



**Universidad
Norbert Wiener**

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Tesis

**“CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO Y SATISFACCIÓN DE
LOS ALUMNOS EN LOS CENTROS PREUNIVERSITARIO DE LA
REGIÓN PUNO, 2021”**

Para optar el grado académico de:
Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Autor: VALDÉZ MAMANI, JANETH ANGELICA
Código ORCID: 0000-0001-5973-7830

Asesor: Doctor CABREJOS BURGA, RAUL EDUARDO
ORCID: 0000-0001-6553-8619

Lima – Perú

2022

**“Calidad del Servicio Académico y satisfacción de los alumnos en los
centros Preuniversitarios de la región Puno, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Gestión pública y gobernabilidad

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECIFICA

Gobernabilidad, administración pública descentralizada y desarrollo
económico regional y local

Asesor:

Doctor CABREJOS BURGA, RAUL EDUARDO

ORCID: 0000-0001-6553-8619

Dedicatoria

A mi hijo Jhesael, el ser que es mi fuerza, perseverancia e inspiración para vencer cualquier obstáculo, te agradezco hijo por creer e impulsarme a seguir estudiando y en este tiempo del estar cumpliendo sueños de juventud.

Agradecimiento

A mi Dios, quien permitió abrir cada puerta necesaria en el momento preciso y con ello culminar estos estudios.

A mi Chinito, por su comprensión, y a las personas que brindaron palabras de aliento, perseverancia y fe.

Al docente Dr. Miguel Vásquez Davalos que estuvo desde el primer y último día de clases, quedo infinitamente agradecida.

Al docente Dr. Raúl Cabrejos Burga , por el asesoramiento a este trabajo.

Índice

Portada	i
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos.....	x
Resumen	11
Abstract.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos.....	2
1.3 Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.4.1 Teórico.....	4
1.4.2 Metodológica	4
1.4.3 Práctica	4
1.5 Delimitaciones de la investigación	5
1.5.1 Temporal.....	5
1.5.2 Espacial.....	5

1.5.3	Recursos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....		6
2.1	Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1	Antecedentes internacionales	6
2.1.2	Antecedentes nacionales.....	7
2.2	Bases teóricas	9
2.2.1	Calidad de servicio académico.	9
2.2.2	Dimensiones de la calidad de servicio.....	10
2.2.3	Modelos de medición	12
2.2.4	Satisfacción del alumno.....	14
2.2.5	Dimensiones de la Satisfacción del alumno	16
2.3	Formulación de hipótesis.....	17
2.3.1	Hipótesis general	17
2.3.2	Hipótesis específicas.....	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		19
3.1	Método de investigación.....	19
3.2	Enfoque investigativo	19
3.3	Tipo de investigación	20
3.4	Diseño de la investigación.....	20
3.5	Población, muestra y muestreo.....	21
3.6	Variables y operacionalización.....	22
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1	Técnica.....	23
3.7.2	Descripción.....	24
3.7.3	Validación.....	24

3.7.4	Confiabilidad	24
3.8	Procesamiento y análisis de datos	29
3.9	Aspectos éticos	30
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		32
4.1	Resultados.....	32
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados	32
4.1.2	Prueba de hipótesis	46
4.1.3	Discusión de resultados	59
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		61
5.1	Conclusiones.....	61
5.2	Recomendaciones	62
REFERENCIAS		64
ANEXOS		69
Anexo 1: Matriz de consistencia		69
Anexo 2: Operacionalización de variables		72
Anexo 3: Instrumentos		77
Anexo 3: Validez del instrumento		80
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento		85
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética.....		90
Anexo 6: Formato de consentimiento informado.....		91
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....		93
Anexo 8: Informe del asesor de Turniting.....		94

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Análisis de fiabilidad del instrumento aplicado</i>	25
Tabla 2 <i>Análisis de fiabilidad si el elemento se suprime</i>	25
Tabla 3 <i>Calidad de Servicio</i>	32
Tabla 4 <i>Satisfacción del alumno</i>	33
Tabla 5 <i>Elementos Tangibles</i>	35
Tabla 6 <i>Fiabilidad del servicio</i>	36
Tabla 7 <i>Capacidad de respuesta</i>	37
Tabla 8 <i>Seguridad del servicio</i>	38
Tabla 9 <i>Empatía del Servicio</i>	39
Tabla 10 <i>Aspectos Generales de la Asignatura</i>	41
Tabla 11 <i>Aspectos relacionados con el Profesor Tutor Online</i>	42
Tabla 12 <i>Aspectos Relacionados con los Contenidos</i>	43
Tabla 13 <i>Aspectos Relacionados con la Comunicación</i>	44
Tabla 14 <i>Aspectos relacionados con el entorno virtual de enseñanza-aprendizaje</i>	46
Tabla 15 <i>Prueba de normalidad para la Variable Calidad de Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno</i>	47
Tabla 16 <i>Correlación entre la Variable Calidad de Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno mediante la R de Spearman</i>	48
Tabla 17 <i>Prueba de normalidad para la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción del Alumno</i>	49
Tabla 18 <i>Correlación entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción del Alumno mediante la R de Spearman</i>	50

Tabla 19 <i>Prueba de normalidad para la Dimensión Fiabilidad del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno</i>	51
Tabla 20 <i>Correlación entre la Dimensión Fiabilidad del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno mediante la R de Spearman</i>	52
Tabla 21 <i>Prueba de normalidad para la Dimensión Capacidad de Respuesta y la Variable Satisfacción del Alumno</i>	53
Tabla 22 <i>Correlación entre la Dimensión Capacidad de Respuesta y la Variable Satisfacción del Alumno mediante la R de Spearman</i>	54
Tabla 23 <i>Prueba de normalidad para la Dimensión Seguridad del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno</i>	55
Tabla 24 <i>Correlación entre la Dimensión Seguridad del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno mediante la R de Spearman</i>	56
Tabla 25 <i>Prueba de normalidad para la Dimensión Empatía del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno</i>	57
Tabla 26 <i>Correlación entre la Dimensión Empatía del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno mediante la R de Spearman</i>	58
Tabla 29 <i>Análisis de fiabilidad del instrumento aplicado</i>	85
Tabla 30 <i>Análisis de fiabilidad si el elemento se suprime</i>	85

Índice de gráficos

Gráfico 1 <i>Calidad de Servicio Académico</i>	32
Gráfico 2 <i>Satisfacción del alumno</i>	34
Gráfico 3 <i>Elementos Tangibles</i>	35
Gráfico 4 <i>Fiabilidad del servicio</i>	36
Gráfico 5 <i>Capacidad de respuesta</i>	37
Gráfico 6 <i>Seguridad del servicio</i>	39
Gráfico 7 <i>Empatía del Servicio</i>	40
Gráfico 8 <i>Aspectos generales</i>	41
Gráfico 9 <i>Aspectos relacionados con el Profesor Tutor Online</i>	43
Gráfico 10 <i>Aspectos Relacionados con los Contenidos</i>	44
Gráfico 11 <i>Comunicación</i>	45
Gráfico 12 <i>Entorno</i>	46

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación de los indicadores de la calidad de servicio educativos satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021. Se hizo uso del método hipotético-deductivo con un enfoque cuantitativo de tipo básico, se trata de una investigación de campo, del nivel correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. Se tuvo como población en estudio a los 700 estudiantes que desarrollaron el curso o el ciclo Preuniversitario ubicados en la región Puno, el tamaño de la muestra, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, es de 249. Se hizo de uso de una encuesta para medir la relación entre la variable calidad en cuanto al servicio que brinda los centros preuniversitarios y el grado de satisfacción de los alumnos. La validación se hizo mediante el juicio de expertos del instrumento adaptado; se obtuvo en la prueba de fiabilidad el valor Alfa de Cronbach = ,962. Se concluye que existe una correlación significativa entre la calidad de servicio académico y la satisfacción del alumno. Del mismo modo se encontró que hay una relación positiva entre los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción de los alumnos de los centros preuniversitarios del sector público de la región Puno.

Palabras clave: Capacidad de respuesta, fiabilidad del servicio, seguridad del servicio, elementos tangibles, empatía del servicio.

Abstract

The objective of this research is to establish the relationship between educational service quality indicators and the satisfaction of students studying in public pre-university centers in the Puno Region, 2021. The hypothetico-deductive method was used, which is quantitative in nature or applied type approach, it is field research, at a simple correlational level, cross-sectional, non-experimental. The study population consisted of 700 students who attended the pre-university course or cycle located in the Puno region. The sample size, with a margin of error of 5% and a confidence level of 95%, is 249 students. The adapted instrument was validated by means of expert judgment; in the reliability test, Cronbach's Alpha = .962 was obtained. It is concluded that there is a significant correlation between the quality of academic service and student satisfaction. In the same way, it was found that there is a positive relationship between tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy with the satisfaction of the students of the **pre-university** centers of the public sector of the Puno region.

Keywords: Response capacity, service reliability, service security, tangible elements, service empathy.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio es una preocupación constante de las empresas tanto privadas como públicas; siendo en este último sector donde se puede percibir una menor calidad. En la época de emergencia de salud entre los años 2020 y 2021 la educación pública ha sido afectada por el problema epidemiológico. El trabajo virtual y las clases a distancia marcaron nuevos hitos en la calidad del servicio y también en la Satisfacción de los estudiantes. En este estudio se pretende establecer la relación de los indicadores de la calidad de servicio educativos con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la región Puno durante el segundo semestre del año 2021. Así mismo la relación entre las dimensiones: Elementos Tangibles; Fiabilidad; Capacidad de Respuesta; Seguridad del Servicio y la dimensión Empatía del Servicio con la Satisfacción de los Alumnos. El desarrollo de la investigación se estructura de la siguiente manera:

En el capítulo I al plantear el problema se describe la situación problemática, se plantea el problema general y los específicos, los objetivos de la investigación, su respectiva justificación y limitación.

En el capítulo II del marco teórico, se exponen los antecedentes internacionales, nacionales y locales. Del mismo modo se muestra las bases teóricas en que se sustenta la investigación y las variables en estudio. Se plantean la hipótesis general y las específicas.

En el capítulo III se expone la metodología usada en la investigación. El método, enfoque, tipo y diseño de la investigación. Así mismo la población en estudio y la muestra; se expone el instrumento usado, la técnica para recoger los datos y el procesamiento de los datos recolectados.

En el capítulo IV se presentan los resultados y su respectiva discusión. Se presentan resultados descriptivos, luego los datos correlacionales respondiendo a las hipótesis propuestas. Se compara los resultados obtenidos en la presente investigación con otros resultados en investigaciones parecidas en la parte de la discusión. Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En distintos países de Latinoamérica se vienen realizando estudios para solucionar los problemas de la calidad en la educación en el sector público, trabajando en tres niveles distintos de operación para determinar esta problemática: nivel institucional, nivel de programa o facultad y nivel de curso, concluyendo en una comprensión nueva y sofisticada de la calidad del servicio educativo a nivel de curso (Surman y Tóth, 2019). Asimismo, se determinó que, utilizando el cuestionario de garantía de calidad durante la investigación en tres universidades públicas de Ghana, se encontraron problemas con la calidad de los servicios educativos. (Amoako y Asamoah-Gyimah, 2020).

Por otro lado, en el contexto nacional cuando se encuentra el problema de la calidad educativa y de manera especial en los servicios educativos del sector público, se estudió las variables encontrando que las actividades desarrolladas en la institución no son las que se solicitan en el currículo o sílabos de desarrollo de las asignaturas y sus contenidos de aprendizaje que son propias en una profesional y que por el contrario se les ha diseñado para estar programados secuencialmente a fin de ser desarrollados por el alumnado mediante el proceso de enseñanza – aprendizaje, algunos docentes que supervisan el cumplimiento del plan específico de aprendizaje, indican un promedio de 45% de avance del plan, mientras que para compensar y lograr el 55% restante del cumplimiento del plan, en el colegio o centro preuniversitario se debe planificar los módulos de actividades donde se complemente las prácticas. Un estudiante de esta manera desarrolla las actividades parecidas, por el

contrario, el desarrollo de las prácticas profesionales no es similares o iguales a las que son planificadas a ejecutarse en la empresa, esto es debido a la falta de equipamiento moderno, laboratorios, tecnología y máquinas, donde se puedan realizar las actividades planificadas en la empresa. Cuando no se corrige a tiempo el incumplimiento del plan específico de aprendizaje o su baja ejecución, esto dificulta al estudiante lograr las competencias prácticas planificadas, debido a que éstas solo se pueden adquirirse en la empresa de prácticas, al cumplir los objetivos trazados. Por lo tanto, se puede concluir que la Formación Profesional Dual, es decir la semipresencial, es necesario que se respete los cronogramas establecidos, donde puedan funcionar coordinadamente y en acuerdo con los servicios administrativos, del mismo modo con los otros servicios es decir el profesor de la parte práctica debe coordinar con los de la parte teórica, lo mismo con los talleres y la empresa. Se espera también, de acuerdo con los resultados de la investigación el estado ideal y bueno de los equipos e infraestructura de las instituciones educativas públicas. Este trabajo de investigación busca conocer “la relación entre la calidad de los servicios educativos con la satisfacción del alumno” que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo los indicadores de la calidad de servicio educativo se relacionan con la satisfacción del alumno que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué forma se relacionan los elementos tangibles con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021?

¿Cómo la fiabilidad se relaciona con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021?

¿Qué aspectos de la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021?

¿Cuáles son los elementos que relacionan la seguridad del servicio con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021?

¿De qué manera la dimensión empatía se relaciona con la variable satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación de los indicadores de la calidad de servicio educativos satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer la relación entre los elementos tangibles con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021.

Determinar si la fiabilidad se relaciona con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021.

Identificar relación de la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021.

Establecer si la seguridad del servicio se relaciona con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021.

Determinar si los elementos de la dimensión empatía del servicio se relaciona con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

Este trabajo servira de referencia a otros investigadores como un sustento teorico de las variables de estudio: calidad de servicios con la satisfaccion del alumn que estudian o en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno.

1.4.2 Metodológica

Parte de la metodología en la presente investigación, es la aplicar las encuestas de manera virtual; considerando que al mismo tiempo las clases brindadas son virtuales en los diferentes centros Pre Universitarios publicos, asimismo servira de referencia para que otros investigadores puedan emplearlo.

1.4.3 Práctica

Este trabajo de investigación servirá para establecer mejoraras en el servicio academico virtual en cuanto a la calidad que se imparte en los centros pre universitarios de

la región Puno; al mismo tiempo da lugar a la implementación de un plan de mejoras producto de esta investigación, con lo cual generará estudiantes con mejor satisfacción, y de esa manera contribuirá a mejorar el clima estudiantil académico.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Respecto a las delimitaciones temporales, estamos considerando el segundo semestre del año 2021, donde se desarrollará un nuevo ciclo en los centros preuniversitarios, conducentes al ingreso 2022-I. Por esta razón no puede postergarse la ejecución del presente proyecto.

1.5.2 Espacial

Los centros preuniversitarios están ubicados en la Región Puno, al sur del Perú, donde las clases son virtuales, mediante plataformas de la Universidad; pero los trámites y muchos de los procesos son presenciales. Lo que nos obliga a adecuarnos a una realidad virtual, en donde se aplicará los instrumentos.

1.5.3 Recursos

Se cuenta con los recursos necesarios para la ejecución del proyecto. En la parte del presupuesto se considera los gastos a realizar; y del mismo modo contamos con los permisos correspondientes y la capacidad de poder realizar la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Según García (2017), en su investigación donde se analizan los diseños pedagógicos acertados en el aprendizaje digital donde “los dispositivos móviles y el aprendizaje, intentando siempre estar a la vanguardia de la educación digital.”

En la investigación de Arteaga (2011), se analiza la calidad en el Servicio en una muestra de 88 empresas de una población de 400 empresas, que la organización orientada en el usuario debe estudiar y comprender las necesidades y deseos del usuario, estos resultados cualitativos ayudaron a identificar las necesidades que tiene el usuario. En una de sus conclusiones Arteaga (2011), afirma que el “Account Manager no tiene una relación de cercanía con el cliente, pues apenas el 15% de los ejecutivos visita de manera mensual a sus clientes y el 37% cada tres meses.” (p. 82)

Para Marciniak y Gairín (2017) en su investigación que tuvo por objetivo el de analizar de manera comparativa algunos de los modelos diseñados donde se evalúa la calidad de la educación virtual, en la cual se considera a 25 modelos elaborados por investigadores y sintetiza las dimensiones del contexto institucional, los estudiantes, el docente, los aspectos pedagógicos, la infraestructura tecnológica, y las dimensiones enfocadas en la evaluación del ciclo de vida de un curso virtual, analizando cada una de las dimensiones.

La investigación de Vilória (2008), buscó determinar los elementos de medición de la calidad de servicio y al mismo tiempo identificar los factores que influyen y evaluar el grado de satisfacción de los clientes de la oficina. En sus resultados muestra una carencia de

personal para atención al público, a pesar de que teniendo en cuenta que la oficina es receptora de clientes durante el día.

En la investigación de Peñaherrera, et al., (2019) se tuvo por objetivo “evaluar la calidad de los servicios prestados por la Universidad Estatal de Milagro, UNEMI, Ecuador, a fin de identificar oportunidades para mejorar”; usando el instrumento usado en escala de SERVQUAL determinaron la calidad de servicio en la universidad.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Astete Candia (2018) en su investigación que tuvo como objetivo determinar y medir la percepción de los estudiantes de la carrera de contabilidad de la universidad alas peruanas de la sede cusco en cuanto a la calidad de los servicios que reciben en relación con la satisfacción de los estudiantes; la muestra empleada fue de 282 estudiantes de la escuela profesional de contabilidad aplicando un cuestionario con una escala de Likert, se encontró que existe una relación positiva y significativa del 57.4% entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil.

Mejía y Medina (2019) al determinar si existe relación entre la calidad de servicio y la imagen corporativa de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, Arequipa; encontraron una relación positiva alta entre la calidad de servicio y la imagen corporativa; de igual forma, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, los elementos tangibles están relacionados de manera directa con la imagen corporativa del Municipio de Cerro Colorado.

Por su parte Cardenas Carhuaricra (2016), al realizar su investigación cuyo objetivo era el de establecer el grado con el cual la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los estudiantes ; teniendo como población los alumnos matriculados en el año 2016 de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo; a qui se analizó haciendo una descripción y correlación de ambas variables, usando el modelo SERVQUALing, cuyo cuestionario se empleo en una población muestral de 282 estudiantes, y encontró que existe correlación significativa entre las variables que se analizo y también entre las dimensiones de la variable calidad de servicio con la variable satisfacción del cliente, que fueron los objetivos específicos.

Por su parte Franco (2017), en la investigación donde evalúa la satisfacción en estudiantes y la relación con la variable dependiente calidad del servicio educativo en el desarrollo de las siete carreras universitarias que se dictan en la Facultad de Educación de una universidad. Al medir la fuerza de la correlación encontró que un 72.5 % de los estudiantes están satisfechos con el servicio académico que reciben. Por el contrario existen marcadas diferencias entre el valor encontrado en las distintas carreras profesionales; como la carrera de Ciencias Naturales y Ambientales que tiene una mayor porcentaje de satisfacción y la carrera de Educación Física y Psicomotricidad, con un menor porcentaje de satisfacción.

Por su parte, Calisaya Mestas (2016) en de Juliaca - Puno, realizo la investigación analizando la variable Calidad de servicio relacionando con la incidencia en la variable satisfacción del cliente, durante el año 2014 y se tuvo como población el Hotel San Román de la ciudad de Juliaca, se tuvo como objetivo central el determinar la incidencia de la calidad de servicio brindado en el nivel satisfacción de los clientes. Se trata de una investigación con un enfoque cuantitativo y se tuvo como muestra a 84 personas o clientes

del Hotel. En los resultados principales se verificó que los clientes no se encuentran satisfechos con el servicio que se les brinda, esto debido al incumplimiento de la empresa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de servicio académico.

Se entiende como calidad de servicio al “conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (Horovitz, 1990, p. 7). Otro concepto del servicio al cliente es el de una serie de acciones orientadas a una tarea, siempre en cuando no sea la venta proactiva, esto incluye conversación con los clientes de manera presencial o directa, ya sea por medio de telecomunicaciones o por correo u otros medios. Para esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: “la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional” (Lovelock, 1990, p. 491). Es decir, es la actividad que desarrolla una empresa con el cliente respectivo, con el fin de que el usuario o cliente quede satisfecho con dicho servicio o producto recibido (Peel, 1993, p. 24). Se puede concebir también al servicio al cliente como una variedad de actividades que en su conjunto originan una relación entre la empresa y su cliente (Gaither, 1983, p. 123).

Aclarando esta definición se entiende que el servicio al cliente es el acuerdo y la gestión de una relación entre el cliente y la organización, donde ambos logran la satisfacción de expectativas. Para lograr este fin se hace uso de la interacción y de la retroalimentación entre personas, esto durante las etapas del proceso del servicio brindado. Siendo el propósito básico el de mejorar la experiencia que el usuario tiene con el servicio de la empresa.

Los conceptos mostrados por Lovelock son muy importantes, se trata de un punto de vista más estratégico, en lugar de operacional, haciendo parte de la gestión de la calidad del

servicio e implementando los sistemas de gestión de la calidad. Todo esto permite comprender los elementos básicos de estudio, si bien es cierto algunas de los conceptos expuestos encierran adecuadamente el concepto, sería ideal analizarlos exhaustivamente.

Se puede determinar el carácter multidimensional de la variable calidad del servicio siempre ha tenido aceptación tanto desde el lado práctico como del teórico. El punto en el que no se está de acuerdo es la identificación de los determinantes o factores de la calidad del servicio brindado, es decir las clasificaciones de variables y dimensiones que forman parte de la calidad siendo estas muy variables y no existe consenso al respecto actualmente.

Las dimensiones se encuentran relacionadas entre sí, para la mayoría de los autores, y para lograr la calidad del servicio se debe desarrollar las tres dimensiones; pero, por otro lado, Grönroos describe la calidad del servicio como una variable de percepción que tienen muchas dimensiones y es formada a partir de dos componentes principales: una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso. Para Grönroos (1984, p. 37), el servicio brindado al cliente es básicamente un proceso más o menos intangible y experimentados de forma subjetiva por los clientes, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma paralela y por lo tanto “se producen interacciones que incluyen una serie de momentos de la verdad entre el cliente y el proveedor del servicio” (p. 37). Concluyendo que es difícil evaluar por su naturaleza subjetiva; pero se cuenta con dos escalas basadas en los modelos nórdico y en el modelo americano.

2.2.2 Dimensiones de la calidad de servicio

2.2.2.1 Elementos tangibles

Se entiende por elementos tangibles a las evidencias físicas y palpables, edificaciones, artefactos, muebles, instalaciones y la apariencia personal. Puede referirse a correspondencia, trípticos, boletines (Galvis, 2011). Se evalúa la limpieza, comodidad, ambientación entre otros.

2.2.2.2 *Fiabilidad del servicio*

La fiabilidad es la habilidad de realizar el servicio sin errores (Miranda, Chamorro, y Rubio, 2012). Se trata de cumplir con lo ofertado al cliente, realizando el servicio académico de manera cuidadosa y fiable, es la consistencia en la prestación del servicio correctamente en el momento preciso y que cumple sus promesas de forma precisa (Matsumoto, 2014).

2.2.2.3 *Capacidad de respuesta*

No solo es la respuesta a un reclamo, sino la disposición o el deseo de ayudar y la voluntad de ayudar a los usuarios para proporcionar un servicio rápido (Milian Díaz, Aylén; Lugo González, Osmani; Cespón Castro, Roberto, 2008).

2.2.2.4 *Seguridad del servicio*

La seguridad del servicio es brindar seguridad y confianza al cliente; implica la cortesía, el conocimiento del producto ofertado o del servicio brindado (Couso, 2005).

2.2.2.5 *Empatía del servicio*

Es la atención personalizada donde se interactúa con el cliente a fin de establecer una relación, Se trata de conocer las necesidades y personalidad del cliente afín de ofrecer una experiencia personalizada (Sharán, 2019).

2.2.3 Modelos de medición

2.2.3.1 *La escuela nórdica*

El modelo de la escuela nórdica es también conocido como modelo de la imagen, esta corriente nace en Finlandia a mediados de la década de los 70 y este fue diseñado y liderado por Grönroos (1988, 1994) y se plantea que la calidad del servicio se deriva de integrar la eficiencia completa de tres dimensiones: La calidad técnica, la calidad funcional y la imagen corporativa. Por lo que relaciona la calidad con la imagen corporativa de la empresa; concluyendo que la imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida. En medio de la subjetividad la imagen percibida se puede medir.

Para construir el modelo nórdico que plantea Grönroos, se usa elementos de la investigación realizada por Eiglier y Langeard en 1976; pero no este trabajo no fue publicado. En este modelo se define y explica la calidad del servicio percibida a través de las experiencias medidas a través de las dimensiones de la calidad del servicio o producto. Junto con esto se evalúa las experiencias del cliente con las actividades de marketing promocional tradicional (Grönroos, 1988).

2.2.3.2 *La escuela americana*

Por otra parte la escuela americana, que se conoce también como la escuela del Instituto de Ciencias del Marketing, emplea la propuesta de Parasuraman, Zeithaml & Berry desarrollado en la década de los 80, siendo la propuesta que más se utiliza por los académicos por el momento, y debido a la cantidad de artículos que han sido publicados usando su escala. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) siguiendo los principios de la desconfirmación seguido por Grönroos, plantearon nuevas ideas y desarrollaron un instrumento que permitió la medición de la calidad de servicio percibida; diseñaron un

instrumento que permitió medir la Calidad del Servicio, llamándolo SERVQUAL, que fue producto de investigaciones, mediciones y evaluaciones, al que tomaron como base los conceptos de calidad de servicio percibida.

2.2.3.3 Modelos de medición adicionales

Se plantearon diversos modelos para medir la calidad, como el modelo de los tres componentes, propuesto en 1994 por Rust y Oliver, quienes sustentaron el concepto no probado semejante al que sugiere Grönroos, que es el servicio con sus respectivas características o service product, además mide el proceso en el cual se envía el servicio o se entrega el producto conocido como service delivery y finalmente el ambiente o contexto que rodea el servicio llamado también environment.

Por su parte Berry y Parasuraman (1993), presentan las características de las dimensiones y subdimensiones relacionadas con la Calidad de Servicio, en las cuales se debe tener en cuenta para el ambiente interno, así como la gestión de la organización que conlleva a una prestación del servicio de calidad; estas características principales están orientadas al marketing, a la organización del servicio, así mismo a la generación de nuevos clientes y finalmente a la retención de clientes y la definición de marketing interno.

Por su parte, Webster (1992) desarrolla algunas estrategias metodológicas con las que facilita el proceso. En su investigación Rust y Oliver muestran que muchas veces se descuida áreas clave que conllevan a obstaculizar la calidad del servicio brindado. Al mismo tiempo, Albrecht (1988), se centra su investigación en los dos primeros elementos de Berry sobre la calidad del servicio, con esto desarrolla el análisis de la empresa y establece cómo enfocarla a lograr un servicio de calidad, pero al mismo tiempo se encarga de aspectos relativos al ambiente del servicio externo que se brinda.

De acuerdo con Bitner (1992), que investigó sobre la dimensión del ambiente externo, llamó *servicescape* o panorama del servicio al ambiente externo, donde algunas dimensiones forman un ambiente holístico, donde los elementos simbólicos, el espacio y su función determinan ese ambiente externo. De esa manera Ward, Bitner y Barnes (1992) muestran algunos “ejemplos específicos de la aplicación de una metodología para medir los principales elementos que los consumidores perciben en el ambiente del servicio”.

Por su parte, Solomon, Suprenant, Czepiel y Gutman (1985) desarrollan “el proceso de entrega del servicio al desarrollo del papel”, en otras palabras, investigan la forma en que se presta un servicio. Mientras que al evaluar el SERVPERF, los investigadores Cronin y Taylor (1992) establecen una escala más precisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Con esta nueva escala que está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, de los usuarios, y presenta una evaluación muy similar a la escala propuesta en SERVQUAL, la cual también tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones de los clientes.

2.2.4 Satisfacción del alumno.

Dentro de los modelos para medir la satisfacción estudiantil en el ámbito universitario, se pueden mencionar el modelo creado por Gento y Vivas (2003), quienes diseñaron un instrumento para medir la satisfacción de los alumnos por sus resultados y experiencias, en instituciones educativas superiores en Venezuela; por su parte Alves y Raposo (2004), logran diseñaron una herramienta que mide la satisfacción estudiantil en una universidad de Portugal, donde a partir de índices e indicadores logran crear un instrumento; por otra parte el instrumento SEUing diseñado por Martínez y Mejías (2009), proponen en este instrumento dimensiones prácticas para su medición; al mismo tiempo Torres y Sepulveda (2009) analizan la satisfacción de estudiantes en el país de Chile, usando el

Análisis de Factores logran usar un instrumento para tal fin; y así los investigadores De la Fuente, Marzo y Reyes (2010) desarrollan y proponen una escala de medida de satisfacción de los alumnos de una Universidad Chilena.

Las bases teóricas consideradas en la presente investigación para determinar la calidad en los procesos de formación y de manera especial en la educación virtual o a distancia, están fundamentadas en la teoría de García Aretio (2005), quien muestra la evolución de la educación a lo largo de generaciones y de la necesidad de evaluar la calidad en la actividad formativa virtual, planteando dos aspectos fundamentales: a) La necesidad de parametrar la calidad y b) Establecer modelos. Del mismo modo la propuesta por Cabero (2006), donde plantea algunas variables a considerar como las buenas prácticas, los resultados de las investigaciones y la perspectiva conceptual. El proyecto Qual eLearning plantea los siguientes elementos a evaluar: El contexto del eLearning, el marco legal, los aspectos técnicos, la evaluación y la certificación.

Finalmente, Llorente Cejudo (2008), construye un instrumento para analizar el grado de Satisfacción de los estudiantes en un entorno virtual. Para ello considera cinco dimensiones en las cuales se puede estudiar a la satisfacción del estudiante en una educación virtual:

Dimensión 1: aspectos generales de la asignatura

Dimensión 2: aspectos relacionados con el profesor - tutor online

Dimensión 3: aspectos relacionados con los contenidos.

Dimensión 4: aspectos relacionados con la comunicación.

Dimensión 5: aspectos relacionados con el entorno virtual de enseñanza-aprendizaje

2.2.5 Dimensiones de la Satisfacción del alumno

El autor donde se extrae las dimensiones de la Satisfacción de los alumnos es Llorente Cejudo, quien plantea las dimensiones: Aspectos generales del curso, al docente y a la asignatura, a la comunicación y a los aspectos relacionados al entorno digital de enseñanza-aprendizaje.

2.2.5.1 Aspectos generales del curso

De acuerdo con Llorente Cejudo (2008), la dimensión de aspectos generales de la asignatura se determina aspectos globales y genéricos de una asignatura, como es la información previa disponible, datos de la asignatura, tiempo, cronograma.

2.2.5.2 Aspectos relacionados con el docente

En esta dimensión se determina el dominio por parte del docente, profesor o tutor, respecto a las funciones que asume; del mismo modo la técnica o preparación del mismo frente a la materia a dictar (Llorente Cejudo, 2008).

2.2.5.3 Aspectos relacionados con los contenidos.

Es la claridad con la que se presenta los objetivos del curso o asignatura; y estos relacionados con el desarrollo de las actividades programadas y ejecutadas (Llorente Cejudo, 2008).

2.2.5.4 Aspectos relacionados a la comunicación.

Al medir este aspecto en una educación virtual o a distancia; es la frecuencia en la que se usa la herramienta asincrónica. Es el grado de interacción entre tutores o docentes

con los estudiantes. Generar los espacios formales e informales para la comunicación (Llorente Cejudo, 2008).

2.2.5.5 Aspectos relacionados al entorno virtual de enseñanza-aprendizaje

En esta dimensión se evalúa la plataforma por la cual se imparte la educación virtual, la facilidad de navegación o acceso a la información colocada. Del mismo modo si la información es actualizada y atractiva; así como la funcionalidad de las herramientas usadas (Llorente Cejudo, 2008).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

La calidad de servicio académico está relacionada significativamente con la satisfacción del alumno en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

2.3.2 Hipótesis específicas

Los elementos tangibles están relacionados significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

La fiabilidad del servicio está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

La capacidad de respuesta está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

La seguridad del servicio está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

La empatía del servicio está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

En la presente investigación utilizó el método hipotético-deductivo, porque de acuerdo con Sánchez (2019), esta investigación parte de premisas generales (universales y empíricas) para llegar a una conclusión particular. Asimismo, la finalidad es la de comprender los fenómenos estudiados para explicar las causas que lo generan.

De igual manera, Arispe et al (2020), considera que el método hipotético-deductivo parte de la hipótesis con la finalidad de llegar tener conclusiones que deben ser contrastadas con los hechos reales.

3.2 Enfoque investigativo

El enfoque de la presenta investigación es el cuantitativo. Según Hernández, Fernández & Baptista (2017) “En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencias respecto de los lineamientos de la investigación” (p. 128). De esta manera el trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, para esto se hizo uso de los instrumentales estadísticos con los cuales se proyectará el análisis estadístico en sus resultados.

3.3 Tipo de investigación

La presente investigación por su naturaleza es de tipo aplicado, también conocido como investigación práctica o empírica ya que permite la aplicación de los conceptos teóricos de las variables Calidad de Servicio para estudiar si existe una relación con la variable satisfacción, variables que han sido producto de la investigación básica.

3.4 Diseño de la investigación

El diseño que se usará en la presente investigación, se hace considerando “al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (Hernández Sampieri et al., 2016, p. 134); por lo tanto, es de enfoque cuantitativo, de un nivel correlacional y corresponde a diseño no experimental, es decir no se intervendrá en la población de estudio introduciendo cambios.

El esquema del diseño de investigación es:

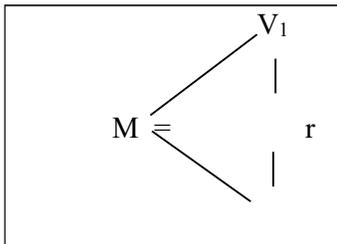


Diagrama del diseño correlacional

Donde:

M : Alumnos de los centros preuniversitarios de la Región Puno, 2021.

V1 : Calidad de servicio académico en los centros preuniversitarios de la Región Puno, 2021.

V2 : Satisfacción del alumno de los centros preuniversitarios de la Región Puno, 2021.

r : Relación de las variables.

La presente investigación es del nivel correlacional simple. No se manipularán las variables, según Hernandez et al., (2016) se “observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 130) lo que es propio en una investigación no experimental, por lo tanto, el diseño de la presente investigación es un diseño no experimental.

En cuanto a la temporalidad la investigación es de corte transversal; aplicado en un periodo de tiempo; analizando las variables de estudio, en el periodo de tiempo del año 2021, así mismo el objetivo de estudio es encontrar la relación entre los factores en estudio, propios del nivel relacional o correlacional (Behar, 2010).

3.5 Población, muestra y muestreo

La población en estudio en la investigación son los estudiantes que se encuentren desarrollado el curso o el ciclo Preuniversitario ubicados en la región Puno. La población estudiantil está conformada por los estudiantes del centro preuniversitario, matriculados y asistiendo durante el año 2021 semestre II, que son 700. Para determinar el tamaño de la muestra, se utiliza el Muestreo Aleatorio Simple, siguiendo los parámetros de un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, siendo el tamaño de la muestra 249, aplicando la siguiente fórmula para determinar el tamaño de una muestra con población finita:

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

Donde:

n= (Tamaño de la muestra).

N =700 (población o universo)

Z = 1,96 (nivel de confianza al 95%)

p = 0,5 (probabilidad a favor)

q = 0, 5 (probabilidad en contra)

e = 0,05 (error muestral)

3.6 Variables y operacionalización

Las variables en estudio son definidas y sus dimensiones medidas en escalas según el siguiente cuadro.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO	Es la eficacia del centro preuniversitario en el servicio académico, del tutor o docente, puntualmente en la entrega del contenido de la clase, así como alcanzar los objetivos siguiendo la metodología planificada, todo esto medido por la percepción de los estudiantes.	Resultado de medir la percepción del servicio recibido con la expectativa inicial, se traduce en un índice de calidad de servicio.	Elementos tangibles	Preguntas: 1 – 3 3 ítems Min = 3 Max = 15	Totalmente en desacuerdo (TD) = 1 En desacuerdo (ED) = 2 Indeciso (I) = 3 De acuerdo (DA)= 4 Totalmente de acuerdo (TA) = 5
			Fiabilidad del servicio	Preguntas: 4 -7 4 ítems Min = 4 Max = 20	Totalmente en desacuerdo (TD) = 1 En desacuerdo (ED) = 2 Indeciso (I) = 3 De acuerdo (DA)= 4 Totalmente de acuerdo (TA) = 5
			Capacidad de respuesta	Preguntas: 8 -11 4 ítems Min = 4 Max = 20	Totalmente en desacuerdo (TD) = 1 En desacuerdo (ED) = 2 Indeciso (I) = 3 De acuerdo (DA)= 4 Totalmente de acuerdo (TA) = 5
			Seguridad del servicio	Preguntas: 12 -15 4 ítems Min = 4 Max = 20	Totalmente en desacuerdo (TD) = 1 En desacuerdo (ED) = 2 Indeciso (I) = 3 De acuerdo (DA)= 4 Totalmente de acuerdo (TA) = 5
			Empatía del servicio	Preguntas: 16 -20 5 ítems Min = 5 Max = 25	Totalmente en desacuerdo (TD) = 1 En desacuerdo (ED) = 2 Indeciso (I) = 3 De acuerdo (DA)= 4 Totalmente de acuerdo (TA) = 5
Variable 1: SATISFACCIÓN DEL ALUMNO	La satisfacción del alumno se conceptúa como el grado de coherencia entre las expectativas previas de los estudiantes y los resultados obtenidos en el desarrollo académico, relacionados con el proceso del aprendizaje. (Allen, Omori, Burrell,	La satisfacción del alumno es el resultado de comparar la percepción de los beneficios recibidos en el Centro preuniversitario, con las expectativas que se tenía antes de recibirlos. Se puede concretar: Satisfacción = percepciones – expectativas (Tapia, 2021).	Aspectos generales de la asignatura	Preguntas: 21 - 22 2 ítems Min = 2 Max = 10	Totalmente en desacuerdo (TD) = 1 En desacuerdo (ED) = 2 Indeciso (I) = 3 De acuerdo (DA)= 4 Totalmente de acuerdo (TA) = 5
				Preguntas: 23 - 30 8 ítems	Totalmente en desacuerdo (TD) = 1 En desacuerdo (ED) = 2

	Mabry y Timmerman, 2013; Moore y Shelton, 2014)	Aspectos relacionados con el profesor – Tutor online	Min = 8 Max = 40	Indiciso (I)=3 De acuerdo (DA)= 4 Totalmente de acuerdo (TA) = 5
		Aspectos relacionados con los contenidos	Preguntas: 31 - 39 9 ítems Min = 9 Max = 45	Totalmente en desacuerdo (TD) = 1 En desacuerdo (ED) = 2 Indiciso (I) = 3 De acuerdo (DA)= 4 Totalmente de acuerdo (TA) = 5
		Aspectos relacionados con la comunicación	Preguntas: 40 -41 2 ítems Min = 2 Max = 10	Totalmente en desacuerdo (TD) = 1 En desacuerdo (ED) = 2 Indiciso (I) = 3 De acuerdo (DA)= 4 Totalmente de acuerdo (TA) = 5
		Aspectos relacionados con el entorno virtual de enseñanza - aprendizaje	Preguntas: 42 -46 5 ítems Min = 5 Max = 25	Totalmente en desacuerdo (TD) = 1 En desacuerdo (ED) = 2 Indiciso (I) = 3 De acuerdo (DA)= 4 Totalmente de acuerdo (TA) = 5

ELABORACION PROPIA

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se elabora dos (2) cuestionarios para encuestas a fin de recabar datos de los estudiantes del centro preuniversitario, una encuesta adaptada para medir a cada una de las dos variables en estudio. Por lo que la encuesta aplicada es el modelo SERVQUAL siendo adaptada, validada, por ser la mas usada en investigaciones anteriores, para medir el grado de satisfacción y adaptada en cada caso; en el caso de la presente investigación también fue adaptada y se cuenta con la respectiva validación. Del mismo modo en la sección para medir la segunda variable, la encuesta aplicada es el modelo PROESAD por haberse usado en varias investigaciones para medir la calidad de servicio, del mismo modo esta encuesta se adaptó y validó.

Monje (2011) menciona que “La recolección de datos se efectúa mediante la aplicación de los instrumentos diseñados en la metodología, utilizando diferentes métodos como la observación, la entrevista, la encuesta, los cuestionarios, los test, la recopilación documental y otros. La recolección de los datos se lleva a cabo siguiendo un plan preestablecido donde se especifican los procedimientos para la recolección, incluyendo la

ubicación de las fuentes de información o los sujetos, el lugar de aplicación, el consentimiento informado y la manera de abordarlos” (p. 28).

La técnica usada es la encuesta para la recolección de información. El cuestionario se validará por juicio de expertos cuyos resultados se procesarán estadísticamente.

3.7.2 Descripción

De acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista (2017), al momento de utilizar el instrumento de medición, se puede considerar una herramienta ya elaborada, encontrándose disponible habiendo sido usado en otras investigaciones; el instrumento se adecúa a la realidad de las circunstancias ya sean de la temporalidad, el entorno o de la misma población. Esto nos deriva a que el instrumento reciba recomendaciones y se considere su revalidación y son mostradas en la sección de anexos. Por lo tanto, se usará el instrumento de la escala SERVQUAL, con la cual se mide a la variable calidad de servicio y está conformada por 5 dimensiones en estudio: la tangibilidad, fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con lo que suma un total de 20 preguntas.

3.7.3 Validación

La validación del instrumento aplicado se hizo mediante el juicio de expertos del instrumento adaptado. Para ello se consideraron 5 expertos que actuaron como jueces.

3.7.4 Confiabilidad

Se hizo uso de la prueba de Alfa de Cronbach a fin de determinar el nivel de confiabilidad del instrumento aplicado. El coeficiente Alfa de Cronbach, examina los resultados del instrumento de medición y produce valores que varían entre 0 y 1. Según Hernández, Fernández, & batista (2016) la ventaja de este análisis se encuentra en que no

es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, por el contrario, se aplica la medición y se calcula el coeficiente, asimismo se considera el menor valor para ser aceptado, valor del coeficiente alfa de Cronbach, en 0.7; todo resultado por debajo de 0,7 se considera como una baja fiabilidad.

El análisis de fiabilidad hecho sobre el cuestionario aplicado considera a las 46 preguntas que miden el valor de las dos variables en estudio. En las 249 encuestas en estudio se hizo uso del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach obteniendo los resultados siguientes:

Tabla 1

Análisis de fiabilidad del instrumento aplicado

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,962	,964	46

El resultado del valor Alfa de Cronbach de ,963 muestra que el instrumento es altamente confiable. Analizando la fiabilidad si una de las preguntas se elimina se obtiene lo siguiente:

Tabla 2

Análisis de fiabilidad si el elemento se suprime

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
“La división y organización de las áreas del Centro Preuniversitario son adecuadas para brindar el servicio”.	181.65	356.332	0.961
“Las oficinas y ambientes están implementadas 4 a las necesidades de los estudiantes”.	181.68	362.179	0.962

“Los salones, oficinas e inmobiliario son apropiados para brindar el servicio”.	181.79	363.472	0.962
“El servicio que entrega el Centro Preuniversitario es similar al que se había ofrecido”.	181.81	358.640	0.961
“El Centro Preuniversitario cumple lo que promete”.	181.69	357.818	0.961
“Los trabajadores del Centro Preuniversitario se muestran interesados en escuchar y solucionar los problemas que presentan”.	181.64	358.167	0.961
“El contenido de los syllabus se cumple en los periodos establecidos”.	181.84	360.950	0.961
“Los trabajadores del Centro Preuniversitario son comunicativos”.	181.61	362.417	0.961
“Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre están dispuestos en brindar un servicio rápido”.	181.71	359.603	0.961
“Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre están dispuestos a colaborar con los estudiantes”.	181.63	356.862	0.961
“Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre están bien uniformados y presentables”.	181.63	363.388	0.962
“Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre son amables y respetuosos”.	181.52	361.621	0.961
“Los docentes del Centro Preuniversitario son profesionales con dominio en la enseñanza de las asignaturas”.	181.55	358.789	0.961
“Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre están dispuestos en aclarar las dudas e inseguridades de los estudiantes con respecto al servicio”.	181.57	361.972	0.961
“Los trabajadores del Centro Preuniversitario son honestos con respecto al servicio que se brinda a los estudiantes”.	181.57	359.997	0.961

“La enseñanza que brindan los docentes es individualizada para cada estudiante”.	182.29	369.422	0.965
“El horario de clases es conveniente”.	181.54	361.524	0.962
“Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre son accesibles y es sencillo dialogar con ellos”.	181.65	361.648	0.961
“Los trabajadores mantienen siempre informados a los estudiantes del cronograma académico”.	181.63	358.864	0.961
“Los trabajadores siempre comprenden las necesidades de los estudiantes”.	181.67	359.196	0.961
“El programa de la asignatura ha sido adecuado”.	181.69	360.981	0.962
“Los trabajos y las prácticas de las diferentes unidades han sido valiosos para poner en marcha los conocimientos adquiridos”.	181.67	359.941	0.962
“Se facilitó la comprensión de las cuestiones técnicas de la plataforma en algún momento del curso”.	181.81	357.710	0.961
“Considero adecuada la utilización de los diferentes recursos on-line por parte del profesor-tutor”.	181.69	359.545	0.962
“El profesor-tutor del curso virtual poseía un buen dominio de la materia”.	181.61	361.103	0.961
“Cuando fue necesario, el profesor-tutor dio información y explicó los contenidos presentados”.	181.59	361.694	0.962
“Considero adecuada la explicación de las normas de funcionamiento del profesor-tutor sobre el entorno formativo”.	181.70	361.065	0.961
“Las recomendaciones públicas o privadas sobre el trabajo y la calidad de los mismo por el profesor-tutor fueron correctas”.	181.68	361.421	0.961

“El profesor-tutor realizó una adecuada animación y estimuló la participación”.	181.69	357.931	0.961
“Se realizaron actividades para facilitar el conocimiento entre los diferentes alumnos que formábamos parte de las unidades”.	182.01	356.810	0.962
“Los diferentes contenidos que se presentan son actuales”.	181.69	362.673	0.962
“El volumen de información es suficiente para los contenidos presentados”.	181.86	361.484	0.962
“Los contenidos presentados han sido fáciles de comprender”.	181.86	356.737	0.961
“La originalidad de los contenidos ofrecidos es adecuada”.	181.73	358.778	0.961
“El interés de los contenidos desde un punto de vista teórico era apropiado”.	181.70	363.518	0.962
“Considero que el interés de los contenidos desde un punto de vista práctico era adecuado”.	181.72	357.733	0.961
“Considero que los contenidos son agradables”.	181.70	357.502	0.961
“La relación entre los objetivos y los contenidos ofrecidos era adecuada”.	181.74	359.032	0.961
“La relación entre la temporalización y los contenidos ofrecidos fue apropiada”.	181.78	360.417	0.961
“La comunicación con los profesores-tutores me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foro, chat.”	181.80	354.895	0.961
“Me ha resultado sencilla la comunicación on-line con el resto de mis compañeros del entorno”.	182.01	357.798	0.962

“El funcionamiento técnico del entorno es fácil de comprender”.	181.89	355.912	0.961
“Considero adecuada la plataforma porque me ha resultado sencilla la navegación por ella”.	181.62	359.696	0.962
“La calidad estética del entorno (tamaño y tipo de letras, colores...) considero es adecuada”.	181.62	360.301	0.962
“Existe adecuación entre los diferentes elementos estéticos de la plataforma (textos, imágenes, gráficos ...)”	181.70	359.621	0.961
“Los tiempos de respuesta de la plataforma (espera para acceder a un vínculo, acceso a diferentes herramientas, etc.) han sido adecuados”.	181.75	362.518	0.962

En la tabla se aprecia que todos los elementos mantienen el mismo. Siendo la pregunta de “la enseñanza que brindan los docentes es individualizada para cada estudiante”. Con ,965; pero esta característica no cambia significativamente los resultados.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Los resultados de las encuestas se tabularán en primer lugar en una tabla de Excel, para luego ser analizadas mediante el programa SPSS. Uno de los primeros análisis es el de las pruebas de fiabilidad y la prueba de normalidad. Los resultados de la prueba de normalidad nos indicarán que tipo de análisis correlacional se aplicará. Siendo una prueba paramétrica o no paramétrica.

Se considera los resultados de la correlación, los cuales se puede interpretar de la siguiente manera:

- - 1.00 Se considera una “correlación negativa perfecta”.
- - 0.90 Se considera una “correlación negativa muy fuerte”.

- - 0.75 Se considera una “correlación negativa considerable”.
- - 0.50 Se considera una “correlación negativa media”.
- - 0.10 Se considera una “correlación negativa débil”.
- 0 Se considera que “no existe correlación alguna entre las variables o sin correlación”.
- + 0.10 Se considera una “correlación positiva débil o correlación baja”.
- + 0.50 Se considera una “correlación positiva media o correlación moderada”.
- + 0.75 Se considera una “correlación positiva considerable o correlación buena”.
- + 0.90 Se considera una “correlación positiva muy fuerte o correlación muy buena”.
- + 1.00 Se considera una “correlación positiva perfecta”.

3.9 Aspectos éticos

Al elaborar este trabajo de investigación se consideró aspectos sumamente importantes, por lo cual se consultó información de portales académicos especializados de los cuales se obtuvo la información para desarrollar el presente trabajo de investigación, no se realizó ninguna alteración en cuanto a información planteada por los diversos investigadores, respetando los derechos de propiedad intelectual y citando con la norma APA en todo momento. Por otra parte, al momento de realizar la encuesta se informó a la población objetivo, que son los estudiantes del centro preuniversitario, cuál es el propósito principal de la encuesta y de esta manera la participación es voluntaria, anónima y sin restricción alguna, los datos obtenidos se utilizan para dar solución al problema de investigación, no se realizará manipulación deliberada de la información obtenida.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Al analizar los resultados en cuanto a la Calidad de Servicio se encuentra que, de los 249 estudiantes, sólo uno presenta un bajo nivel en la calidad de servicio; mientras que la mayoría, que son 213 participantes es decir un 85,5% muestran un nivel alto en la percepción de la calidad de servicio académico.

Tabla 3

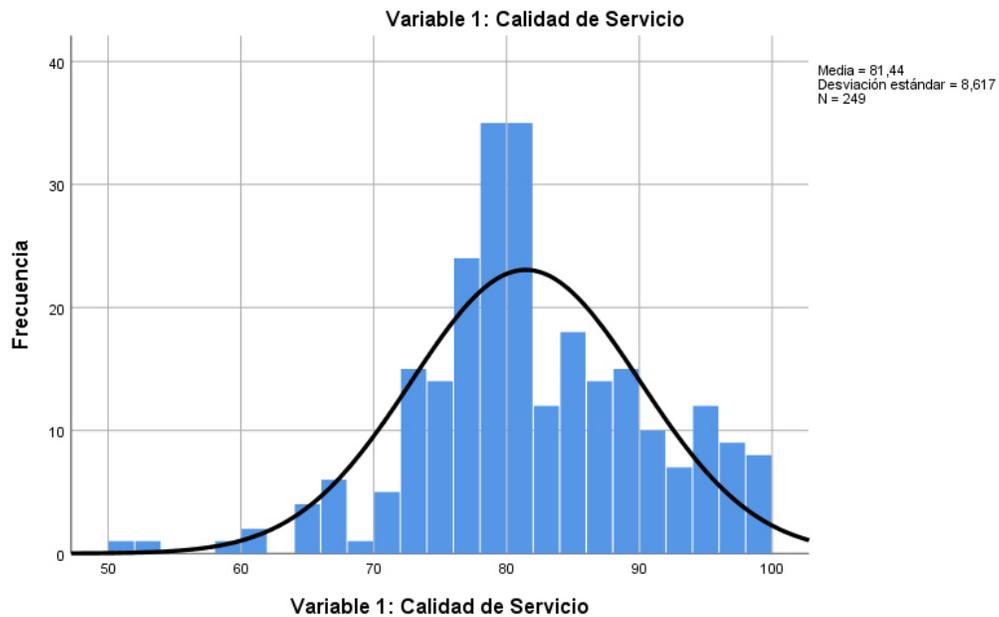
Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0			
Medio	36	14,5	14,5	14,5
Válido Alto	213	85,5	85,5	100.0
Total	249	100.0	100.0	

Esta diferencia muy marcada entre el nivel bajo y alto en la percepción de la calidad de servicio se puede apreciar en el gráfico siguiente:

Gráfico 1

Calidad de Servicio



Los datos de la satisfacción del alumno agrupados en los niveles bajo, medio y alto muestran que ninguno de los encuestados se ubica en el nivel bajo, mientras que en el nivel alto se ubican 244 estudiantes, es decir el 96,8 %.

Tabla 4

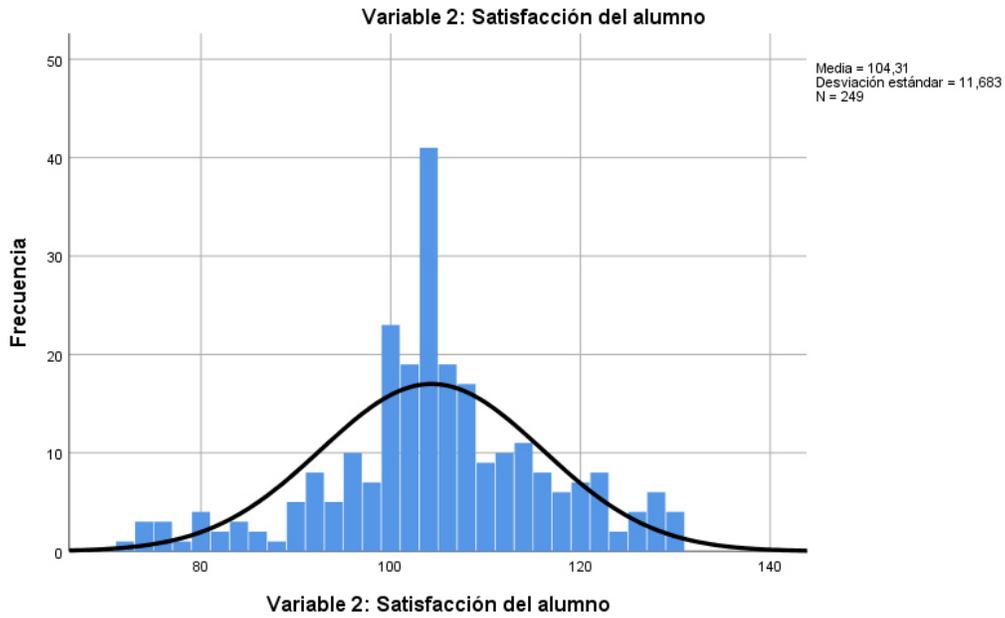
Satisfacción del alumno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0	0
Medio	8	3.2	3.2	3.2
Válido Alto	241	96.8	96.8	100.0
Total	249	100.0	100.0	

La diferencia entre un 3.2% de nivel medio y del 96,8% del nivel alto en la satisfacción del alumno, se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico 2

Satisfacción del alumno



Analizando las dimensiones de la variable Calidad de Servicio, se encontró que el 0,8 % de los encuestados está en el nivel bajo de los elementos tangibles, un 25,4% en el nivel medio y un 73,8 % en el nivel alto.

Tabla 5

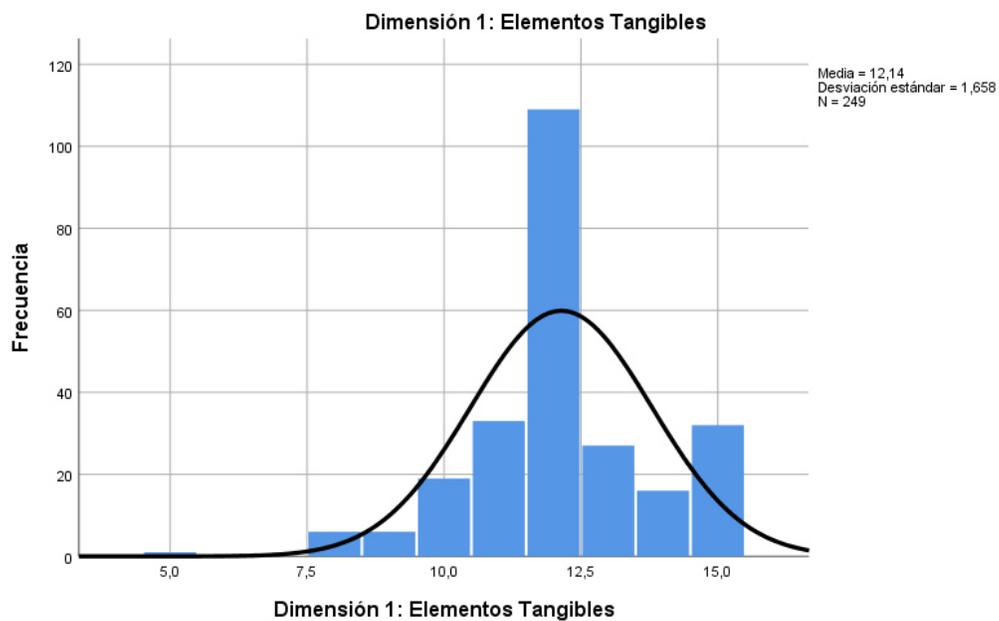
Elementos Tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	0,4	0.4	0.8
Medio	64	25,7	25,7	26,1
Alto	184	73,9	73.9	100.0
Total	249	100	100	

Analizando los elementos tangibles se encuentra que la mayoría de los estudiantes presenta un nivel alto, en esta dimensión.

Gráfico 3

Elementos Tangibles



Al analizar la dimensión Fiabilidad del servicio, encontramos que el 82,3% muestra un nivel alto, mientras que sólo el 0,4 % presenta un nivel bajo.

Tabla 6

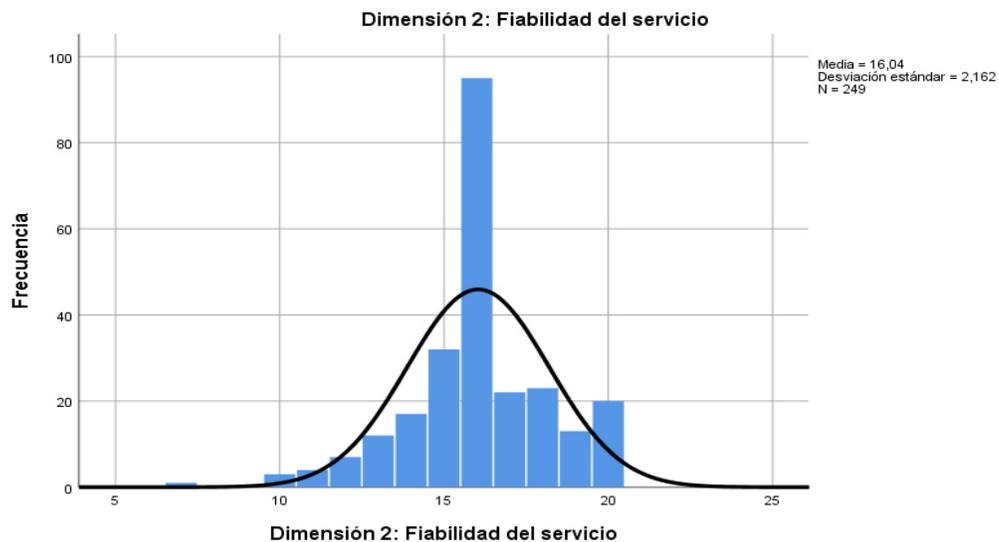
Fiabilidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	0,4	0,4	0,4
Medio	43	17,3	17,3	17,7
Alto	205	82,3	82,3	100
Total	249	100	100	

La distribución de la fiabilidad del servicio, dimensión de la Calidad de Servicio, se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico 4

Fiabilidad del servicio



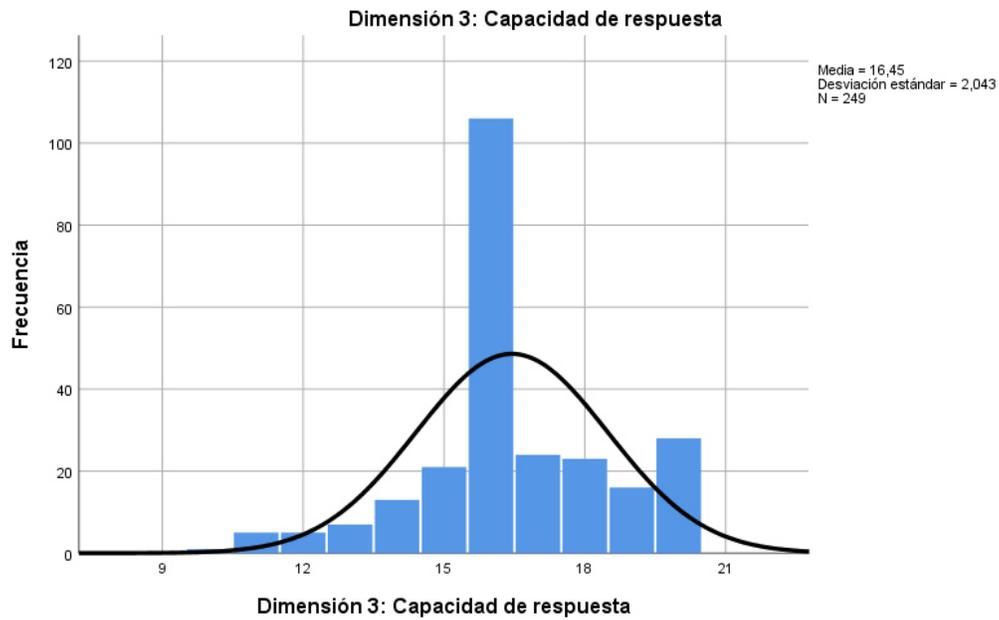
La distribución de la dimensión capacidad de respuesta muestra que ningún estudiante se encuentra en el nivel bajo, mientras que el un 12,4% está en un nivel medio y el 87,6% en el nivel alto.

Tabla 7
Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0	0
Medio	31	12,4	12,4	12,4
Alto	218	87,6	87,6	100.0
Total	249	100.0	100.0	

La mayoría de los estudiantes encuestados presenta un nivel alto de aceptación, en la capacidad de respuesta como dimensión de la variable Calidad de Servicio.

Gráfico 5
Capacidad de respuesta



La distribución de la dimensión Seguridad del Servicio muestra que solamente un 8,8 % presenta un nivel medio, y el 91,2% en el nivel alto.

Tabla 8

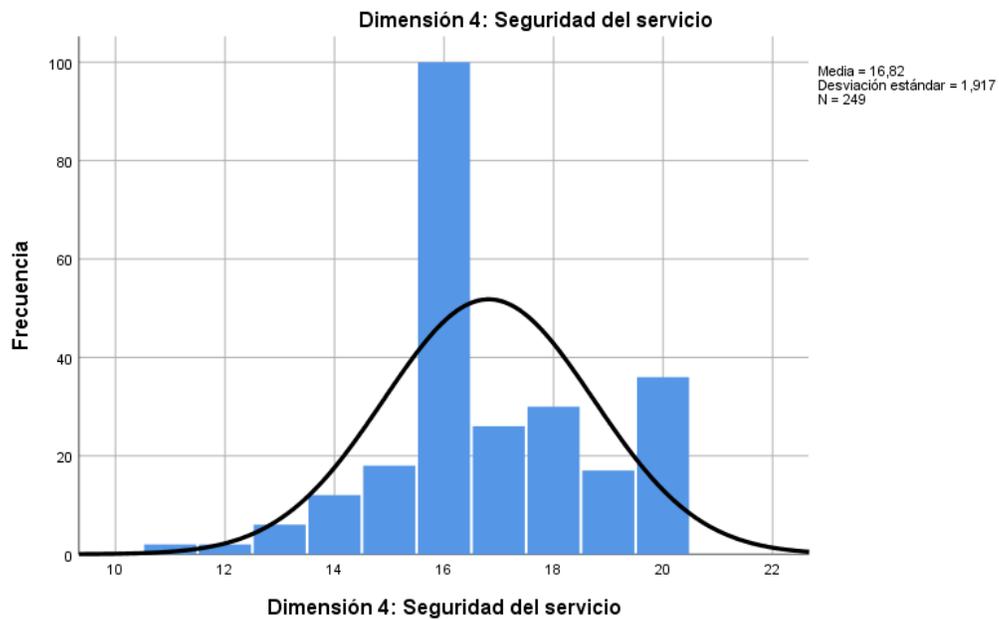
Seguridad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0	0
Medio	22	8,8	8,8	8,8
Alto	227	91,2	91,2	100.0
Válido				
Total	249	100.0	100.0	

La mayoría de los estudiantes encuestados presenta un nivel alto de aceptación, en la dimensión Seguridad del Servicio de la variable Calidad de Servicio.

Gráfico 6

Seguridad del servicio



La distribución de la dimensión Empatía del Servicio, de la variable Calidad del Servicio muestra que solamente un 0,8 % presenta un nivel bajo, mientras que el un 20,1% está en un nivel medio y el 79,1 % en el nivel alto.

Tabla 9

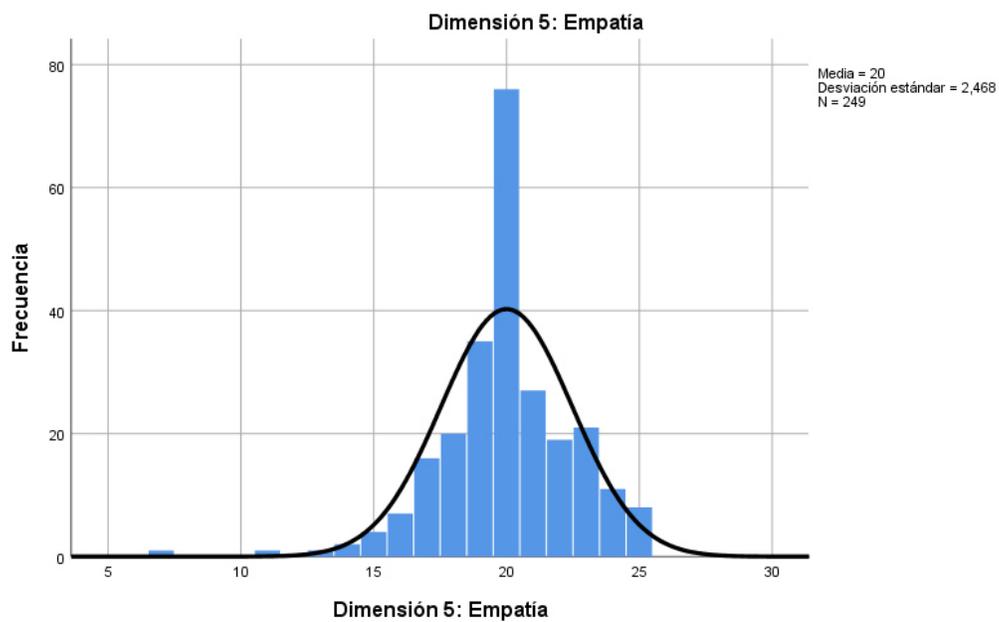
Empatía del Servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	0,8	0,8	0,8
Medio	50	20,1	20,1	20,9
Alto	197	79,1	79,1	100.0
Total	249	100.0	100.0	

La mayoría de los estudiantes encuestados presenta un nivel alto de aceptación, en la dimensión Empatía del Servicio de la variable Calidad de Servicio.

Gráfico 7

Empatía del Servicio

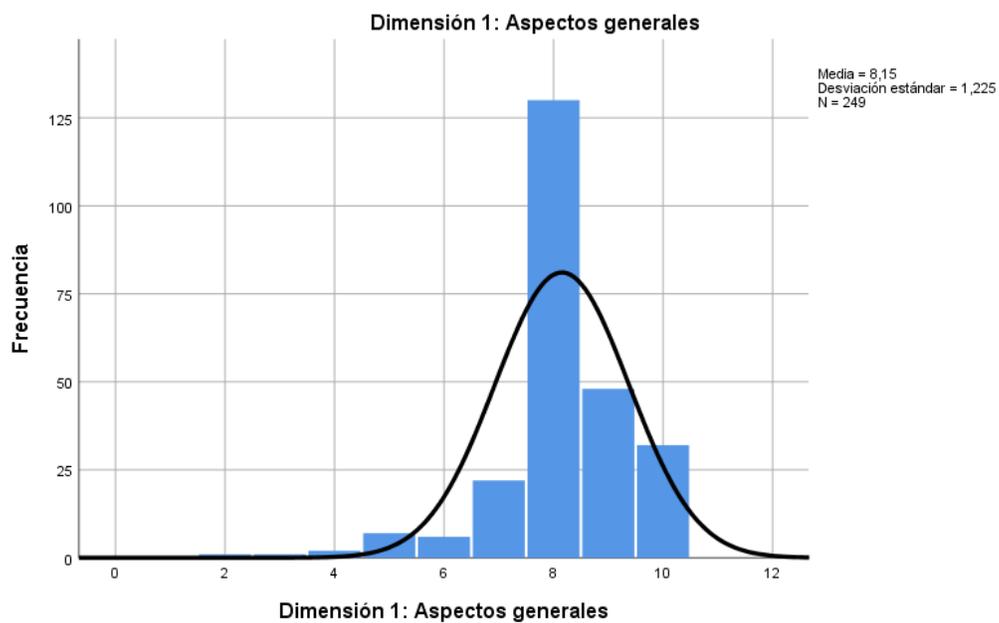


La distribución de la dimensión Aspectos Generales de la Asignatura, de la variable Satisfacción del Estudiante muestra que solamente un 1,6 % presenta un nivel bajo, mientras que el un 14,1% está en un nivel medio y el 84,3 % en el nivel alto.

Tabla 10*Aspectos Generales de la Asignatura*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	1,6	1,6	1,6
Medio	35	14,1	14,1	15,9
Válido Alto	210	84,3	84,3	100,0
Total	249	100,0	100,0	

La mayoría de los estudiantes encuestados presenta un nivel alto de aceptación, en la dimensión Aspectos Generales de la Asignatura de la variable Satisfacción del Estudiante.

Gráfico 8*Aspectos generales*

La distribución de la variable Satisfacción del Estudiante en su dimensión Aspectos relacionados con el Profesor Tutor Online, muestra que solamente un 0,8 % presenta un nivel bajo, mientras que el un 19,7% está en un nivel medio y el 79,5 % en el nivel alto.

Tabla 11

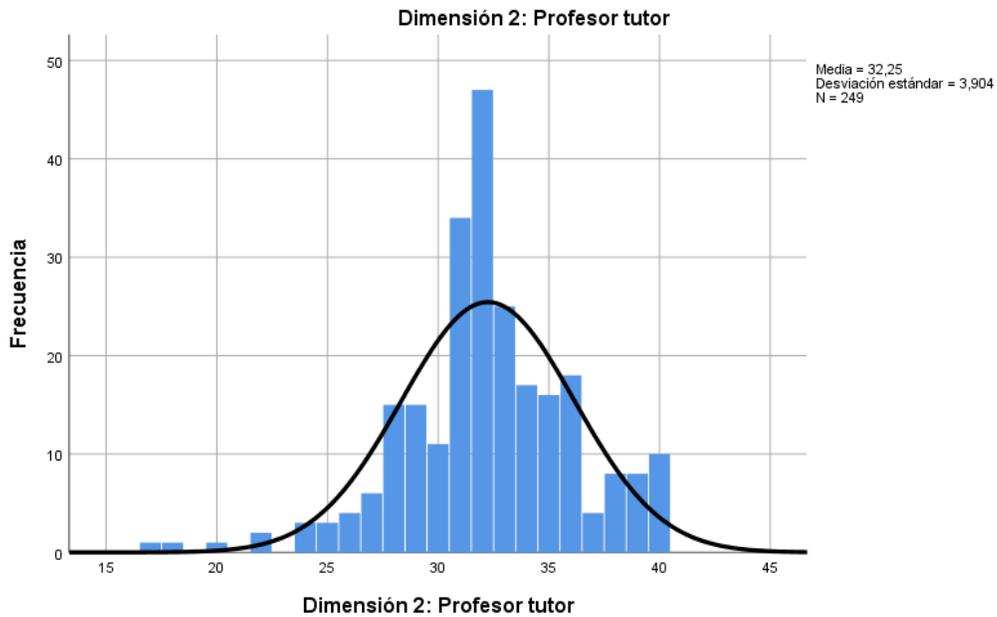
Aspectos relacionados con el Profesor Tutor Online

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	0.8	0.8	0.8
Medio	49	19,7	19,7	20,5
Alto	198	79,5	79,5	100.0
Total	249	100.0	100.0	

La mayoría de los estudiantes encuestados presenta un nivel alto de aceptación, en la dimensión “Aspectos relacionados con el Profesor Tutor Online” de la variable Satisfacción del Estudiante, como se puede apreciar.

Gráfico 9

Aspectos relacionados con el Profesor Tutor Online



La distribución de la dimensión Aspectos Relacionados con los Contenidos, de la variable Satisfacción del Estudiante muestra que solamente un 20,5% está en un nivel medio y el 79,5 % en el nivel alto.

Tabla 12

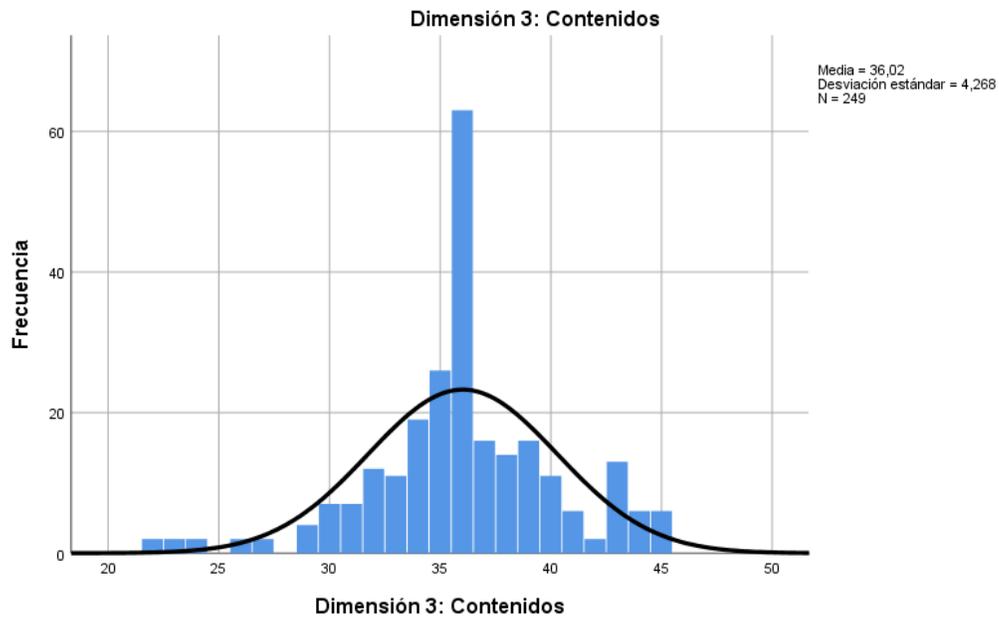
Aspectos Relacionados con los Contenidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0	0
Válido Medio	51	20,5	20,5	20,5
Alto	198	79,5	79,5	100.0
Total	249	100.0	100.0	

La mayoría de los estudiantes encuestados presenta un nivel alto de aceptación, en la dimensión Aspectos Relacionados con los Contenidos de la variable Satisfacción del Estudiante.

Gráfico 10

Aspectos Relacionados con los Contenidos



La distribución de la dimensión Aspectos Relacionados con la Comunicación, de la variable Satisfacción del Estudiante muestra que solamente un 4,4 % presenta un nivel bajo, mientras que el un 29,7% está en un nivel medio y el 65,9 % en el nivel alto.

Tabla 13

Aspectos Relacionados con la Comunicación

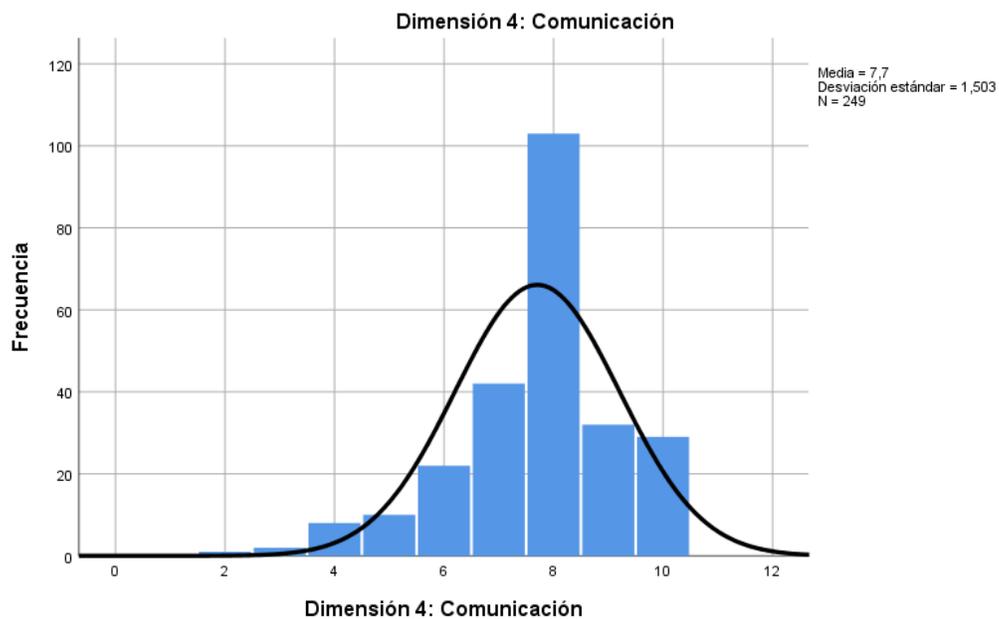
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	11	4,4	4,4	4,4
Medio	74	29,7	29,7	34,1

Alto	164	65,9	65,9	100.0
Total	249	100.0	100.0	

La mayoría de los estudiantes encuestados presenta un nivel alto de aceptación, en la dimensión Aspectos Relacionados con la Comunicación de la variable Satisfacción del Estudiante.

Gráfico 11

Comunicación



La distribución de la dimensión Aspectos relacionados con el entorno virtual de enseñanza-aprendizaje, de la variable Satisfacción del Estudiante muestra que solamente un 0,4 % presenta un nivel bajo, mientras que el un 1,6% está en un nivel medio y el 98 % en el nivel alto.

Tabla 14

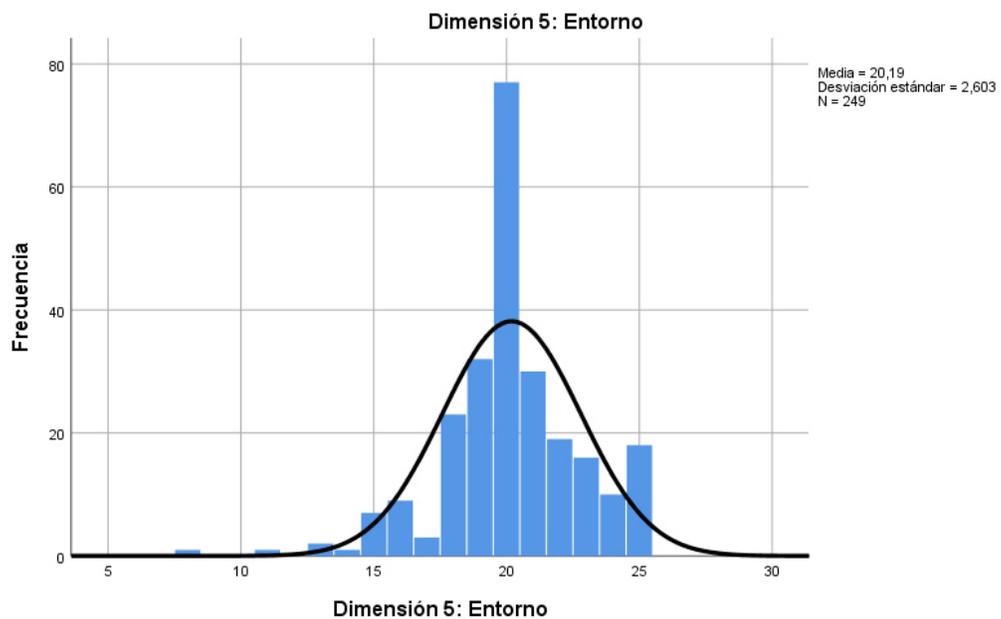
Aspectos relacionados con el entorno virtual de enseñanza-aprendizaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	0,4	0,4
	Medio	4	1,6	2,0
	Alto	244	98,0	98,0
Total	249	100.0	100.0	

La mayoría de los estudiantes encuestados presenta un nivel alto de aceptación, en la dimensión Aspectos relacionados con el entorno virtual de enseñanza-aprendizaje de la variable Satisfacción del Estudiante.

Gráfico 12

Entorno



4.1.2 Prueba de hipótesis

4.1.2.1 Hipótesis general

La hipótesis de investigación y la hipótesis nula quedan planteadas de la siguiente manera:

Hi: La calidad de servicio académico está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

Ho: La calidad de servicio académico no está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

Se empleó la prueba de normalidad para determinar su distribución. Se considera los resultados de Kolmogorov – Smirnov, debido a que son más de 50 los datos analizados. Si el valor de significancia es mayor a 0,05 la distribución es normal. En la siguiente tabla se puede ver la prueba de normalidad.

Tabla 15

Prueba de normalidad para la Variable Calidad de Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Calidad de Servicio	0.121	249	0.000	0.972	249	0.000
Variable 2: Satisfacción del Alumno	0.104	249	0.000	0.972	249	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se aprecia en la tabla anterior, el valor de significancia para la Variable Calidad de Servicio es menor a 0,05 por lo tanto no tiene una distribución normal. Del mismo modo el valor de significancia para la Variable Satisfacción del Alumno es menor a 0,05 por lo tanto no tiene una distribución normal. En consecuencia, no se usará la R de Pearson, sino una prueba no paramétrica que es la R de Spearman.

La correlación entre la Variable Calidad de Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno se mide mediante la R de Spearman. El valor p de significancia permitirá aceptar o rechazar la hipótesis; si el valor p es menor a 0,05 se aceptará la hipótesis del investigador, mientras que si el valor de p es mayor a 0,05 se rechazará la hipótesis del investigador, aceptando la hipótesis nula. El análisis de correlación de Spearman se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 16
Correlación entre la Variable Calidad de Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno mediante la R de Spearman

		Variable 1: Calidad de Servicio	Variable 2: Satisfacción del Alumno
Variable 1: Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,814**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	249	249
Variable 2: Satisfacción del Alumno	Coeficiente de correlación	,814**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	249	249

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

Como se puede apreciar en la tabla anterior el valor $p = 0,000$ con un nivel de significancia del 5%; por lo tanto, al ser menor a 0,05 se acepta la hipótesis del investigador, afirmando que “la calidad de servicio académico está relacionada significativamente con la satisfacción del alumno en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021”. Del mismo modo el valor de la correlación es $r = 0,814$. Este valor muestra una correlación positiva entre la Variable Calidad de Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno.

4.1.2.2 Primera hipótesis específica

La hipótesis del investigación y la hipótesis nula quedan planteadas de la siguiente manera:

Hi: Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

Ho: Los elementos tangibles no están relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

Se aplicó la prueba de normalidad para determinar su distribución. Se considera los resultados de Kolmogorov – Smirnov, debido a que son más de 50 los datos analizados. Si el valor de significancia es mayor a 0,05 la distribución es normal. En la siguiente tabla se puede ver la prueba de normalidad.

Tabla 17

Prueba de normalidad para la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción del Alumno

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1: Elementos Tangibles	0.233	249	0.000	0.905	249	0.000
Variable 2: Satisfacción del Alumno	0,104	249	0,000	0,972	249	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se aprecia en la tabla anterior, el valor de significancia para la Dimensión Elementos Tangibles es menor a 0,05 por lo tanto no tiene una distribución normal. Del mismo modo el valor de significancia para la Variable Satisfacción del Alumno es menor a

0,05 por lo tanto no tiene una distribución normal. En consecuencia, no se usará la R de Pearson, sino una prueba no paramétrica que es la R de Spearman.

La correlación entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción del Alumno se mide mediante la R de Spearman. El valor p de significancia permitirá aceptar o rechazar la hipótesis; si el valor p es menor a 0,05 se aceptará la hipótesis del investigador, mientras que si el valor de p es mayor a 0,05 se rechazará la hipótesis del investigador, aceptando la hipótesis nula. El análisis de correlación de Spearman se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 18

Correlación entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción del Alumno mediante la R de Spearman

		Dimensión Elementos Tangibles	Variable 2: Satisfacción del alumno
Dimensión 1: Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	,632**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	249	249
Variable 2: Satisfacción del alumno	Coeficiente de correlación	,632**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	249	249

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

Como se puede apreciar en la tabla anterior el valor $p = 0,000$ con un nivel de significancia del 5%; por lo tanto, al ser menor a 0,05 se acepta la hipótesis del investigador, afirmando que “los elementos tangibles están relacionados significativamente con la satisfacción del alumno en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.”. Del mismo modo el valor de la correlación es $r = 0,632$. Este valor muestra una correlación positiva considerable o correlación buena entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción del Alumno.

4.1.2.3 Segunda hipótesis específica

La hipótesis del investigador y la hipótesis nula quedan planteadas de la siguiente manera:

Hi: La fiabilidad del servicio está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

Ho: La fiabilidad del servicio no está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

Se aplicó la prueba de normalidad para determinar su distribución. Se considera los resultados de Kolmogorov – Smirnov, debido a que son más de 50 los datos analizados. Si el valor de significancia es mayor a 0,05 la distribución es normal. En la siguiente tabla se puede ver la prueba de normalidad.

Tabla 19
Prueba de normalidad para la Dimensión Fiabilidad del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Fiabilidad del servicio	0.194	249	0.000	0.930	249	0.000
Variable 2: Satisfacción del Alumno	0,104	249	0,000	0,972	249	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se aprecia en la tabla anterior, el valor de significancia para la Dimensión Fiabilidad del Servicio es menor a 0,05 por lo tanto no tiene una distribución normal. Del mismo modo el valor de significancia para la Variable Satisfacción del Alumno es menor a

0,05 por lo tanto no tiene una distribución normal. En consecuencia, no se usará la R de Pearson, sino una prueba no paramétrica que es la R de Spearman.

La correlación entre la Dimensión Fiabilidad del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno se mide mediante la R de Spearman. El valor p de significancia permitirá aceptar o rechazar la hipótesis; si el valor p es menor a 0,05 se aceptará la hipótesis del investigador, mientras que si el valor de p es mayor a 0,05 se rechazará la hipótesis del investigador, aceptando la hipótesis nula. El análisis de correlación de Spearman se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 20

Correlación entre la Dimensión Fiabilidad del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno mediante la R de Spearman

		Dimensión Fiabilidad del Servicio	Variable 2: Satisfacción del alumno
Dimensión Fiabilidad del Servicio	Coefficiente de correlación	1.000	,738*
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	249	249
Variable 2: Satisfacción del alumno	Coefficiente de correlación	,738**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	249	249

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

Como se puede apreciar en la tabla anterior el valor $p = 0,000$ con un nivel de significancia del 5%; por lo tanto, al ser menor a 0,05 se acepta la hipótesis del investigador, afirmando que “la fiabilidad del servicio está relacionada significativamente con la satisfacción del alumno en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021”. Del mismo modo el valor de la correlación es $r = 0,738$. Este valor muestra una correlación positiva considerable o correlación buena entre la Dimensión Fiabilidad del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno.

4.1.2.4 Tercera hipótesis específica

La hipótesis del investigador y la hipótesis nula quedan planteadas de la siguiente manera:

Hi: La capacidad de respuesta está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

Ho: La capacidad de respuesta no está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

Se aplicó la prueba de normalidad para determinar su distribución. Se considera los resultados de Kolmogorov – Smirnov, debido a que son más de 50 los datos analizados. Si el valor de significancia es mayor a 0,05 la distribución es normal. En la siguiente tabla se puede ver la prueba de normalidad.

Tabla 21
Prueba de normalidad para la Dimensión Capacidad de Respuesta y la Variable Satisfacción del Alumno

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 3: Capacidad de respuesta	0.221	249	0.000	0.913	249	0.000
Variable 2: Satisfacción del Alumno	0,104	249	0,000	0,972	249	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se aprecia en la tabla anterior, el valor de significancia para la Dimensión Capacidad de Respuesta es menor a 0,05 por lo tanto no tiene una distribución normal. Del mismo modo el valor de significancia para la Variable Satisfacción del Alumno es menor a 0,05 por lo tanto no tiene una distribución normal. En consecuencia, no se usará la R de Pearson, sino una prueba no paramétrica que es la R de Spearman.

La correlación entre la Dimensión Capacidad de Respuesta y la Variable Satisfacción del Alumno se mide mediante la R de Spearman. El valor p de significancia permitirá aceptar o rechazar la hipótesis; si el valor p es menor a 0,05 se aceptará la hipótesis del investigador, mientras que si el valor de p es mayor a 0,05 se rechazará la hipótesis del investigador, aceptando la hipótesis nula. El análisis de correlación de Spearman se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 22

Correlación entre la Dimensión Capacidad de Respuesta y la Variable Satisfacción del Alumno mediante la R de Spearman

		Dimensión Capacidad de Respuesta	Variable 2: Satisfacción del alumno
Dimensión Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,680**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	249	249
Variable 2: Satisfacción del alumno	Coeficiente de correlación	,680**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	249	249

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

Como se puede apreciar en la tabla anterior el valor $p = 0,000$ con un nivel de significancia del 5%; por lo tanto, al ser menor a 0,05 se acepta la hipótesis del investigador, afirmando que “la capacidad de respuesta está relacionada significativamente con la satisfacción del alumno en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.”. Del mismo modo el valor de la correlación es $r = 0,680$. Este valor muestra una correlación positiva considerable o correlación buena entre la Dimensión Capacidad de Respuesta y la Variable Satisfacción del Alumno.

4.1.2.5 Cuarta hipótesis específica

La hipótesis del investigador y la hipótesis nula quedan planteadas de la siguiente manera:

Hi: La seguridad del servicio está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

Ho: La seguridad del servicio no está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

Se aplicó la prueba de normalidad para determinar su distribución. Se considera los resultados de Kolmogorov – Smirnov, debido a que son más de 50 los datos analizados. Si el valor de significancia es mayor a 0,05 la distribución es normal. En la siguiente tabla se puede ver la prueba de normalidad.

Tabla 23
Prueba de normalidad para la Dimensión Seguridad del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Seguridad del Servicio	0.227	249	0.000	0.913	249	0.000
Variable 2: Satisfacción del Alumno	0,104	249	0,000	0,972	249	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se aprecia en la tabla anterior, el valor de significancia para la Dimensión Seguridad del Servicio es menor a 0,05 por lo tanto no tiene una distribución normal. Del mismo modo el valor de significancia para la Variable Satisfacción del Alumno es menor a 0,05 por lo tanto no tiene una distribución normal. En consecuencia, no se usará la R de Pearson, sino una prueba no paramétrica que es la R de Spearman.

La correlación entre la Dimensión Seguridad del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno se mide mediante la R de Spearman. El valor p de significancia permitirá aceptar o rechazar la hipótesis; si el valor p es menor a 0,05 se aceptará la hipótesis del investigador, mientras que si el valor de p es mayor a 0,05 se rechazará la hipótesis del investigador, aceptando la hipótesis nula. El análisis de correlación de Spearman se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 24

Correlación entre la Dimensión Seguridad del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno mediante la R de Spearman

		Dimensión Seguridad del Servicio	Variable 2: Satisfacción del alumno
Dimensión Seguridad del Servicio	Coefficiente de correlación	1.000	,720**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	249	249
Variable 2: Satisfacción del alumno	Coefficiente de correlación	,720**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	249	249

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

Como se puede apreciar en la tabla anterior el valor $p = 0,000$ con un nivel de significancia del 5%; por lo tanto, al ser menor a 0,05 se acepta la hipótesis del investigador, afirmando que “la seguridad del servicio está relacionada significativamente con la satisfacción del alumno en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021”. Del mismo modo el valor de la correlación es $r = 0,720$. Este valor muestra una correlación positiva considerable o correlación buena entre la Dimensión Seguridad del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno.

4.1.2.6 Quinta hipótesis específica

La hipótesis del investigador y la hipótesis nula quedan planteadas de la siguiente manera:

Hi: La empatía del servicio está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

Ho: La empatía del servicio no está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumno en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.

Se aplicó la prueba de normalidad para determinar su distribución. Se considera los resultados de Kolmogorov – Smirnov, debido a que son más de 50 los datos analizados. Si el valor de significancia es mayor a 0,05 la distribución es normal. En la siguiente tabla se puede ver la prueba de normalidad.

Tabla 25

Prueba de normalidad para la Dimensión Empatía del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Empatía del Servicio	0.155	249	0.000	0.936	249	0.000
Variable 2: Satisfacción del Alumno	0,104	249	0,000	0,972	249	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se aprecia en la tabla anterior, el valor de significancia para la Dimensión Empatía del Servicio es menor a 0,05 por lo tanto no tiene una distribución normal. Del mismo modo el valor de significancia para la Variable Satisfacción del Alumno es menor a 0,05 por lo tanto no tiene una distribución normal. En consecuencia, no se usará la R de Pearson, sino una prueba no paramétrica que es la R de Spearman.

La correlación entre la Dimensión Empatía del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno se mide mediante la R de Spearman. El valor p de significancia permitirá aceptar o rechazar la hipótesis; si el valor p es menor a 0,05 se aceptará la hipótesis del investigador, mientras que si el valor de p es mayor a 0,05 se rechazará la hipótesis del investigador, aceptando la hipótesis nula. El análisis de correlación de Spearman se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 26

Correlación entre la Dimensión Empatía del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno mediante la R de Spearman

		Dimensión Empatía del Servicio	Variable 2: Satisfacción del alumno
Dimensión Empatía del Servicio	Coefficiente de correlación	1.000	,655**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	249	249
Variable 2: Satisfacción del alumno	Coefficiente de correlación	,655**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	249	249

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

Como se puede apreciar en la tabla anterior el valor $p = 0,000$ con un nivel de significancia del 5%; por lo tanto, al ser menor a 0,05 se acepta la hipótesis del investigador, afirmando que “la empatía del servicio está relacionada significativamente con la satisfacción del alumno en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021”. Del mismo modo el valor de la correlación es $r = 0,655$. Este valor muestra una correlación positiva considerable o correlación buena entre la Dimensión Empatía del Servicio y la Variable Satisfacción del Alumno.

4.1.3 Discusión de resultados

En la investigación realizada por Mamani (2022) al analizar la Percepción de la calidad y satisfacción estudiantil en la escuela de administración de una universidad pública, Apurímac, 2019; se encontró un nivel alto de relación $r = 0.765$ entre las variables. Estos datos se asemejan a los encontrados en la presente investigación donde el valor $r = 0,814$. Del mismo modo en sus dimensiones Machaca obtiene los datos para Fiabilidad $r = 0,739$; Capacidad de Respuesta $r = 0,775$; Tangibilidad $= 0,569$; Seguridad $r = 0.486$ y Empatía $r = 0,362$, en estos datos obtenidos el valor r es menor a los obtenidos por la presente investigación.

En los datos obtenidos en la investigación de Sancho (2022); Enseñanza Virtual y Nivel de Satisfacción en Estudiantes de Farmacia en una Universidad Nacional del Cusco, 2021; al medir la correlación de las variables obtiene un valor $r = 0,778$; este resultado guarda relación con los obtenidos por la presente investigación donde el valor es $r = 0.814$.

En la investigación Calidad del servicio educativo y nivel académico de estudiantes universitarios de Lima, realizada por Neyra y otros (2022), se encontró que no existe correlación entre ambas variables, debido al valor $p = 0,668$ y $r = 0,47$. Estos resultados difieren completamente de los encontrados en la presente investigación, donde el valor $p = 0,000$ nos permite aceptar la hipótesis propuesta.

Por su parte Aguilar (2022) en su tesis entornos virtuales de aprendizaje y nivel de satisfacción de alumnos de obstetricia de una universidad de Andahuaylas semestre 2021-I; encuentra con un valor $p = 0.46$ para sus variables en estudio y de $p = 0,966$; $p = 0,274$; $p = 0,455$; $p = 0,543$ para sus dimensiones respectivas. Con esos resultados concluye que no existe correlación entre las variables de estudio; ni entre las dimensiones estudiadas. Estos

resultados difieren de los encontrados con la presente investigación, donde el valor p es mayor a 0,05.

Así mismo Moran (2018); en su investigación Calidad de Servicio y Satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú Villa el Salvador – 2018; encuentra con un valor $p = 0,000$ la relación entre las variables es de $r = 0,824$. Estos resultados guardan relación con la presente investigación donde $r = 0,814$.

Ccoñislla (2022), en su investigación Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021; encuentra que la relación que existe es positiva moderada entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes, con un valor $r = 0,682$. Del mismo modo el valor $r = 0,692$ para la dimensión elementos tangibles; $r = 0,515$ para la dimensión fiabilidad; $r = 0,590$ para la dimensión capacidad de respuesta; $r = 0,777$ para la dimensión empatía y el valor $r = 0,703$ para la dimensión seguridad. Estos resultados son algo parecidos a los encontrados en la presente investigación.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Los resultados expuestos en las tablas permiten concluir que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio académico y la satisfacción del alumno en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021; con un valor de correlación $r = 0,814$; lo que podría admitir que, si mejora la calidad del servicio académico, mejorará la satisfacción del alumno. Se puede afirmar que el 85,5% percibe un nivel alto en la calidad de servicio y la satisfacción del alumno muestra un nivel alto con un 96,8%.

Los datos analizados permiten afirmar que existe relación entre los elementos tangibles con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la región Puno, 2021; con un valor $r = 0,632$. Esta dimensión es la que guarda menor relación con la variable Satisfacción de los Alumnos. El 73% percibe un nivel alto en relación a los elementos tangibles.

Los datos mostrados en las tablas admiten afirmar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los alumnos; con un valor $r = 0,738$. Esta dimensión es la que guarda mayor relación con la variable Satisfacción de los Alumnos. El 82,3% de los estudiantes perciben un nivel alto en la fiabilidad del servicio.

Se identificó la relación de la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la región Puno, 2021; con un valor $r = 0,680$. El 87,6% de los estudiantes perciben un nivel alto en la capacidad de respuesta.

Se estableció la relación entre la seguridad del servicio con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la región Puno, 2021;

con un valor $r = 0,720$. El 91,2% de los estudiantes perciben un nivel alto en la seguridad del servicio.

Se determinó la relación de la dimensión empatía del servicio con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la región Puno, 2021; con un valor $r = 0,655$. El 79,1% de los estudiantes perciben un nivel alto en la empatía del servicio.

5.2 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda implementar estrategias para mejorar la percepción de calidad de los estudiantes, implementar planes de capacitación al personal, mejorando las áreas de la atención virtual, así como las clases a distancia, se puede implementar algunas normas como ISO 9001 para mejorar la calidad de atención

Al observar los resultados obtenidos entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción del estudiante, se recomienda desarrollar proyectos para mejorar la infraestructura o calidad de las páginas web de atención a los estudiantes o plataforma académica.

De acuerdo con los resultados obtenidos entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del alumno, se recomienda fidelizar a los clientes y capitalizar esta cualidad donde se encuentra una mayor relación, mediante un plan de marketing.

Al observar los resultados obtenidos entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del estudiante, se recomienda mejorar el tiempo de atención en el área de atención al cliente y el reducir el tiempo en el cual se da respuesta por los diferentes trámites realizados.

Al observar los resultados obtenidos entre la dimensión seguridad del servicio y la variable satisfacción del estudiante, se recomienda desarrollar estrategias de marketing relacional para mejorar la percepción de seguridad del servicio.

Al observar los resultados obtenidos entre la dimensión empatía del servicio y la variable satisfacción del estudiante, se recomienda buscar plataformas de entrenamiento que permitan la mejora de la empatía al relacionarse con los estudiantes.

|

REFERENCIAS

- Aguilar Oviedo, R. A. (2022). Entornos virtuales de aprendizaje y nivel de satisfacción de alumnos de obstetricia de una universidad de Andahuaylas semestre 2021-I.
- Albrecht, K., Zemke, R., & Gómez, H. S. (1988). *Gerencia del servicio* (No. HF5500. 2 A34e). Legis Ltda.
- Allen, M., Omori, K., Burrell, N., Mabry, E., & Timmerman, E. (2013). Satisfaction with distance learning. *Handbook of distance education*, 143-154.
- Alves, H., & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la universidade da beirainterior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 1(1), 73-88.
- Amoako, I., & Asamoah-Gyimah, K. (2020). Indicators of students' satisfaction of quality education services in some selected universities in Ghana. *South African Journal of Higher Education*, 34(5), 61-72.
- Arispe-Alburqueque, C., Yace-Martínez, J., Díaz-Narváez, V., Calzadilla-Núñez, A., Utsman, R., & Reyes-Reyes, A. (2020). Empathy and Components of Empathy in Obstetrics Students. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(1), 143-153.
- Arteaga, D. A. (2011). *La Calidad en el Servicio como elemento diferenciador de imagen en una empresa de telecomunicaciones que ofrece servicios empresariales de datos e internet*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica Particular de Loja, Quito – Ecuador
- Astete Candia, R. (2018). Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018. Universidad César Vallejo.

- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of marketing*, 56(2), 57-71.
- Cabero, J., Morales, J. A., Romero, R., Barroso, J., Castaño, C., Román, P., ... & Salinas, J. (2006). Formación del profesorado universitario en estrategias metodológicas para la incorporación del aprendizaje... *Pixel-bit. Revista de medios y educación*, (27), 11-29.
- Calizaya Mestas, M. (2016). Calidad del Servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en el Hotel San Román EIRL Periodo 2014. Universidad Nacional del Altiplano.
- Cardenas Carhuaricra, P. F. (2016). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Escuela De Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo – SJL durante el período 2016. Universidad César Vallejo.
- Ccoñislla Cáceres, M. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021.
- Chamorro, A., Miranda, F. J., Rubio, S., & Valero, V. (2012). Innovations and trends in meat consumption: An application of the Delphi method in Spain. *Meat science*, 92(4), 816-822.
- Couso, R. P. (2005). *Atención al cliente: guía práctica de técnicas y estrategias*. Ideaspropias Editorial SL.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
- Czepiel, J. A., Solomon, M. R., Suprenant, C. F., & Gutman, E. G. (1985). Service Encounters: An Overview in the Service Encounter. *Managing Employee/Customer Interaction in Service Businesses*, Lexington Books, Lexington, MA.
- De la Fuente Mella, H., Marzo Navarro, M., & Reyes Riquelme, M. J. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 18(3), 350-363.

- Díaz, A. M., González, O. L., & Castro, R. C. (2008). La determinación de la capacidad de aprendizaje de una organización mediante indicadores tangibles. Impacto en su capacidad de respuesta y adaptación al cambio. *Ingeniería Industrial*, 29(2), 1-8.
- Franco Cuicapusa, Y. M. (2017). Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación - UNCP. Universidad Nacional del Centro.
- García Aretio, L. (2005). El cambio de rol y la formación del profesorado.
- García Aretio, L. (2017). Educación a distancia y virtual: calidad, disrupción, aprendizajes adaptativo y móvil. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 20(2), 9. <https://doi.org/10.5944/ried.20.2.18737>
- Gento Palacios, S., & Vivas García, M. (2003). EL SEUE, Un instrumento para conocer la satisfacción del estudiante Universitario.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. del P. (2016). Metodología de la investigación. En *Statewide Agricultural Land Use Baseline 2015* (6.a ed., Vol. 1). <https://doi.org/10.1017/cbo9781107415324.004>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2017). Desarrollo de la perspectiva teórica: revisión de la literatura y construcción del marco teórico.
- Horovitz, J., & Cudennec-Poon, C. (1990). Putting Service Quality into Gear and. *Service Industries Journal*, 10(2), 249-265.
- Llorente Cejudo, M. D. C. (2008). Aspectos fundamentales de la formación del profesorado en TIC. *Pixel-Bit*, 31, 121-130.
- Mamani, J. C. M., Lipa, R. C., & Mamani, R. G. M. (2022). Percepción de la calidad y satisfacción estudiantil en la escuela de administración de una universidad pública, Apurímac, 2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3901-3919.

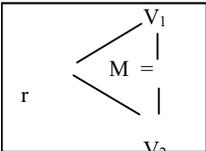
- Marciniak, R., Gairín Sallán, J., y Marciniak, R. (2017). Dimensiones de evaluación de calidad de educación virtual: revisión de modelos referentes Quality assessment dimensions in virtual education: a review of reference models. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 21(1). <https://doi.org/10.5944/ried.20.2>
- Matsumoto, N. (2014). Desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Perspectivas*, 34, 181–209. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S19943733201400020005
- Mejía, E y Medina, G (2019) *Calidad de servicio y su relación con la imagen corporativa de la Municipalidad distrital de Cerro Colorado, año 2019* (Tesis de grado) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa
- Monje Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. En Universidad Surcolombiana (1.a ed.). Colombia: Universidad Sucolombiana.
- Moore, M., & Shelton, S. (2014). Updated guidelines for the control of Legionella in Western Pennsylvania. *Allegheny County Health Department, Pittsburgh Regional Health Initiative*.
- Moran Luque, G. N. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del estudiante en la Universidad Autónoma del Perú Villa El Salvador-2018.
- Neyra, L. L. C., Espinoza, E. S. T., Ramírez, A. J. M., Berríos, L. S. M., & Gutiérrez, J. Z. G. (2022). Calidad del servicio educativo y nivel académico de estudiantes universitarios de Lima. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of retailing*, 69(1), 140-147.
- Peña Herrera Veloz, I., Borja Salinas, E., y Armas Regnault, M. (2019). Evaluación de la calidad de los servicios. Un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 23(90), 4-13.
- Rueda Galvis, J. F. (2011). La Profesionalización, Elemento Clave del Éxito de la Empresa Familiar¹. *Visión de futuro*, 15(1), 0-0.

- Sánchez Carlessi, H. (2019). La comprensión lectora, base del desarrollo del pensamiento crítico. Segunda parte.
- Sancho Huanca, C. L. (2022). Enseñanza virtual y nivel de satisfacción en estudiantes de farmacia en una universidad nacional del Cusco, 2021.
- Sharán, M. (2019). *Estrategias de fidelización de clientes a través de internet*. Editorial Elearning, SL.
- Surman, V., & Tóth, Z. E. (2019). Developing a service quality framework for a special type of course. *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, 27(1), 66-86.
- Tapia Lujan, J. M. (2021). Expectativa y percepción de los estudiantes por el servicio educativo que brindan los docentes a través de las actitudes pedagógicas en una Universidad de Lima, Basado en el Modelo SERQUAL.
- Vilória Vásquez, A. (2008). Análisis de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el BBVA Banco provincial, oficina Barquisimeto Las Trinitarias (2456). México: Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado.
- Ward, J. C., Bitner, M. J., & Barnes, J. (1992). Measuring the prototypicality and meaning of retail environments. *Journal of retailing*, 68(2), 194.

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

“Calidad del servicio académico y satisfacción del alumno en un centro preuniversitario del sur del Perú, 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo los indicadores de la calidad de servicio educativo se relacionan con la satisfacción del alumno que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Establecer la relación de los indicadores de la calidad de servicio educativos satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La calidad de servicio académico está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.</p>	<p>V1:</p> <p>Calidad de servicio académico en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.</p> <p style="text-align: center;"><i>Dimensiones</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Elementos Tangibles ● Fiabilidad del Servicio ● Capacidad de respuesta ● Seguridad del Servicio ● Empatía del servicio 	<p>Tipo, Nivel y Diseño:</p> <p>Enfoque Cuantitativo, Tipo básico, Nivel Correlacional, Diseño no experimental. Corte Transversal</p> <div style="text-align: center;">  <p>Diagrama del diseño correlacional</p> </div>
<p>Problema Específico 1:</p> <p>¿De qué forma se relacionan los elementos tangibles con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021?</p>	<p>Objetivo Específico 1:</p> <p>Establecer relación entre los elementos tangibles con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021.</p>	<p>Hipótesis Específica 1:</p> <p>Los elementos tangibles están relacionados significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.</p>		
<p>Problema Específico 2:</p>	<p>Objetivo Específico 2:</p>	<p>Hipótesis Específica 2:</p>		

¿Cómo la fiabilidad se relaciona con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021?	Determinar si la fiabilidad se relaciona con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021.	La fiabilidad del servicio está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.	<p>V2:</p> <p>Satisfacción del alumno en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos generales de la asignatura • Aspectos relacionados con el profesor - tutor Online • Aspectos relacionados con los contenidos. • Aspectos relacionados con la comunicación. • Aspectos relacionados con el entorno virtual de enseñanza-aprendizaje. 	<p>Donde:</p> <p>M: Alumnos de los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021</p> <p>V₁: Calidad de servicio académico en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021</p> <p>V₂: Satisfacción del alumno en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021</p> <p>r: Relación entre variables.</p> <p>Coefficiente de correlación</p>
Problema Específico 3:	Objetivo Específico 3:	Hipótesis Específica 3:		
¿Qué aspectos de la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021?	Identificar relación de la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021.	La capacidad de respuesta está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.		
Problema Específico 4:	Objetivo Específico 4:	Hipótesis Específica 4:		
¿Cuáles son los elementos que relacionan la seguridad del servicio con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021?	Establecer si la seguridad del servicio se relaciona con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021.	La seguridad del servicio está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.		
Problema Específico 5:	Objetivo Específico 5:	Hipótesis Específica 5:		
¿De qué manera la dimensión empatía se relaciona con la variable satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021?	Determinar si los elementos de la dimensión empatía del servicio se relaciona con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021.	La empatía del servicio está relacionada significativamente con la satisfacción de los alumnos en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021.		

Anexo 2: Operacionalización de variables

“Calidad del servicio académico y satisfacción del alumno en un centro preuniversitario del sur del Perú, 2021”

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIONES	HERRAMIENTA INSTRUMENTO	INDICADORES - PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICION	VALORES
VARIABLE 1: Calidad de servicio académico en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021	Elementos Tangibles	La calidad del servicio puede definirse como el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza el consumidor (Goleman, 2018). Elementos tangibles: Que mide la presencia de las instalaciones, materiales de comunicación	Se empleó el instrumento de la escala SERVQUAL, la cual mide la variable calidad de servicio.	1. La división y organización de las áreas del Centro Preuniversitario son adecuadas para brindar el servicio 2. Las oficinas y ambientes están implementadas de acuerdo a las necesidades de los estudiantes 3. Los salones, oficinas e inmobiliario son apropiados para brindar el servicio.	Totalmente en desacuerdo (TD) = 1 En desacuerdo (ED) = 2 Indeciso (I) = 3	Min 3 – Max 15 Bajo: 3 - 6 Medio: 7 - 11 Alto: 12 - 15
	Fiabilidad del Servicio	Fiabilidad: Se entiende por esto a la habilidad de realizar el servicio solicitado en el tiempo prometido.		4. El servicio que entrega el Centro Preuniversitario es similar al que se había ofrecido 5. El Centro Preuniversitario cumple lo que promete 6. Los trabajadores del Centro Preuniversitario se muestran interesados en escuchar y solucionar los problemas que presentan. 7. El contenido de los syllabus se cumple en los periodos establecidos.	De acuerdo (DA)= 4 Totalmente de acuerdo (TA) = 5	Min 4 – Max 20 Bajo: 4 - 9 Medio: 10 - 14 Alto: 15 - 20
	Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta: Aquí se determina la disposición de ayuda a los clientes, pero de una manera rápida en el tiempo esperado.		8. Los trabajadores del Centro Preuniversitario son comunicativos 9. Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre están dispuestos en brindar un servicio rápido. 10. Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre están dispuestos a colaborar con los estudiantes 11. Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre están bien uniformados y presentables.	20 ítems Min. = 20 Max. = 100 Bajo: 20 - 46 Medio: 47 - 73 Alto: 74 - 100	Min 4 – Max 20 Bajo: 4 - 9 Medio: 10 - 14 Alto: 15 - 20

	Seguridad del Servicio	Seguridad: Que son los conocimientos técnicos útiles y esenciales para asistir al cliente y ganar su credibilidad y confianza, incluyendo la transparencia en las transacciones financieras con el cliente.	<p>12. Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre son amables y respetuosos.</p> <p>13. Los docentes del Centro Preuniversitario son profesionales con dominio en la enseñanza de las asignaturas.</p> <p>14. Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre están dispuestos en aclarar las dudas e inseguridades de los estudiantes con respecto al servicio.</p> <p>15. Los trabajadores del Centro Preuniversitario son honestos con respecto al servicio que se brinda a los estudiantes.</p>		<p>Min 4 – Max 20</p> <p>Bajo: 4 - 9</p> <p>Medio: 10 - 14</p> <p>Alto: 15 - 20</p>
	Empatía del servicio	Empatía: Es la atención personalizada que cuida de los intereses de los clientes (Ahmed, 2019).	<p>16. La enseñanza que brindan los docentes es individualizada para cada estudiante.</p> <p>17. El horario de clases es conveniente.</p> <p>18. Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre son accesibles y es sencillo dialogar con ellos.</p> <p>19. Los trabajadores mantienen siempre informados a los estudiantes del cronograma académico.</p> <p>20. Los trabajadores siempre comprenden las necesidades de los estudiantes.</p>		<p>Min 5 – Max 25</p> <p>Bajo: 5 - 11</p> <p>Medio: 12 - 18</p> <p>Alto: 19 - 25</p>

VARIABLE 2: Satisfacción del alumno en los centros preuniversitarios de la región Puno, 2021	Aspectos generales de la asignatura	Conocer nuevos bloques de Aula Virtual que no están añadidos por defecto en la plantilla.	Para medir la satisfacción se utilizó el instrumento basado en los niveles de Kotler,	1. El programa de la asignatura ha sido adecuado. 2. Los trabajos y las prácticas de las diferentes unidades han sido valiosos para poner en marcha los conocimientos adquiridos.	Totalmente en desacuerdo (TD) = 1	Min 2 – Max 10 Bajo: 2 - 4 Medio: 5 - 7 Alto: 8 - 10
	Aspectos relacionados con el profesor - tutor Online	Son múltiples los estudios que han abordado la satisfacción del alumnado con respecto a una acción formativa e-learning. Swan (2001) encontró que sólo tres factores influyen de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes, estos son: la claridad del diseño, la interacción con los tutores y el debate activo entre compañeros.		3. Se facilitó la comprensión de las cuestiones técnicas de la plataforma en algún momento del curso. 4. Considero adecuada la utilización de los diferentes recursos on-line por parte del profesor-tutor. 5. El profesor-tutor del curso virtual poseía un buen dominio de la materia. 6. Cuando fue necesario, el profesor-tutor dio información y explicó los contenidos presentados. 7. Considero adecuada la explicación de las normas de funcionamiento del profesor-tutor sobre el entorno formativo. 8. Las recomendaciones públicas o privadas sobre el trabajo y la calidad de los mismo por el profesor-tutor fueron correctas. 9. El profesor-tutor realizó una adecuada animación y estimuló la participación. 10. Se realizaron actividades para facilitar el conocimiento entre los diferentes alumnos que formábamos parte de las unidades.	En desacuerdo (ED) = 2 Indeciso (I) = 3 De acuerdo (DA)= 4 Totalmente de acuerdo (TA) = 5 21 ítems Min. = 21 Max. = 105 Bajo: 21 - 48 Medio: 49 - 77 Alto: 78 - 105	Min 8 – Max 40 Bajo: 8 - 18 Medio: 19 - 29 Alto: 30 - 40

	Aspectos relacionados con los contenidos.	Durante esta actividad, los estudiantes aprenden la diferencia entre los aspectos de un tema y sus contenidos; para hacerlo, se basan en una Pregunta Inicial sobre un tema específico formulada previamente por el docente y en un listado de aspectos y contenidos del tema, que ellos deben diferenciar y clasificar		<p>11. Los diferentes contenidos que se presentan son actuales.</p> <p>12. El volumen de información es suficiente para los contenidos presentados.</p> <p>13. Los contenidos presentados han sido fáciles de comprender.</p> <p>14. La originalidad de los contenidos ofrecidos es adecuada.</p> <p>15. El interés de los contenidos desde un punto de vista teórico era apropiado.</p> <p>16. Considero que el interés de los contenidos desde un punto de vista práctico era adecuado.</p> <p>17. Considero que los contenidos son agradables.</p> <p>18. La relación entre los objetivos y los contenidos ofrecidos era adecuada.</p> <p>19. La relación entre la temporalización y los contenidos ofrecidos fue apropiada.</p>		<p>Min 9 – Max 45</p> <p>Bajo: 9 - 20</p> <p>Medio: 21 - 33</p> <p>Alto: 34 - 45</p>
	Aspectos relacionados con la comunicación.	La comunicación es un sistema de intercambio de información que altera el estado de conocimiento del receptor de la misma.		<p>20. La comunicación con los profesores-tutores me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foro, chat</p> <p>21. Me ha resultado sencilla la comunicación on-line con el resto de mis compañeros del entorno.</p>		<p>Min 2 – Max 10</p> <p>Bajo: 2 - 4</p> <p>Medio: 5 - 7</p> <p>Alto: 8 - 10</p>

	Aspectos relacionados con el entorno virtual de enseñanza-aprendizaje	Aspectos relacionados con el entorno virtual de enseñanza-aprendizaje	<p>22. El funcionamiento técnico del entorno es fácil de comprender.</p> <p>23. Considero adecuada la plataforma porque me ha resultado sencilla la navegación por ella.</p> <p>24. La calidad estética del entorno (tamaño y tipo de letras, colores...) considero es adecuada.</p> <p>25. Existe adecuación entre los diferentes elementos estéticos de la plataforma (textos, imágenes, gráficos ...)</p> <p>26. Los tiempos de respuesta de la plataforma (espera para acceder a un vínculo, acceso a diferentes herramientas, etc) han sido adecuados.</p>		<p>Min 4 – Max 20</p> <p>Bajo: 4 - 9</p> <p>Medio: 10 - 14</p> <p>Alto: 15 - 20</p>
--	---	---	---	--	---

Anexo 3: Instrumentos

**Universidad Norbert Wiener
Escuela de Post Grado
Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad.**

Estimado (a) del centro preuniversitario tengo el gusto de saludarlo, soy Maestría de la Universidad Norber Wiener de la Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad; estoy realizando un estudio de investigación y deseo realizar una encuesta sobre el tema: **“Calidad del servicio académico y satisfacción del alumno en un centro preuniversitario del sur del Perú, 2021”**

Agradezco anticipadamente su colaboración.

Fecha de la entrevista..... de..... del 2022

DATOS GENERALES:

Edad: () Años

Grado de Instrucción: Lugar de Nacimiento:

Ocupación:..... Tiempo de residencia:.....

	Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO					
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES					
1	La división y organización de las áreas del Centro Preuniversitario son adecuadas para brindar el servicio					
2	Las oficinas y ambientes están implementadas de acuerdo a las necesidades de los estudiantes					
3	Los salones, oficinas e inmobiliario son apropiados para brindar el servicio.					
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD DEL SERVICIO					
4	El servicio que entrega el Centro Preuniversitario es similar al que se había ofrecido					
5	El Centro Preuniversitario cumple lo que promete					
6	Los trabajadores del Centro Preuniversitario se muestran interesados en escuchar y solucionar los problemas que presentan.					
7	El contenido de los syllabus se cumple en los periodos establecidos.					
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
8	Los trabajadores del Centro Preuniversitario son comunicativos					
9	Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre están dispuestos en brindar un servicio rápido.					
10	Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre están dispuestos a colaborar con los estudiantes					

11	Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre están bien uniformados y presentables.					
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD DEL SERVICIO					
12	Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre son amables y respetuosos.					
13	Los docentes del Centro Preuniversitario son profesionales con dominio en la enseñanza de las asignaturas.					
14	Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre están dispuestos en aclarar las dudas e inseguridades de los estudiantes con respecto al servicio.					
15	Los trabajadores del Centro Preuniversitario son honestos con respecto al servicio que se brinda a los estudiantes.					
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA DEL SERVICIO					
16	La enseñanza que brindan los docentes es individualizada para cada estudiante.					
17	El horario de clases es conveniente.					
18	Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre son accesibles y es sencillo dialogar con ellos.					
19	Los trabajadores mantienen siempre informados a los estudiantes del cronograma académico.					
20	Los trabajadores siempre comprenden las necesidades de los estudiantes.					
	Variable 2: SATISFACCION DEL ALUMNO					
	DIMENSIÓN 1: ASPECTOS GENERALES DE LA ASIGNATURA					
21	El programa de la asignatura ha sido adecuado.					
22	Los trabajos y las prácticas de las diferentes unidades han sido valiosos para poner en marcha los conocimientos adquiridos.					
	DIMENSIÓN 2: ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PROFESOR - TUTOR ONLINE					
23	Se facilitó la comprensión de las cuestiones técnicas de la plataforma en algún momento del curso.					
24	Considero adecuada la utilización de los diferentes recursos on-line por parte del profesor-tutor.					
25	El profesor-tutor del curso virtual poseía un buen dominio de la materia.					
26	Cuando fue necesario, el profesor-tutor dio información y explicó los contenidos presentados.					
27	Considero adecuada la explicación de las normas de funcionamiento del profesor-tutor sobre el entorno formativo.					
28	Las recomendaciones públicas o privadas sobre el trabajo y la calidad de los mismo por el profesor-tutor fueron correctas.					
29	El profesor-tutor realizó una adecuada animación y estimuló la participación.					
30	Se realizaron actividades para facilitar el conocimiento entre los diferentes alumnos que formábamos parte de las unidades.					

	DIMENSIÓN 3: ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS CONTENIDOS.					
31	Los diferentes contenidos que se presentan son actuales.					
32	El volumen de información es suficiente para los contenidos presentados.					
33	Los contenidos presentados han sido fáciles de comprender.					
34	La originalidad de los contenidos ofrecidos es adecuada.					
35	El interés de los contenidos desde un punto de vista teórico era apropiado.					
36	Considero que el interés de los contenidos desde un punto de vista práctico era adecuado.					
37	Considero que los contenidos son agradables.					
38	La relación entre los objetivos y los contenidos ofrecidos era adecuada.					
39	La relación entre la temporalización y los contenidos ofrecidos fue apropiada.					
	DIMENSIÓN 4: ASPECTOS RELACIONADOS CON LA COMUNICACIÓN.					
40	La comunicación con los profesores-tutores me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foro, chat					
41	Me ha resultado sencilla la comunicación on-line con el resto de mis compañeros del entorno.					
	DIMENSIÓN 5: ASPECTOS RELACIONADOS CON EL ENTORNO VIRTUAL DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE					
42	El funcionamiento técnico del entorno es fácil de comprender.					
43	Considero adecuada la plataforma porque me ha resultado sencilla la navegación por ella.					
44	La calidad estética del entorno (tamaño y tipo de letras, colores...) considero es adecuada.					
45	Existe adecuación entre los diferentes elementos estéticos de la plataforma (textos, imágenes, gráficos ...)					
46	Los tiempos de respuesta de la plataforma (espera para acceder a un vínculo, acceso a diferentes herramientas, etc.) han sido adecuados.					

Anexo 3: Validez del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster:

Olga Mamani Quispe

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de la Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Calidad del servicio académico y satisfacción del alumno en un centro preuniversitario del sur del Perú, 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración, Educación y Gestión.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Janeth Angelica Valdéz Mamani
D.N.I: 04430503

Recibido
[Firma]
DNI: 02418083

**CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO Y SATISFACCIÓN DEL ALUMNO EN UN CENTRO PREUNIVERSITARIO
DEL SUR DEL PERU, 2021**

DIMENSIONES / ÍTEM	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICO							
DIMENSIÓN 1: ASPECTOS GENERALES DE LA ASIGNATURA							
1 El programa de la asignatura ha sido adecuado.					X		
2 Los trabajos y las prácticas de las diferentes unidades han sido valiosos para poner en marcha los conocimientos adquiridos.					X		
DIMENSIÓN 2: ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PROFESOR - TUTOR ONLINE	Si	No	Si	No	Si	No	
3 Se facilitó la comprensión de las cuestiones técnicas de la plataforma en algún momento del curso.			X				
4 Considero adecuada la utilización de los diferentes recursos on-line por parte del profesor-tutor.			X				
5 El profesor-tutor del curso virtual poseía un buen dominio de la materia.					X		
6 Cuando fue necesario, el profesor-tutor dio información y explicó los contenidos presentados.					X		
7 Considero adecuada la explicación de las normas de funcionamiento del profesor-tutor sobre el entorno formativo.			X				
8 Las recomendaciones públicas o privadas sobre el trabajo y la calidad de los mismo por el profesor-tutor fueron correctas.					X		
9 El profesor-tutor realizó una adecuada animación y estimuló la participación.					X		
10 Se realizaron actividades para facilitar el conocimiento entre los diferentes alumnos que formábamos parte de las unidades.					X		

DIMENSIÓN 3: ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS CONTENIDOS.		Sí	No	Sí	No	Sí	No
11	Los diferentes contenidos que se presentan son actuales.			X			
12	El volumen de información es suficiente para los contenidos presentados.			X			
13	Los contenidos presentados han sido fáciles de comprender.			X			
14	La originalidad de los contenidos ofrecidos es adecuada.					X	
15	El interés de los contenidos desde un punto de vista teórico era apropiado.			X			
16	Considero que el interés de los contenidos desde un punto de vista práctico era adecuado.			X			
17	Considero que los contenidos son agradables.					X	
18	La relación entre los objetivos y los contenidos ofrecidos era adecuada.					X	
19	La relación entre la temporalización y los contenidos ofrecidos fue apropiada.					X	
DIMENSIÓN 4: ASPECTOS RELACIONADOS CON LA COMUNICACIÓN.		Sí	No	Sí	No	Sí	No
20	La comunicación con los profesores-tutores me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foro, chat ...					X	
21	Me ha resultado sencilla la comunicación on-line con el resto de mis compañeros del entorno.					X	
DIMENSIÓN 5: ASPECTOS RELACIONADOS CON EL ENTORNO VIRTUAL DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE							
22	El funcionamiento técnico del entorno es fácil de comprender.			X			
23	Considero adecuada la plataforma porque me ha resultado sencilla la navegación por ella.			X			
24	La calidad estética del entorno (tamaño y tipo de letras, colores...) considero es adecuada.			X			
25	Existe adecuación entre los diferentes elementos estéticos de la plataforma (textos, imágenes, gráficos ...)			X			

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

El análisis de fiabilidad

Tabla 27

Análisis de fiabilidad del instrumento aplicado

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,976	,977	46

Tabla 28

Análisis de fiabilidad si el elemento se suprime

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La división y organización de las áreas del Centro Preuniversitario son adecuadas para brindar el servicio.	181.65	356.332	0.961
Las oficinas y ambientes están implementadas 4 a las necesidades de los estudiantes	181.68	362.179	0.962
Los salones, oficinas e inmobiliario son apropiados para brindar el servicio.	181.79	363.472	0.962
El servicio que entrega el Centro Preuniversitario es similar al que se había ofrecido.	181.81	358.640	0.961
El Centro Preuniversitario cumple lo que promete	181.69	357.818	0.961

Los trabajadores del Centro Preuniversitario se muestran interesados en escuchar y solucionar los problemas que presentan.	181.64	358.167	0.961
El contenido de los syllabus se cumple en los periodos establecidos.	181.84	360.950	0.961
Los trabajadores del Centro Preuniversitario son comunicativos.	181.61	362.417	0.961
Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre están dispuestos en brindar un servicio rápido.	181.71	359.603	0.961
Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre están dispuestos a colaborar con los estudiantes	181.63	356.862	0.961
Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre están bien uniformados y presentables.	181.63	363.388	0.962
Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre son amables y respetuosos.	181.52	361.621	0.961
Los docentes del Centro Preuniversitario son profesionales con dominio en la enseñanza de las asignaturas.	181.55	358.789	0.961
Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre están dispuestos en aclarar las dudas e inseguridades de los estudiantes con respecto al servicio.	181.57	361.972	0.961
Los trabajadores del Centro Preuniversitario son honestos con respecto al servicio que se brinda a los estudiantes.	181.57	359.997	0.961
La enseñanza que brindan los docentes es individualizada para cada estudiante.	182.29	369.422	0.965
El horario de clases es conveniente.	181.54	361.524	0.962
Los trabajadores del Centro Preuniversitario siempre son accesibles y es sencillo dialogar con ellos.	181.65	361.648	0.961

Los trabajadores mantienen siempre informados a los estudiantes del cronograma académico.	181.63	358.864	0.961
Los trabajadores siempre comprenden las necesidades de los estudiantes.	181.67	359.196	0.961
El programa de la asignatura ha sido adecuado.	181.69	360.981	0.962
Los trabajos y las prácticas de las diferentes unidades han sido valiosos para poner en marcha los conocimientos adquiridos.	181.67	359.941	0.962
Se facilitó la comprensión de las cuestiones técnicas de la plataforma en algún momento del curso.	181.81	357.710	0.961
Considero adecuada la utilización de los diferentes recursos on-line por parte del profesor-tutor.	181.69	359.545	0.962
El profesor-tutor del curso virtual poseía un buen dominio de la materia.	181.61	361.103	0.961
Cuando fue necesario, el profesor-tutor dio información y explicó los contenidos presentados.	181.59	361.694	0.962
Considero adecuada la explicación de las normas de funcionamiento del profesor-tutor sobre el entorno formativo.	181.70	361.065	0.961
Las recomendaciones públicas o privadas sobre el trabajo y la calidad de los mismo por el profesor-tutor fueron correctas.	181.68	361.421	0.961
El profesor-tutor realizó una adecuada animación y estimuló la participación.	181.69	357.931	0.961
Se realizaron actividades para facilitar el conocimiento entre los diferentes alumnos que formábamos parte de las unidades.	182.01	356.810	0.962
Los diferentes contenidos que se presentan son actuales.	181.69	362.673	0.962

El volumen de información es suficiente para los contenidos presentados.	181.86	361.484	0.962
Los contenidos presentados han sido fáciles de comprender.	181.86	356.737	0.961
La originalidad de los contenidos ofrecidos es adecuada.	181.73	358.778	0.961
El interés de los contenidos desde un punto de vista teórico era apropiado.	181.70	363.518	0.962
Considero que el interés de los contenidos desde un punto de vista práctico era adecuado.	181.72	357.733	0.961
Considero que los contenidos son agradables.	181.70	357.502	0.961
La relación entre los objetivos y los contenidos ofrecidos era adecuada.	181.74	359.032	0.961
La relación entre la temporalización y los contenidos ofrecidos fue apropiada.	181.78	360.417	0.961
La comunicación con los profesores-tutores me ha resultado fácil mediante las herramientas de comunicación: correo, foro, chat.	181.80	354.895	0.961
Me ha resultado sencilla la comunicación on-line con el resto de mis compañeros del entorno.	182.01	357.798	0.962
El funcionamiento técnico del entorno es fácil de comprender.	181.89	355.912	0.961
Considero adecuada la plataforma porque me ha resultado sencilla la navegación por ella.	181.62	359.696	0.962
La calidad estética del entorno (tamaño y tipo de letras, colores...) considero es adecuada.	181.62	360.301	0.962

Existe adecuación entre los diferentes elementos estéticos de la plataforma (textos, imágenes, gráficos ...)	181.70	359.621	0.961
Los tiempos de respuesta de la plataforma (espera para acceder a un vínculo, acceso a diferentes herramientas, etc.) han sido adecuados.	181.75	362.518	0.962

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética

No requiere

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO **PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN GESTION** **PUBLICA Y GOBERNABILIDAD**

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en Gestión Pública y Gobernabilidad. Antes de decidir si participa o no, agradeceré revisar los apartados siguientes:

Título del proyecto:

**Calidad del servicio académico y satisfacción del alumno en los centros
preuniversitarios de la Región Puno, 2021**

Nombre de los investigadores principales:

Valdéz Mamani, Janeth Angelica

Propósito del estudio:

Establecer la relación de los indicadores de la calidad de servicio educativos con la satisfacción de los alumnos que estudian en los centros preuniversitarios públicos de la Región Puno, 2021.

Beneficios por participar:

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Janeth Angelica Valdéz Mamani, coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, ubicada en la cuadra 4, Av. Arequipa – Lima.

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Lima, 23 de Noviembre de 2021

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

..... Nombre y apellido.	Firma o huella digital
-----------------------------	------------------------

No de DNI:

No de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp :

Correo electrónico.....

.....Firma del participante

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Universidad Licenciada
Creada por Ley N° 29074
Vicepresidencia de Investigación
www.unaj.edu.pe



DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N° 0031-2021/VPIN-CO-UNAJ

Juliaca, 10 de agosto de 2021

Lic. Adm. JANETH ANGELICA VALDÉZ MAMANI
Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad
Universidad Norbert Wiener

Presente.-

Asunto: Autorización para realizar trabajo de investigación

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarla, y asimismo, de acuerdo al documento presentado a esta dependencia **autoriza** para realizar el trabajo de investigación del proyecto titulado "Calidad del servicio académico y satisfacción del alumno en un centro preuniversitario del sur del Perú 2021".

Por lo tanto, deberá realizar las coordinaciones necesarias para realizar dicha investigación con la Dirección de Admisión.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente;



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Dr. Domingo Jesús Cabel Moscoso
VICEPRESIDENTE DE INVESTIGACION

C.e. Arch,
DICM/mig

Av. Nueva Zelandia N° 631 – Juliaca
Teléf. 051-332927

E-mail: secretaria_vpín@unaj.edu.pe
dcabel@unaj.edu.pe

JULIACA - PERÚ

Anexo 8: Informe del asesor de Turniting

Se remite adjunto