tabla 14 y figura 13, se observa los resultados de las dos variables de la investigación. Es decir, el 50% (25 encuestados) estimaron la calidad del servicio con una valoración de casi siempre, una parte mayoritaria del 36% (18 encuestados) dio como

resultado a la satisfacción del estudiante con una valoración de casi siempre, el 14% (7 encuestados) estimaron a la satisfacción del estudiante como siempre y el 2% restante (1 encuestados) valoró a la satisfacción del estudiante de algunas veces. Del 32% (16 encuestados) estimaron la calidad del servicio con una valoración de siempre, una parte mayoritaria del 18% (9 encuestados) dio como resultado a la satisfacción del estudiante con una valoración de siempre y el 8% restante (4 encuestados) estimaron a la satisfacción del estudiante como casi siempre. Del 18% (9 encuestados) estimaron la calidad del servicio con una valoración de algunas veces, una parte mayoritaria del 16% (8 encuestados) dio como resultado a la satisfacción del estudiante con una valoración de algunas veces y el 6% restante (3 encuestados) estimaron a la satisfacción del estudiante como casi siempre. Por tanto, la gran parte de los encuestados dio como resultado que existe una proporción considerables de casi siempre, siempre y algunas veces en las dos variables empleadas.

#### **4.1.2 Prueba de hipótesis**

##### **A. Normalidad**

Analizando los resultados de las variables utilizadas según la tabla 15, la prueba de normalidad “Kolmogórov-Smirnov” mostró que la variable calidad del servicio nos da datos sobre el valor de sig. mayor a 0.05 (0.200), por lo que los datos de validación son paramétricos. De manera similar para la variable de satisfacción de los estudiantes nos brinda un sig. superior a 0,05 (0,080), por lo que los datos de validación son paramétricos. En general se utilizó Pearson, como prueba de hipótesis.

#### **Tabla 15**

*Prueba de Normalidad: V1 con la V2*

<b>Pruebas de normalidad</b>	
Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio (V1)	,105	50	,200*	,966	50	,152
Satisfacción del estudiante (V2)	,118	50	,080	,959	50	,080

\*. Límite menor de la significación verdadera.

### Confiabilidad: alfa de Cronbach

El resultado de las variables calidad del servicio y satisfacción del estudiante empleadas en la investigación, acorde a la tabla 16, se evidenció que el rango de fiabilidad utilizando alfa de Cronbach corresponde a 0.945, que significa un rango Muy Alta.

**Tabla 16**

*Confiabilidad de las Variables*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,945	,945	39

### B. Prueba de contraste

Para analizar las pruebas de contraste se debe tener en cuenta que de acuerdo con la prueba de normalidad “Kolmogórov-Smirnov” realizada a las variables y dimensiones de la variable 2, se evidencia que:

La variable calidad del servicio, el valor sig. es mayor 0.05 (0,200), por ello es Paramétrico.

La variable satisfacción del estudiante, el valor sig. es mayor 0.05 (0,080), por ello es Paramétrico.



La V2D1 (servicios), el valor sig. es menor 0.05 (0,026), por ello es No Paramétrico.

La V2D2 (seguridad), el valor sig. es menor 0.05 (0,048), por ello es No Paramétrico.

La V2D3 (pertenencia), el valor sig. es mayor 0.05 (0,061), por ello es Paramétrico.

La V2D4 (enseñanza), el valor sig. es mayor 0.05 (0,053), por ello es Paramétrico.

**Tabla 17**

*Prueba de normalidad de las dos variables y dimensiones de las V2*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio (V1)	,105	50	,200*	,966	50	,152
Satisfacción del estudiante (V2)	,118	50	,080	,959	50	,080
Servicios (V2D1)	,133	50	,026	,939	50	,012
Seguridad (V2D2)	,125	50	,048	,962	50	,105
Pertenencia (V2D3)	,122	50	,061	,954	50	,050
Enseñanza (V2D4)	,124	50	,053	,971	50	,256

\*. Límite menor de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

### **Contrastación de hipótesis general**

Ho. No existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo.

Ha: Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo.

Se define de la siguiente forma:  $p = sig.$

En proporción, los criterios de fallo son:

Si  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ .

**Tabla 18**

*Prueba de correlación de la V1 y V2*

**Correlaciones Paramétricas**

		Calidad del servicio (V1)	Satisfacción del estudiante (V2)
Calidad del servicio (V1)	Correlación de Pearson	1	,896**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Satisfacción del estudiante (V2)	Correlación de Pearson	,896**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

**Interpretación:** La tabla 18, se observó el resultado de 0.896 lo que indica correlación alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante. Por otra parte, la significancia fue menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), por ello, se acepta la hipótesis alterna que confirma que existe relación entre ambas variables en un Instituto Superior Educativo.

**Contrastación de hipótesis específica 1 (V1-V2D1)**

$H_0$ : La calidad del servicio no está relacionado significativamente con el servicio de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo.

$H_a$ : La calidad del servicio está relacionado significativamente con el servicio de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo.

Se define:  $p = \text{sig.}$

Los criterios de fallo son:

Si  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ .

**Tabla 19**

*Pruebas de coeficiente de correlación de la V1 y V2D1*

**Correlaciones No Paramétricas**

		Calidad del servicio (V1)	Satisfacción del estudiante (V2)
Rho de Spearman	Calidad del servicio	1,000	,741**
	(V1)		
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
	Servicios (V2D1)		
	Coefficiente de correlación	,741**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

**Interpretación:** En la tabla 19, se observó el resultado del Rho de Spearman 0.741 lo que indica una correlación positiva alta entre la calidad del servicio y servicios. Por otra parte, la significancia fue menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna que valida que la calidad del servicio está relacionada significativamente con el servicio de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo.

**Contrastación de hipótesis específica 2 (V1-V2D2)**

$H_0$ : La calidad del servicio no está relacionado significativamente con la seguridad de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo.

$H_a$ : La calidad del servicio está relacionado significativamente con la seguridad de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo.

Se define de la siguiente forma:  $p = sig.$

En proporción, los criterios de fallo son:

Si  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ .

**Tabla 20**

*Pruebas de coeficiente de correlación de la V1 y V2D2*

**Correlaciones No Paramétricas**

		Calidad del servicio (V1)	Satisfacción del estudiante (V2)
Rho de Spearman	Calidad del servicio	1,000	,747**
	(V1)		
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Seguridad (V2D2)	Seguridad (V2D2)	,747**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

**Interpretación:** En la tabla 20, se observa que el Rho de Spearman 0.747 lo que indica una correlación positiva alta entre la calidad del servicio y seguridad. Por otra parte, la significancia fue menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que valida que la calidad del servicio está relacionada significativamente con la seguridad de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo.

**Contrastación de hipótesis específica 3 (V1-V2D3)**

$H_0$ : La calidad del servicio no está relacionado significativamente con la pertenencia de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo.

Ha: La calidad del servicio está relacionado significativamente con la pertenencia de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo.

Se define:  $p = sig.$

En proporción, los criterios de fallo son:

Si  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ .

**Tabla 21**

*Pruebas de correlación de la V1 y V2D3*

**Correlaciones Paramétricas**

		Calidad del servicio (V1)	Satisfacción del estudiante (V2)
Calidad del servicio (V1)	Correlación de Pearson	1	,844**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Pertenencia (V2D3)	Correlación de Pearson	,844**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

**Interpretación:** En la tabla 21, se observó el resultado de la correlación de Pearson 0.844 lo que indica una correlación alta entre la calidad del servicio y la pertenencia. Por otra parte, la significancia fue menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que, válida que la calidad del servicio está relacionada significativamente con la pertenencia de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo.

**Contrastación de hipótesis específica 4 (V1-V2D4)**

$H_0$ : La calidad del servicio no está relacionado significativamente con la enseñanza de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo.

Ha: La calidad del servicio está relacionado significativamente con la enseñanza de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo.

Se define de la siguiente forma:  $p = sig.$

En proporción, los criterios de fallo son:

Si  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ .

**Tabla 22**

*Pruebas de correlación de la V1 y V2D4*

		<b>Correlaciones Paramétricas</b>	
		Calidad del servicio (V1)	Satisfacción del estudiante (V2)
Calidad del servicio (V1)	Correlación de Pearson	1	,805**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Enseñanza (V2D4)	Correlación de Pearson	,805**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

**Interpretación:** En la tabla 22, se observó el resultado de la correlación de Pearson 0.805 lo que indica correlación alta entre la calidad del servicio y la enseñanza Por otra parte, la significancia fue menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna que valida que la calidad del servicio está relacionada significativamente con la enseñanza de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo.

#### **4.1.3 Discusión de resultados**

El presente estudio tenía como fin corroborar el vínculo entre las dos variables, calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, teniendo en

cuenta investigaciones previas para darle mayor énfasis a través de autores que han realizado la misma investigación basados en las mismas variables. Cabe mencionar que la relación entre ambas variables se relaciona debido a que la satisfacción del estudiante es muy importante. Respecto a la primera variable; la calidad del servicio es un conjunto de estrategias y acciones encaminadas a mejorar el servicio brindado al cliente y también se esfuerza por mantener una buena relación entre el cliente y la institución, además, la calidad del servicio ayuda a detectar errores para que puedan ser corregidos (Cardozo, 2021). Asimismo, por la segunda variable en investigación que es la satisfacción del estudiante tenemos a (Dos Santos, 2016) que nos dice que se considera como satisfecho a un estudiante midiendo las experiencias agradables obtenidas en lo académico, ya que, la institución se esfuerza por satisfacer las necesidades de los estudiantes; Por otro lado, se afirma lo indicado por Jiménez *et al.* (2011) ya que nos indican que la satisfacción de los estudiantes se demuestra por la efectividad de los servicios administrativos y educativos, lo más importante es conocer que los estudiantes manifiesten su satisfacción a través del resultado de los exámenes, de las interacciones con el personal administrativo y con los mismos estudiantes de otro grado.

Después de aplicar el instrumento y obtenido los resultados, se verifica la existencia de una correlación positiva alta ( $r=0.96$ ;  $p<0.05$ ), entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante. Lo cual concuerda con un estudio realizado por Silva *et al.* (2021), quien en su investigación determinó una correlación altamente significativa, positiva y fuerte de la variable de calidad en el servicio con satisfacción del cliente ( $r = 0.820$ ) y lealtad del cliente ( $r = 0.803$ ). Asimismo, con Amaro (2022) en su investigación demostró la relación, existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una Instituto Superior Educativo.

Para el primer objetivo específico: definir el vínculo entre la calidad del servicio con el servicio de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022. Con los resultados se comprobaron que la relación de la calidad del servicio influye significativamente con el servicio de los estudiantes en el Instituto Superior Educativo. Además, el coeficiente Rho de Spearman de 0,741 y  $p=0.000$ , rechazó la  $H_0$ , y se acepta la  $H_a$ , sosteniendo que la relación es positiva y alta. En la investigación semejante con Sarmiento *et al.* (2020), el objetivo general de su estudio fue presentar las percepciones de los estudiantes sobre la calidad de los servicios universitarios en las instituciones de educación superior ecuatorianas, después de una larga investigación y mediante el cuestionario se obtuvieron los siguientes resultados para comprender las palabras conocimiento ( $c_2 = 192,6$ ,  $p < 0,0001$ ) y comodidad ( $c_2 = 135,05$ ,  $p < 0,0001$ ) en relación con las dimensiones establecidas para sus dos variables. Entonces, se llega a la conclusión que ambas investigaciones tienen un relación directa, positiva y alta con las dos variables en mención. Por otro lado, se confirma lo expresado por Albán *et al.* (2022) ya que en su estudio mostraron que una gran parte de los estudiantes de la universidad de Bolívar estaban conforme con el servicio brindado por el instituto, llegando a concluir que mientras el servicio sea de mejor la calidad, la satisfacción será más óptima.

En ese marco para el segundo objetivo específico: Los resultados permitieron encontrar la relación que la calidad del servicio influye significativamente con la seguridad de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, donde los resultados descriptivos demostraron que un 82% de un total de 50 estudiantes calificaron un rango medianamente favorable. Además, el coeficiente Rho de Spearman de 0,741 y  $p=0.000$ , rechazando la  $H_0$ , se acepta la  $H_a$ , sosteniendo la relación positiva alta y positiva. Ciertamente coincide con la investigación de Amaro (2022), su objetivo fue determinar la relación entre la calidad de los servicios académicos y la satisfacción de los estudiantes de primaria, utilizo un método



cuantitativo como parte de su método, con una población de 930 estudiantes, arrojando una correlación Rho de Spearman menor al 0,05, rechazándose la hipótesis nula y se aprobó la hipótesis alternativa. Asimismo, los resultados guardan relación con Angulo (2021), que demuestra con una correlación de Spearman igual a ,869 y una p de  $0,00 < 0.05$  que la seguridad es valiosa para que la calidad del servicio sea más resaltante y se relacionan de manera positiva.

Igualmente, para el tercer objetivo específico: definir el vínculo entre la calidad del servicio con la pertenencia de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022. Se comprobó la relación significativa entre ambas, donde los resultados descriptivos demostraron que un 80% de un total de 50 estudiantes calificaron un rango favorable. Además, la correlación de Pearson de 0.844 y  $p=0.000$ , rechazando la  $H_0$ , y se acepta la  $H_a$ , sosteniendo la relación alta y positiva. Para Salazar *et al.* (2019), con el propósito de identificar la relación existente entre las variables investigadas utilizó un método cuantitativo, con diseños no experimentales y transversales. Con una población de 53 estudiantes y con cuestionarios distintos para cada variable se obtuvo que el 21% de encuestados indicaron estar muy satisfechos con la variable satisfacción, el 26% indico sentirse satisfechos y el 38% se mostró muy satisfecho con la segunda variable que fue sensaciones con el servicio. Por otro lado, Rivera (2019), que tuvo como finalidad comprender las diferentes percepciones y expectativas de los clientes exportadores hacia los servicios prestados por la empresa, se dedujo que la calidad del servicio brindado por Greenandes Ecuador no cumplen con las expectativas del cliente, existiendo una abertura negativa en las dimensiones de confiabilidad y pertenencia.

Para culminar con el cuarto objetivo específico que es: definir el vínculo entre la calidad del servicio y la enseñanza de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022. Se comprobó que influye significativamente la primera con la segunda donde

los resultados descriptivos demostraron que un 60% de un total de 50 estudiantes calificaron un rango casi siempre. Además, la correlación de Pearson de 0.805 y  $p=0.000$ , rechazando la  $H_0$ , aceptando la  $H_a$ , en la cual la relación es alta y positiva. En ese sentido Angulo (2021), en su investigación determinó la relación entre las variables calidad de los servicios educativos y la enseñanza a los estudiantes del instituto educativo superior Domingo Elías, usó el método correlacional de corte transversal, con una población de 80 estudiantes de secundaria, obteniendo una correlación de Spearman = ,869 y un p valor  $0,00 < 0.05$ ; en consecuencia existe una relación positiva y alta entre las variables, concordando con nuestro trabajo de investigación. Lo indicado guarda relación con el aporte de Romero (2021) que realizó un estudio en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, teniendo como finalidad precisar el nivel de agrado estudiantil mediante la enseñanza; se encontró que casi el 60% representa que la satisfacción del estudiante viene por el tipo de enseñanza que brinda el instituto.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

**Primero:** Se comprobó la relación que la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción del estudiante en un Instituto Superior Educativo, donde los resultados descriptivos demostraron que un 78% de un total de 50 estudiantes calificaron un rango favorable. Además, la correlación de Pearson de 0.896 y  $p=0.000$ , rechazando la  $H_0$ , y se acepta la  $H_a$ . Esto quiere decir que la relación entre ambas variables es alta y positiva, mientras más calidad de atención exista en el instituto más será la satisfacción de los estudiantes.

**Segundo:** Se comprobó la relación que la calidad del servicio influye significativamente con el servicio de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, donde los resultados descriptivos demostraron que un 76% de un total de 50 estudiantes calificaron un rango medianamente favorable. Además, el coeficiente Rho de Spearman de 0,741 y  $p=0.000$ , rechazando la  $H_0$ , y se acepta la  $H_a$ , por lo que, se confirma que existe una relación positiva moderada; es decir, en cuanto mejor sea la calidad del servicio en la institución, se llegará a cumplir elevar las expectativas del servicio en los estudiantes.

**Tercero:** Se comprobó la relación que la calidad del servicio influye significativamente con la seguridad de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, donde los resultados descriptivos demostraron que un 82% de un total de 50 estudiantes calificaron un rango medianamente favorable. Además, el coeficiente Rho de Spearman de 0,741 y  $p=0.000$ , rechazando la  $H_0$ , y se acepta la  $H_a$ , sosteniendo que la relación es positiva alta y positiva, es decir, se evidencio que los alumnos se sienten casi seguros dentro y fuera del instituto.

**Cuarto:** Se comprobó la relación que la calidad del servicio influye significativamente con la pertenencia de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, donde los resultados descriptivos demostraron que un 80% de un total de 50 estudiantes calificaron un rango favorable. Además, la correlación de Pearson de 0.844 y  $p=0.000$ , rechazando la  $H_0$ , y se acepta la  $H_a$ , sosteniendo que la relación es alta y positiva. Al tener estos resultados demuestran que los alumnos se sienten identificados con el instituto.

**Quinto:** Se comprobó la relación que la calidad del servicio influye significativamente con la enseñanza de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, donde los resultados descriptivos demostraron que un 60% de un total de 50 estudiantes calificaron un rango casi siempre. Además, la correlación de Pearson de 0.805 y  $p=0.000$ , rechazando la  $H_0$ , y se acepta la  $H_a$ , sosteniendo que la relación es alta y positiva. Con este resultado se comprueba que la enseñanza es óptima, esto genera el buen marketing y genera más ingresos para el instituto.

## 5.2 Recomendaciones

**Primero:** La Gerencia General debe tomar acciones sobre la calidad de atención, en la mejora del trato para ser más empáticos demostrando amabilidad, ya que en la presente investigación se refleja que está relacionado significativamente con la satisfacción en el instituto superior educativo.

**Segundo:** Se recomienda al gerente general implementar políticas adicionales a la mejora de la calidad del servicio, para lograr mejor servicio de los estudiantes, para ello se recomienda al instituto realizar encuestas sobre la satisfacción del estudiante para conocer expectativas y necesidades,

**Tercero:** Se recomienda al gerente académico actualizar a los docentes en todas las especialidades para seguir teniendo el grado de satisfacción que se tiene ya que la enseñanza actualizada es básica para el instituto superior educativo.

**Cuatro:** Se recomienda al área de admisión ofrecer activaciones presenciales y virtuales antes de iniciar clases, para brindar una información segura, demostrar empatía con los estudiantes y resolver dudas.

**Quinto:** Se recomienda a la coordinadora académica la implementación de las actividades antes mencionadas y la publicación de esta investigación por considerar beneficiosos los resultados para la mejora de la calidad del servicio y por ende la satisfacción de los estudiantes.

## REFERENCIAS

1. Aguirre, W., & Rodriguez, E. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos 2017*. Iquitos.
2. Albán, P., León, P., Barragán, C., & Quizhpe, V. (2022). Calidad del proceso académico y la satisfacción de sus estudiantes en la Carrera de Mercadotecnia de la Universidad Estatal de Bolívar. *Alfa Publicaciones*, 4(2), 172 - 190. Retrieved from <https://www.alfapublicaciones.com/index.php/alfapublicaciones/article/view/215/623>
3. Alfaro, J., Guzmán, J., Sirlopú, D., García, C., Reyes, F., & Gaudlitz, L. (2016). Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Vida en los Estudiantes (SLSS) de Huebner en niños y niñas de 10 a 12 años de Chile. *Anales de psicología*, 32(2), 383-392.
4. Amaro, C. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020*. Obtenido de URL: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5456/Carlos\\_Tesis\\_Maestro\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5456/Carlos_Tesis_Maestro_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Angulo, M. (2021). *Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la IEP Domingo Elías, Puente Piedra 2021*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72403>
6. Aparicio, E., Cavazos, J., & Gaeta, M. (2015). La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 12(35), 185-205. doi:<https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2021.35.1089>

7. Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Tercera edición.
8. Berry, L., Bennet, D., & Brown, C. (2009). *Calidad del servicio. Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Librería la Candela.
9. Camison, C. (2006). *Gestión de calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Arson Educación, S. A.
10. Cardozo, L. (1 de Marzo de 2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Zenvia. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
11. Carrera, M. (2017). *Calidad del servicio de las residencias universitarias y la satisfacción de los estudiantes internos de la Universidad Peruana Unión sede Lima, 2017*. Lima.
12. Casas, j., Repullo, J., & Donado, J. (s.f.). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. Obtenido de <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
13. Consultores, A. (1988). *El modelo SERVQUAL de calidad de servicio. Obtenido de Desarrollo y gestión*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-deservicio/>
14. Dominguez, H. (2006). *El servicio invisible. Fundamentos de un buen servicio al cliente*. Bogota: Ecoe Ediciones.
15. Dos Santos, M. A. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79-95.
16. Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.

17. Duque, J. (2005). Revisión del concepto calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 64-80.
18. Emprendedores, L. (2016). Consumidor peruano: Las instituciones que le provocan más insatisfacción. Obtenido de [www.pqs.pe/economia/consumidor-peruano-lasinstituciones-que-le-provocan-mas-insatisfaccion](http://www.pqs.pe/economia/consumidor-peruano-lasinstituciones-que-le-provocan-mas-insatisfaccion)
19. Fox, D. (1981). *El proceso de investigación en educación*. Univerdad de Navarra. Obtenido de [https://rebiun.baratz.es/rebiun/doc?q=84-313-0673-4+%7C%7C+8431306734&start=0&rows=1&sort=score%20desc&fq=msstored\\_mlt172&fv=LIB&fo=and&redo\\_advanced=false](https://rebiun.baratz.es/rebiun/doc?q=84-313-0673-4+%7C%7C+8431306734&start=0&rows=1&sort=score%20desc&fq=msstored_mlt172&fv=LIB&fo=and&redo_advanced=false)
20. Gento, S., & Vivas, M. (2003). EL SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27.
21. Grudemi Editorial. (2018). Enciclopedia Economica. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/teoria-neoclasica/>
22. Hernandez, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Gram Hill.
23. *Isotools Excellence*. (s.f.). Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
24. Jimenez, R. (2020). Satisfacción y lealtad de estudiantes universitarios peruanos. 10.
25. Lopez, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08). Obtenido de [www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf)
26. Lopez, P. (2016). Poblacion, muestra y muestreo. *Punto cero*, 69 - 74.
27. Medina, J. (1989). *Calidad, productividad y competitividad, La salida de la crisis*.
28. Mireles, M., & Garcia, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2), 1-16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/440/44070055025/44070055025.pdf>



29. Numpaque, A., Buitrago, L., & Pardo, D. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(2), 235-239. doi:<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>
30. Oliva, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición* (Vol. 15). Innovar.
31. Osorio, J., & Perez, K. (2010). El nivel de satisfacción escolar y su relación con la orientación vocacional en alumnos de psicología educativa (Tesis de licenciatura). Obtenido de <http://200.23.113.51/pdf/27385.pdf>
32. Patron, R. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo.*, 11(22).
33. Perez, J. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción educativa de los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes, 2019*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
34. Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Revista Universidad y Empresa.*, 23(41), 29 - 70.
35. QuestionPro. (s.f.). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/>
36. Quiñones, M. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Mexico: Ecoe Ediciones.
37. *Red Autonomos*. (20 de Junio de 2021). Obtenido de <https://redautonomos.es/calidad-innovacion/calidadtotal>
38. Requena, M., & Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*. Universidad

- Católica Andrés Bello. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
39. Revista Venezolana de Gerencia. (2010). Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007)
40. Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
41. Riveros, P. (2007). *Sistema de Gestion de la Calidad del servicio. Sea el lider en mercados altamente competitivos*.
42. Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la organización*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
43. Romero, P., & Silva, M. (2018). *Calidad de servicio administrativo y satisfacción de los estudiantes del IESTP "Carlos Salazar Romero" Nuevo Chimbote 2018*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29005>
44. Salazar Yopez, W. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo*. Ecuador: Industrial data.
45. Salazar, A., & Sanchez, I. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41055>
46. Sarmiento, D., & Vinuesa, J. (2020). Percepcion estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista científica del Amazonas*, 3(5). Obtenido de <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>
47. Seto, D. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC Editorial.
48. Silva, J., Macias, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa

comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101.

doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

49. Silvio, R. (27 de Noviembre de 2021). *Satisfacción estudiantil en las maestrías de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Obtenido de <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/804/793>
50. Testsiteforme. (2022). *Testsiteforme*. Obtenido de <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
51. Vargas, M., & Aldana, L. (2006). *Calidad y Servicio: Conceptos y Herramientas*. Bogota.
52. Westreicher, G. (2022). Muestreo. *Economipedia*.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: Calidad del Servicio y la Satisfacción de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo se relacionan la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con los servicios de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022? ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la seguridad de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Definir si existe vínculo entre la calidad del servicio influye en la satisfacción de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Definir el vínculo entre la calidad del servicio con el servicio de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Coexiste vínculo entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> La calidad del servicio está relacionada significativamente con el servicio de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022. La calidad del servicio está relacionada significativamente con la seguridad de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.</p>	<p><b>Variable 1</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Dimensiones</b> Elementos tangibles Fiabilidad Empatía Seguridad Capacidad de respuesta</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Básica</p> <p><b>Método y diseño de la Investigación</b> Enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal correlacional.</p> <p><b>Población y muestra</b> La población, está conformada por un total de 58 estudiantes. El presente estudio tomará como muestra a 50 estudiantes del instituto.</p>

<p>¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la pertenencia de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022?</p>	<p>Definir el vínculo entre la calidad del servicio con la seguridad de los estudiantes que estudian en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.</p>	<p>La calidad del servicio está relacionada significativamente con la pertenencia de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.</p>	<p><b>Variable 2:</b> Satisfacción de los estudiantes</p>	
<p>¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la enseñanza de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022?</p>	<p>Definir el vínculo entre la calidad del servicio con la pertenencia de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.</p>	<p>La calidad del servicio está relacionada significativamente con la enseñanza de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.</p>	<p><b>Dimensiones</b> Dimensión de servicios</p>	
<p>¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la enseñanza de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022?</p>	<p>Definir el vínculo entre la calidad del servicio y la enseñanza de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.</p>		<p>Dimensión de seguridad</p>	
<p>¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la enseñanza de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022?</p>	<p>Definir el vínculo entre la calidad del servicio y la enseñanza de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.</p>		<p>Dimensión de pertenencia</p>	
<p>¿Cómo se relaciona la calidad del servicio con la enseñanza de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022?</p>	<p>Definir el vínculo entre la calidad del servicio y la enseñanza de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022.</p>		<p>Dimensión de enseñanza</p>	

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de Valorativa (Niveles o rangos)
Calidad del servicio	La calidad del servicio consiste en un conjunto elementos que debe tener toda organización para satisfacer la necesidad del cliente; para ello se toma en consideración. Se evaluará usando el modelo Servperf basado en el estudio de Parasuraman, Zeithaml y Berry.	Elementos tangibles	Equipos Infraestructura Tecnología	Ordinal	Escala de Likert  1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Fiabilidad	Calidad de Atención Confianza Solución		
		Empatía	Confianza Cortes Afinidad		
		Seguridad	Revisión minuciosa Empatía Conocimiento amplio		
		Capacidad de Respuesta	Comunicación Rapidez en la atención Confianza		
<b>Satisfacción del estudiante</b>	La satisfacción del servicio consiste en los esfuerzos	Servicios	Servicios administrativos Servicios académicos	Ordinal	Escala de Likert

	realizados por la institución para la satisfacción plena del estudiante dentro y fuera del instituto.	Seguridad	Seguridad: infraestructura y actividades Seguridad emocional		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
		Pertenencia	Aceptación del personal docente y administrativo Aceptación de compañeros Aceptación en el entorno académico		
		Enseñanza	Sistema de enseñanza académica Asistencia educativa		

### **Anexo 3: Instrumentos**

#### **Instrumento de Recolección de Datos**

#### **Cuestionario para estudiantes del Instituto Superior Educativo, Lima 2022**

**Presentación:** El presente estudio tiene por finalidad obtener información sobre la calidad del servicio y esta que tanto afecta a la satisfacción del estudiante en el Instituto Superior Educativo, Lima 2022.

Datos generales:

Sexo (M) (F)

### **FORMATO DE CUESTIONARIO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**

Estimado Cliente:

Agradecemos su colaboración por su participación en la investigación de título Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022, desarrollando el cuestionario de Calidad de Servicio.

SEXO: (F) (M)

Por favor, siga usted las siguientes indicaciones:

- Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las preguntas.
- No deje preguntas sin contestar
- Marque con un aspa (X) en solo uno de los cuadros de cada pregunta

1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre



N°	DIMENSIONES / INDICADORES / ÍTEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El local del instituto tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones, aulas del instituto son cómodas y visualmente atractivas.					
3	Los empleados del instituto tienen apariencia pulcra					
4	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza el instituto son visualmente atractivos					
<b>FIABILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Cuando los trabajadores del instituto prometen hacer algo en cierto tiempo lo hacen					
6	Cuando tengo un problema en el instituto, muestran un sincero interés en solucionarlo					
7	Habitualmente el instituto presta bien el servicio					
8	El instituto presta su servicio en el tiempo acordado					
9	En el instituto, insisten en no cometer errores en sus registros admisión, cobranzas y académicos					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Los empleados del instituto informan puntualmente y con sinceridad todas las condiciones del servicio					
11	Los empleados del instituto ofrecen un servicio rápido					
12	Los empleados del instituto siempre están dispuestos a ayudar					
13	Los empleados del instituto le dedican el tiempo necesario para responder a sus consultas					
<b>SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	El comportamiento de los empleados del instituto le transmite confianza					
15	Me siento seguro en los trámites académicos, de pagos en el instituto					
16	Los empleados del instituto son siempre amables					

17	Los empleados del instituto tienen conocimiento para responder a sus preguntas					
<b>EMPATÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	Los empleados del instituto le hacen seguimiento personalizado					
19	En el instituto tienen un horario de atención adecuado					
20	Los empleados del instituto ofrecen información y atención personalizada					
21	Los empleados del instituto buscan lo mejor para los intereses del cliente					
22	Los empleados del instituto comprenden sus necesidades específicas					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Estimado Cliente:

Agradecemos su colaboración por su participación en la investigación de Título Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022, desarrollando el cuestionario de Satisfacción del Cliente.

SEXO: (F) (M)

Por favor, siga usted las siguientes indicaciones:

- Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las preguntas.
- No deje preguntas sin contestar
- Marque con un aspa (X) en solo uno de los cuadros de cada pregunta

1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	DIMENSIONES / INDICADORES / ÍTEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
<b>Servicios</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera usted recibir buen servicio en la oficina de registro y control de los alumnos en la institución?					
2	¿Usted considera buen trato en el proceso de inscripción, admisión o registro en la institución?					
3	¿Recibe acceso a computadoras para realizar tareas académicas en la institución educativa?					
4	¿La institución le brinda acceso a servicio de Internet?					
<b>Seguridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Considera sentirse protegida con las medidas de seguridad en el edificio del instituto?					
6	¿Recibe medidas o pautas de seguridad en las actividades estudiantiles de la institución?					
7	¿Considera recibir buen servicio por parte de los trabajadores administrativos de la institución?					
8	¿Considera recibir buen servicio por parte de los docentes de la institución educativa?					

<b>Pertenencia</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿En su opinión los docentes la hacen sentir parte de la institución?					
10	¿Usted considera que los trabajadores administrativos la hacen sentir parte de la institución?					
11	¿Usted considera que sus compañeros la hacen sentir parte de la institución?					
12	¿Siente consideración y respeto a sus opiniones que propone a la institución académica?					
<b>Enseñanza</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Considera recibir un buen plan académico por parte de la institución académica?					
14	¿Usted siente que el rango de exigencia académica es la adecuada?					
15	¿Siente que la metodología de educación en la institución es la adecuada?					
16	¿Siente que los trabajadores dominan los procesos y contenidos que brinda la institución?					
17	¿Considera que existe orientación o apoyo de los trabajadores para asesorar al alumno?					

## Anexo 4: Validez del instrumento

### Ficha de Validación por Jueces Expertos

#### ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): Victoria Gardi Melgarejo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.



CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

Nombre: Victoria Gardi Melgarejo

DNI: 04066364

Firma

**Ficha de Validación por Jueces Expertos**  
**ESCALA DE CALIFICACIÓN**

Estimado (a): QUIROZ CORONADO SUSAN ELENA

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	x		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	x		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	x		
4. Los items del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	x		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	x		
6. Los items son claros y entendibles.	x		
7. El número de items es adecuado para su aplicación.	x		

SUGERENCIAS:

.....



LIC. EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
 SUSAN QUIROZ CORONADO  
 DNI 72145442

**Ficha de Validación por Jueces Expertos**  
**ESCALA DE CALIFICACIÓN**

Estimado (a): GAITA IPARRAGUIRRE ANNIE GIANELLA

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

**SUGERENCIAS:**

.....  
  
*Ps. Gianella Gaita*

*Iparraguirre*

DNI N° 40265018

Gerente de Recursos

Humanos Corporación

Educa S.A.C

Anexo 5: Base de datos

Variable 1																					
V1D1				V1D2					V1D3					V1D4				V1D5			
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
3	4	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3
4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4
4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	3	5	3	5	4
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
3	4	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
2	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	3	5	3	5	4	3	5	4
4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5
5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4
4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2
3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	2	3	4	2	4	3
4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	2	3	4	5	2
3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4
4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	5	3	4	4	3	3	4
3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	2	4	3	5	3	3	2	3	2	4	3
3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	4	3	2	3	2	3	3
3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2
3	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3
2	3	2	3	3	3	2	4	2	4	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3
4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	4
4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	5	3	4
4	4	4	5	3	5	5	3	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	4	4	5	3
4	3	5	5	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	3	5
3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5
3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	3
5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5
4	3	5	4	3	5	4	2	3	4	3	3	4	3	5	3	5	3	5	5	3	5
3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	3
4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	2	3	4	3	4	3	4	3
3	3	2	5	4	4	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2
4	4	2	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4



Variable 2																	
V2D1				V2D2				V2D3				V2D4					
p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	
4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	
4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
3	5	5	5	4	4	3	4	5	3	4	2	3	5	5	4	4	
3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
4	4	1	1	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
4	3	5	3	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	
3	3	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
3	5	3	4	3	3	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
4	3	4	3	4	2	3	2	4	2	3	4	2	4	3	3	4	
3	4	2	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	
5	4	4	3	5	3	4	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	
3	4	2	3	4	3	4	3	4	5	2	3	4	3	5	3	3	
2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	
2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	
3	2	4	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	
3	3	2	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3	
2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	
4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	3	4	4	5	
3	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	
3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	3	
4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	5	5	3	3	
4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	5	3	4	
3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	
4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5	3	
4	3	3	5	3	2	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	
3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	3	3	5	

Variable 1						Variable 2				
V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1D5	V1	V2D1	V2D1	V2D3	V2D4	V2
4.25	3.80	4.25	4.00	3.40	3.94	4.50	4.25	4.25	4.00	4.25
3.50	4.00	3.25	4.00	4.40	3.83	4.50	4.50	4.00	3.80	4.20
4.00	4.20	4.50	4.00	4.20	4.18	4.50	4.00	4.75	4.60	4.48
3.75	3.80	3.75	3.50	3.40	3.80	3.75	3.25	3.50	3.80	3.58
4.25	4.20	4.25	4.50	4.00	4.24	4.50	5.00	4.50	4.20	4.55
4.25	4.60	4.00	4.00	4.20	4.21	4.00	3.75	4.00	4.00	3.94
4.25	3.80	4.00	4.00	4.40	4.09	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
3.00	3.00	3.75	3.50	3.40	3.33	3.50	3.75	3.25	3.60	3.53
4.00	3.60	3.00	3.00	3.00	3.32	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3.75	4.80	4.25	4.50	4.00	4.26	5.00	4.25	5.00	3.80	4.51
4.75	4.80	4.50	4.75	4.80	4.72	4.75	4.75	4.75	4.80	4.78
4.00	3.20	2.75	3.75	3.60	3.46	4.50	3.75	3.50	4.20	3.99
3.50	3.20	3.25	3.75	3.40	3.42	3.50	4.00	3.75	3.40	3.66
4.00	3.80	4.00	4.00	3.80	3.92	4.25	4.00	4.00	4.00	4.06
4.75	4.60	4.75	5.00	4.60	4.74	5.00	5.00	4.75	5.00	4.94
4.00	4.00	4.75	4.25	4.60	4.32	2.50	3.50	4.50	4.40	3.73
4.25	4.00	4.00	4.00	4.00	4.05	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
3.75	3.60	3.75	4.00	3.80	3.78	4.00	4.00	4.25	4.40	4.16
4.00	3.80	4.00	3.75	4.20	3.95	3.75	4.00	4.00	4.20	3.98
4.00	3.80	3.00	3.25	3.00	3.41	4.00	3.75	3.50	3.20	3.61
4.00	4.20	4.00	4.50	4.20	4.18	3.75	3.50	4.25	4.00	3.88
4.75	4.60	4.00	4.75	4.40	4.50	4.75	5.00	5.00	5.00	4.94
4.50	4.60	4.75	5.00	4.00	4.57	5.00	4.75	4.75	4.80	4.83
3.00	2.80	2.25	2.50	2.40	2.59	2.75	3.00	3.00	3.00	2.94
2.00	2.00	2.50	2.25	2.20	2.19	2.50	2.25	2.50	3.00	2.56
2.75	3.00	3.00	2.75	3.20	2.94	3.50	2.75	3.25	3.20	3.18
3.75	3.60	3.75	3.50	3.20	3.56	3.00	2.75	3.50	2.60	2.96
3.00	2.80	3.50	3.75	3.80	3.37	4.00	4.00	3.75	4.00	3.94
4.00	3.60	3.25	3.25	3.60	3.54	3.00	3.50	3.50	3.60	3.40
3.50	2.60	3.25	3.50	2.80	3.13	2.50	3.00	2.50	3.00	2.75
2.75	3.00	2.50	3.25	2.60	2.82	2.75	2.50	3.50	3.00	2.94
2.75	2.40	2.50	2.50	2.60	2.55	2.50	2.50	2.50	3.00	2.63
2.75	3.60	3.00	2.75	2.80	2.98	2.75	2.75	2.75	2.80	2.76
3.00	3.00	2.50	2.50	2.80	2.76	2.75	3.25	3.00	2.40	2.85
2.50	2.80	3.25	2.25	2.80	2.72	2.50	2.50	2.50	2.80	2.58
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.75	3.50	4.25	3.60	3.78
4.00	3.40	3.25	3.50	4.00	3.63	3.50	4.00	4.00	3.80	3.83
4.25	4.20	3.75	4.25	3.80	4.05	4.00	4.00	3.50	3.80	3.83
4.25	3.80	3.50	4.00	4.00	3.91	3.75	3.75	3.75	3.80	3.76
3.75	4.20	4.25	4.25	4.40	4.17	3.50	4.25	4.75	4.00	4.13
3.50	3.80	3.75	4.00	4.20	3.85	3.75	3.50	4.75	3.80	3.95
4.25	4.20	4.25	3.75	4.20	4.13	4.00	3.50	3.00	4.00	3.63
4.00	3.40	3.50	4.00	4.20	3.82	3.75	3.50	3.50	3.40	3.54
3.50	3.60	3.50	3.25	3.60	3.49	3.50	3.75	4.00	3.60	3.71
3.75	3.60	3.75	3.75	3.80	3.73	3.75	3.75	3.25	4.00	3.69
4.00	3.80	4.00	3.50	3.40	3.74	3.75	3.00	3.75	3.60	3.53
3.25	2.80	1.25	2.75	2.80	2.57	2.75	2.25	2.50	3.20	2.68
3.50	4.20	4.00	3.75	4.00	3.89	4.00	3.75	4.00	4.00	3.94
3.25	3.40	4.00	4.00	4.00	3.73	4.00	4.00	4.25	3.40	3.91
5.00	5.00	4.00	4.75	4.80	4.71	5.00	4.50	4.25	3.60	4.34

## Anexo 6: Informe del asesor de Turnitin

NOMBRE DEL TRABAJO

PT\_C\_ A4 (Valera Valverde y Laines Vilela).docx

RECuento DE PALABRAS

14340 Words

RECuento DE CARACTERES

79868 Characters

RECuento DE PÁGINAS

82 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 9, 2023 12:10 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 9, 2023 12:12 AM GMT-5

### ● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)