



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Tesis

Calidad de servicio y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior
tecnológico público, Cusco, 2024

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración y Dirección de Empresas

Presentado por:

Autora: Cruz Usca, Ruth

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9728-4035>

Autora: Molina Mollo, Maria Antonieta


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-0524-6652>

Asesor: Mg. Chávez Flores, Erick

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3413-3923>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 20/10/2024

Yo, Ruth Cruz Usca egresada de la Facultad de **Ingeniería y Negocios** y Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Calidad de servicio y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024” Asesorado por el docente: Mg. Erick Chávez Flores DNI 44396128 ORCID 0000-0002-3413-392 tiene un índice de similitud de **19 (diecinueve) %** con código oid:14912:437253777 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor 1
 Ruth Cruz Usca
 DNI: 73694163




.....
 Firma de autor 2
 Maria Antonieta Molina Mollo
 DNI: 74221435



.....
 Firma
 Erick Chávez Flores
 DNI: 44396128

Lima, 07 de marzo de 2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 20/10/2024

Yo, Maria Antonieta Molina Mollo, egresada de la Facultad de **Ingeniería y Negocios** y Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Calidad de servicio y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024” Asesorado por el docente: Mg. Erick Chávez Flores DNI 44396128 ORCID 0000-0002-3413-392 tiene un índice de similitud de **19 (diecinueve) %** con código oid:14912:437253777 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor 1
 Ruth Cruz Usca
 DNI: 73694163



.....
 Firma de autor 2
 Maria Antonieta Molina Mollo
 DNI: 74221435



.....
 Firma
 Erick Chávez Flores
 DNI: 44396128

Lima, 07 de marzo de 2025

Dedicatoria

Este trabajo de investigación va dedicado a mis padres, quienes con su amor y sacrificio me han enseñado el valor del esfuerzo, quienes me apoyaron dándome aliento de motivación y ser de soporte incondicional para lograr mis objetivos. Finalmente, a nuestros profesores, por su dedicación, sabiduría y por guiarnos con paciencia y profesionalismo.

Agradecimiento

Agradecer primeramente a Dios, por darme sabiduría, paciencia y fortaleza para culminar esta etapa de mi vida. A nuestras familias por su soporte permanente en el transcurso de nuestros estudios y a nuestros docentes y por su apoyo y a la universidad por nuestro desarrollo profesional.

Índice general

	Pag.
Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas	i
Abstract.....	iii
Introducción	iv
CAPITULO I: EL PROBLEMA	5
1.1 Planteamiento del problema.....	5
1.2 Formulación del problema	8
1.2.1 Problema general.....	8
1.2.2 Problemas específicos	8
1.3 Objetivos de la investigación	9
1.3.1 Objetivo general	9
1.3.2 Objetivos específicos.....	9
1.4 Justificación de la investigación	9
1.4.1 Teórico	9
1.4.2 Metodológica.....	11
1.4.3 Práctica.....	11
1.5 Delimitaciones de la investigación	12
1.5.1 Temporal	12
1.5.2 Espacial	12
1.5.3 Recursos	12

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes	13
2.1.1 Nacionales	13
2.1.2 Internacionales	15
2.2 Bases teóricas.....	17
2.2.1 Variable 1: Calidad de servicio	17
2.2.1.1 Definiciones de calidad de servicio.....	17
2.2.1.2 Teorías de la calidad de servicio.....	18
2.2.1.3 Tipos de calidad de servicio	21
2.2.1.4 Dimensiones de la calidad de servicio.....	21
2.2.2 Variable 2: Satisfacción académica.....	22
2.2.2.1 Definiciones de satisfacción académica	22
2.2.2.2 Teorías de la satisfacción académica.....	24
2.2.2.3 Ventajas de la satisfacción académica.....	27
2.2.2.3 Dimensiones de la satisfacción académica.....	28
2.3 Formulación de hipótesis	31
2.3.1 Hipótesis general	31
2.3.2 Hipótesis específicas	31
CAPITULO III: METODOLOGÍA	33
3.1 Método de la investigación	33
3.2 Enfoque de la investigación	33
3.3 Tipo de investigación	34
3.4 Diseño de la investigación	34
3.5 Población, muestra y muestreo	35
3.6 Variables y operacionalización	36
3.6.1 Definición operacional de la calidad de servicio	39
3.6.2 Definición operacional de la satisfacción académica.....	39

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.7.1 Técnica	39
3.7.2 Descripción.....	39
3.7.3 Validación	40
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	41
3.9 Aspectos éticos.....	42
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	43
4.1 Resultados.....	43
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	43
4.1.2 Prueba de hipótesis.....	56
4.1.3. Discusión de resultados.....	61
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1 Conclusiones.....	64
5.2 Recomendaciones	66
REFERENCIAS.....	68
ANEXOS.....	76
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	76
Anexo 2: Instrumentos.....	78
Anexo 3: Validez del instrumento por juicio de expertos.....	81
Anexo 4: Aprobación del comité de ética.....	89
Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos.....	90
Anexo 6: Diagrama de Ishikawa.....	91
Anexo 7: Informe del asesor de Turniting	92

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1 Matriz de operacionalización de la calidad de servicio	37
Tabla 2 Matriz de operacionalización de la satisfacción académica	38
Tabla 3 Expertos para la validación del instrumento.....	40
Tabla 4 Confiabilidad de la calidad de servicio	41
Tabla 5 Confiabilidad de la satisfacción académica	41
Tabla 6 Calidad de servicio (V1)	43
Tabla 7 Elementos tangibles (V1D1).....	44
Tabla 8 Fiabilidad (V1D2).....	46
Tabla 9 Seguridad (V1D3).....	47
Tabla 10 Empatía (V1D4).....	48
Tabla 11 Capacidad de respuesta (V1D5).....	49
Tabla 12 satisfacción académica (V2)	50
Tabla 13 Atención docente (V2D1).....	51
Tabla 14 Equipo (V2D2).....	53
Tabla 15 Gráfico de barras de los servicios (V2D3).....	54
Tabla 16 Ciencia y tecnología (V2D4)	55
Tabla 17 Prueba de normalidad	56
Tabla 18 Correlaciones de las variables de estudio	57
Tabla 19 Correlaciones de las variables de estudio	58
Tabla 20 Correlaciones de las variables de estudio	59
Tabla 21 Correlaciones de las variables de estudio	60
Tabla 22 Correlaciones de las variables de estudio	60

Tabla 23 Correlaciones de las variables de estudio	61
---	----

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Gráfico de barras de la calidad de servicio</i>	44
Figura 2 <i>Gráfico de barras de los elementos tangibles (VID1)</i>	45
Figura 3 <i>Gráfico de barras de la fiabilidad (VID2)</i>	46
Figura 4 <i>Gráfico de barras de la seguridad (VID3)</i>	47
Figura 5 <i>Gráfico de barras de empatía (VID4)</i>	48
Figura 6 <i>Gráfico de barras de capacidad de respuesta (VID5)</i>	49
Figura 7 <i>Gráfico de barras de satisfacción académica (V2)</i>	50
Figura 8: <i>Gráfico de barras de la atención docente (V2D1)</i>	52
Figura 9 <i>Gráfico de barras de Equipo (V2D2)</i>	53
Figura 10 <i>Gráfico de barras de los Servicios (V2D3)</i>	54
Figura 11 <i>Gráfico de barras de los ciencia y tecnología (V2D4)</i>	55

Resumen

El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024. La metodología desarrolló un enfoque cuantitativo, con una investigación de tipo básica y un diseño no experimental. Así mismo, participaron 87 estudiantes de la carrera de arquitectura de plataformas digitales y servicios de tecnología de la informática del instituto superior tecnológico público de la región de Cusco del año 2024. Se emplearon dos cuestionarios como instrumento. Los hallazgos de la investigación evidenciaron que el 44.8% de los estudiantes presentaron como opción de respuesta casi siempre referente a la calidad de servicio dado por la institución. Mientras que, el 59.8% respondió lo mismo sobre la satisfacción académica que se tiene. Además, el análisis realizado mediante la prueba Rho de Spearman dio mostro como resultado una la existencia de una directa y moderada correlación entre ambas variables ($Rho = 0.597, p < 0.01$). Esto nos indica que, la satisfacción académica está estrechamente relacionada con las dimensiones clave de la calidad de servicio.

Palabras claves: satisfacción académica, calidad de servicio, capacidad de respuesta y elementos tangibles.

Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between the quality of service and academic satisfaction of students in a public technological higher institute, Cusco, 2024. The methodology developed a quantitative approach, with basic research and a non-experimental design. Likewise, 87 students from the digital platform architecture and information technology services degree program at the public technological higher institute of the Cusco region in 2024 participated. Two questionnaires were used as instruments. The findings of the research showed that 44.8% of the students presented as a response option almost always referring to the quality of service provided by the institution. Meanwhile, 59.8% responded the same about their academic satisfaction. Furthermore, the analysis carried out using Spearman's Rho test showed the existence of a direct and moderate correlation between both variables ($Rho = 0.597$, $p < 0.01$). This indicates that academic satisfaction is closely related to the key dimensions of service quality.

Keywords: academic satisfaction, service quality, responsiveness and tangible elements.

Introducción

La presente investigación tiene como objetivo “determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024”. A través del estudio, se busca analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción académica en los estudiantes. En consecuencia, los hallazgos permitirán a los directivos del instituto tomar decisiones basados en datos confiables, sólidos, precisos y detallados. La investigación está estructurada por los siguientes capítulos:

El capítulo uno, presenta la problemática principal de este estudio, describiendo la problemática actual en un entorno educativo. Posteriormente, se establecen los objetivos de la investigación y, por último, se justifica el estudio.

En el segundo capítulo, se examinan investigaciones previas relacionadas con las variables de estudio, organizándose en antecedentes internacionales, nacionales y local. Del mismo modo, en esta sección se plantea la formulación de las hipótesis que guiaran la investigación.

En el tercer capítulo, se desarrolla la metodología de investigación, detallando el diseño de estudio, población y la aplicación de una encuesta a los estudiantes como herramienta para recopilar información de la muestra previamente seleccionada.

En el cuarto capítulo, se comparan los resultados obtenidos con otros autores. Además, de las conclusiones de la investigación. Finalmente, se proponen las recomendaciones prácticas basadas en los resultados obtenidos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, la calidad del servicio y satisfacción académica en los institutos tecnológicos, se han convertido en temas de creciente relevancia. En muchos casos, se perciben deficiencias en la calidad de enseñanza, falta de recursos adecuados y carencia en la infraestructura, lo que impacta de manera directa en la experiencia académica de los estudiantes. Por lo tanto, es primordial reconocer estas limitaciones y abordar esta problemática. Po ende, se debe promover e impulsar estrategias que permitan construir un entorno educativo más accesible y eficiente en cuanto a calidad se trata y con esto llegar a satisfacer al estudiante.

En Europa, el 25% de los estudiantes expresa insatisfechos con su educación, lo que no solo afecta su percepción de la calidad de educación recibida, sino que también reduce su rendimiento académico en un 15% en comparación con años anteriores (Unión Europea, 2021). Para abordar este problema, es fundamental fomentar entornos educativos más innovadores, que podrían ser la clave para mejorar el rendimiento académico. En Ecuador, la calidad de servicio educativo está afectada por el bajo rendimiento académico, originado en gran parte por metodologías de enseñanza inadecuados. Además, la falta de gestión de calidad en las instituciones suma a la ausencia de estrategias que responden a las necesidades estudiantiles (Albán et al., 2022). Para mejorar esta situación, es importante implementar tecnologías educativas que podrían no solo elevaran el rendimiento académico, sino también fomentar un entorno que responda de manera más efectiva a los desafíos actuales en la educación. En Lima, la calidad de servicio se ve deteriorada por la escasez de recursos pedagógicos, limitaciones en la capacitación docente y deficiencia en la infraestructura educativa, estas carencias afectan el aprendizaje y el rendimiento de los estudiantes (Ministerio de Educación, 2024). Para reducir las brechas en calidad de

educación se debe aumentar la inversión en infraestructura y mejorar el acceso a materiales educativos. En Cusco, un promedio del 60% de las instituciones dedicadas a la prestación del servicio educativo en el sector público, presentan carencias en su infraestructura y en la seguridad de los estudiantes, Además muchas instituciones carecen de personal especializado, como psicólogos, y no cuentan con los materiales educativos necesarios para la enseñanza (Contraloría General de la República, 2022). Estas condiciones ponen en riesgo la integridad física de los estudiantes ante posibles desastres naturales, ya que muchos centros de educación no cuentan con la adecuada infraestructura.

La satisfacción estudiantil es un indicador clave para medir el éxito y la calidad en instituciones, en Europa el 75% de los estudiantes reportan altos niveles de insatisfacción en su experiencia educativa, debido a que no cuenta con un entorno adecuado ni una infraestructura para la prestación del servicio (European Commission, 2022). Intervenir en la calidad de la experiencia educativa no solo mejora el rendimiento, sino que también impulsa un ciclo de mejora continua. En América Latina, el 59 % de los jóvenes considera que su educación no satisface sus expectativas, atribuyendo esta situación a la infraestructura y los recursos educativos limitados, lo que afecta la calidad general de los sistemas educativos (Organisation for Economic Cooperation and Development, 2022). Mejorar la inversión en infraestructura y capacitación docente es primordial para lograr una educación más eficaz y alineada con las necesidades de los estudiantes.

En el Perú, la insatisfacción educativa es notable, dado que el 40% de los estudiantes expresa descontento con la calidad de la educación que reciben (Ministerio de Educación, 2021). Este dato resalta la necesidad urgente de evaluar y mejorar el sistema educativo para asegurar un aprendizaje de calidad que responda a sus expectativas y necesidades del estudiante. En Lima, un 50% de estudiantes manifestaron su insatisfacción, reflejando problemas estructurales en el

sistema educativo (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2023). Esta circunstancia pone en evidencia la necesidad urgente de tratar las deficiencias que impactan en la calidad educativa y mejorar las condiciones de formación para los alumnos.

Un estudio realizado en América Latina mostró una relación negativa entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad, donde la educación superior no satisface las expectativas de los estudiantes, lo que lleva en muchas ocasiones el abandono de la carrera sin las habilidades necesarias para lidiar con un mundo en constante innovación. No tratar los problemas en la educación pueden conducir a una experiencia educativa fallida que impacta no sólo a los estudiantes, sino también a la sociedad en conjunto (Raza y Carrillo, 2022). En Lima la situación se agrava aún más con una reducción del 20% en los niveles de satisfacción debido a la falta de innovación, donde no se busca la mejora continua y que estancan el desarrollo, la insatisfacción de la calidad del servicio académico y administrativo puede llevar a una mayor tasa de deserción entre los estudiantes (Estela et al., 2023). Si se siguen ignorando estas carencias, y no tomar una decisión para la solución de los problemas existentes la posibilidad de que surja una crisis educativa en la cual se acentúen la falta de motivación y la deserción académica, llevaría como consecuencia afectar a la situación laboral de los alumnos.

Con el fin de atender los diversos problemas identificados en el instituto superior tecnológico ubicado en Cusco, se recurrió a utilizar la herramienta de análisis árbol de problemas (anexo 6), a través de este análisis, se determinaron las siguientes problemáticas: (a) la inadecuada infraestructura para la prestación del servicio, representa un riesgo para la seguridad de los estudiantes y genera desmotivación para los estudiantes y docentes; (b) funcionamiento inadecuado del material didáctico, el cual provoca bajo rendimiento académico y dificultades en la comprensión de contenidos; (c) carencia de equipamiento y tecnología, el cual limita el

aprendizaje y dificulta la enseñanza practica;(d) desorganización administrativa, esto genera retraso en trámites y procesos, además de desmotivar al personal. La herramienta árbol de problemas nos permite analizar a profundidad las causas y efectos de cada situación o problema en la institución, facilitando la planificación de soluciones efectivas para mejorar en su calidad de servicio del instituto. Estos problemas generan desconcierto en los estudiantes, ocasionando pérdidas económicas al instituto y mostrando una baja reputación en cuanto a publicidad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

PE1: ¿De qué manera se relaciona la dimensión elementos tangibles con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024?

PE2: ¿De qué manera se relaciona la dimensión fiabilidad con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024?

PE3: ¿De qué manera se relaciona la dimensión seguridad con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024?

PE4: ¿De qué manera se relaciona la dimensión empatía con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024?

PE5: ¿De qué manera se relaciona la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

OE1: Determinar la relación de la dimensión elementos tangibles con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024.

OE2: Determinar la relación de la dimensión fiabilidad con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024.

OE3: Determinar la relación de la dimensión seguridad con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024.

OE4: Determinar la relación de la dimensión empatía con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024.

OE5: Determinar la relación de la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

Diversos mentores han ido contribuyendo al desarrollo teórico de la variable calidad de servicio, destacando las siguientes teorías: (i) la teoría del Modelo SERVQUAL, Según Bustamante et al., (2020) sostienen que, las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL permiten a las organizaciones identificar las brechas entre lo esperado y lo experimentado, proporcionando una

base sólida para implementar mejoras que aumenten la satisfacción en la persona. Lo que permitirá tener una perspectiva más clara sobre la calidad de servicio académico y su interrelación con las diversas áreas de la institución que la componen; (ii) la teoría de modelo de calidad de servicio desarrollada por Grönroos (1994), divide la calidad en dos dimensiones: técnica y funcional destacando la calidad del servicio permitirá vincular aspectos tangibles en la atención de los estudiantes y su interacción con los docentes promoviendo una calidad de servicio eficiente; (iii) la teoría de la calidad total elaborada por especialistas entre los que destaca Deming en los años de 1960 a 1980. Se centra en la aplicación de la calidad total como una estrategia clave para incrementar la competitividad y eficiencia en las empresas (Chandezon, 1998). En consecuencia, esta teoría permitirá tener un panorama más claro respecto a la visión de la institución y su eficiencia con las diversas áreas. Para analizar la variable satisfacción académica, se consideraron las siguientes teorías: (a) el modelo de integración académica, Clover (2022) argumenta que, la experiencia vivida por el estudiante está estrechamente vinculada a la relación que establece en su entorno. En ese sentido, el autor investigo cómo algunos estudiantes provenientes de grupos minoristas experimentan la integración al entorno académico, y cómo las instituciones pueden facilitar su éxito; (b) el modelo satisfacción del estudiante, Mauricio et al. (2023) señalan que, este modelo se enfoca en comprender la experiencia educativa mediante factores que impactan la satisfacción, tomando como referencia diversas teorías y definiciones que consideran al estudiante como un cliente de las instituciones educativas; (c) la teoría de la interacción social, argumenta que las interacciones con docentes y compañeros son fundamentales para la satisfacción (Mireles y García, 2022).

1.4.2 Metodológica

Este estudio posee un alto valor metodológico, debido a que se basa en un enfoque cuantitativo, ya que las variables en estudio serán cuantificables y observables. Asimismo, se emplearán instrumentos de investigación previamente validados y confiables, para cada una de nuestras variables de análisis, proporcionando la rigurosidad académica necesaria. Además, permitirá validar la efectividad de los procedimientos estadísticos aplicados en la investigación.

1.4.3 Práctica

El estudio tendrá una base práctica, ya que permitirá identificar las áreas para mejorar la calidad de los servicios educativos, con la finalidad de optimizar la experiencia académica en cada uno de los estudiantes.

En primer lugar, los resultados de la investigación brindaran información valiosa para que las autoridades del instituto diseñen e implemente estrategias que garanticen una optimización de recursos, mejoren la atención al estudiante y fortalezcan la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje. Además, se podrán diseñar planes de mejora orientados a fortalecer factores clave como la infraestructura, la formación al docente, el acceso a herramientas tecnológicas educativas y la eficiencia de los servicios administrativos, generando un impacto positivo en el rendimiento y bienestar de los estudiantes. Asimismo, esta investigación servirá como base para una buena toma de decisiones, permitiendo a la institución elevar sus estándares de calidad y consolidarse como una alternativa educativa de alto nivel.

En el aspecto social, esta investigación permitirá evaluar el servicio brindado por el instituto identificando fortalezas y áreas de mejora en la gestión educativa contribuirá a la optimización de procesos administrativos y su vinculación con la enseñanza y estrategias que garanticen un entorno

de aprendizaje más eficiente, equitativo y centrado en las necesidades del alumnado. Asimismo, fortalece los mecanismos de atención al estudiante y orientación académica.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La investigación fue efectuada entre agosto y diciembre del 2024 en un instituto superior tecnológico ubicado en la ciudad de Cusco.

1.5.2 Espacial

La investigación fue desarrollada en un instituto superior tecnológico ubicado en la región del Cusco.

1.5.3 Recursos

La indagación tiene un costo que asciende a 6800.00 soles que son asumidos al 100 % por los investigadores.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Nacionales

Peña et al., (2024), llevaron a cabo una investigación en Lima, con el objetivo de determinar la relación existen entre la calidad del servicio proporcionado y la satisfacción del usuario en alumnos de posgrado. El estudio adoptó un diseño no experimental, correlacional y transversal. El cuestionario aplicado se enfocó en la calidad del servicio académico y satisfacción del usuario. Los hallazgos mostraron que existen vínculos significativos entre las dos variables analizadas ($r = 0.80$). En síntesis, el estudio concluyó que tanto la calidad del servicio como la satisfacción de los usuarios son fundamentales para el éxito académico en los programas de posgrado, y enfatiza la importancia de la producción académica y el desarrollo sostenible en las instituciones educativas.

Laines y Valera (2023), efectuaron un estudio cuyo objetivo primordial era investigar la relación que existe entre las variables calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes. Para ello, emplearon un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal. La muestra se conformó por 50 estudiantes. Para obtener los resultados se empleó el cuestionario SERVPERF que posibilitó evaluar la calidad de servicio y sus dimensiones. Para evaluar la satisfacción de los estudiantes se aplicó una encuesta basada en el método Kotler. Los resultados mostraron una relación positiva, directa y significativa ($r=0.896$, $p<0,05$) entre las variables de estudio. Finalmente, los investigadores determinaron la relación directa y significativamente entre ambas variables, donde a una mejor calidad del servicio, mayor será la satisfacción alcanzada por los estudiantes.

Vilcatoma (2020), desarrolló una investigación en la ciudad de Huancayo, donde el objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre las variables calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes. Además, el método de investigación utilizado fue carácter descriptivo correlacional. Para ello, se empleó el cuestionario SERVQUAL, con una muestra conformada por 51 estudiantes inscritos en el periodo académico 2019 – II. Asimismo, se utilizó la prueba r de Pearson donde los resultados de la investigación fueron de 0.276; lo que indica que existe una correlación positiva débil entre ambas variables. Se concluyó que, existe una relación positiva entre la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de ingeniería mecánica de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Jimenez (2021), llevo a cabo una investigación cuyo objetivo principal fue analizar la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción académica de la facultad de ciencias humanas y educación de la universidad peruana unión durante el tiempo de COVID-19. Este estudio fue de tipo descriptivo y cuantitativo, con un diseño de investigación transversal y un nivel correlacional no experimental. La población fue conformada por alumnos de la mencionada facultad, y se utilizó una muestra representativa obtenida mediante un cuestionario diseñado específicamente para la recolección de datos. Los resultados mostraron una correlación positiva fuerte de 0.865 entre la calidad de servicios y la satisfacción estudiantil. En conclusión, a medida que existan mejoras la calidad de sus servicios y la satisfacción la relación entre ambas variables ira en aumento.

Torres (2023), planteó como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción académica en una institución educativa pública de Carhuaz. La investigación fue llevada a cabo de manera básica, utilizando un diseño no experimental de un nivel descriptivo. La población estuvo conformada por estudiantes del instituto, de los cuales

se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia. Para ello se aplicó un cuestionario como instrumento para la recopilación de datos. Se utilizó la prueba de Rho de Spearman donde los resultados obtenidos fueron de $Rho=0.754$, lo que indica que existe una correlación positiva significativa entre ambas variables. Se evidenció una percepción generalizada de insatisfacción entre los alumnos respecto a la calidad del servicio educativo. Por ello, se sugirió que las autoridades de la institución implementaran acciones correctivas para abordar las problemáticas identificadas y mejorar la calidad del servicio educativo ofrecido.

2.1.2 Internacionales

Patrón (2021), realizó una investigación en el departamento de servicios escolares (SE) en una institución ubicada en México, el objetivo del estudio fue medir la calidad de servicio ofrecido desde el punto de vista de los estudiantes. Para dicho estudio se utilizó el método cuantitativo, descriptivo y exploratorio. Los hallazgos indicaron que el servicio proporcionado es apropiado, conforme a los estudiantes, las calificaciones más bajas obtenidas estaban vinculadas con las dimensiones de empatía y la capacidad de respuesta que demuestra el personal de SE.

Finalmente, se propuso que la institución respalde la teoría del comportamiento organizacional, a la igual forma que restaurar un sistema de evaluaciones permanentes en la institución para determinar el nivel de satisfacción de la calidad de los servicios proporcionados.

Medrado y Pacheco (2020), llevaron a cabo un estudio cuyo objetivo general fue analizar la calidad del servicio en la educación y la satisfacción en los estudiantes en la universidad de Córdoba. La investigación utilizó el método cuantitativo de tipo explicativa y se diseñó mediante un enfoque estructurado. La población fue compuesta por estudiantes matriculados de los cuales se seleccionó una muestra de 481 estudiantes. Para ello, hicieron uso un cuestionario como instrumento para la recolección de datos que indagó sobre diversas variables relacionadas con la

calidad del servicio educativo. Los resultados presentaron que la satisfacción de los estudiantes estaba significativamente relacionada con la calidad de la infraestructura y los servicios ofrecidos. Como conclusión, se destacó que la mejora en la calidad del servicio educativo podría contribuir a una mayor satisfacción estudiantil.

Maza et al. (2022), llevaron a cabo una investigación cuyo objetivo general fue valorar la calidad del servicio educativo percibida por los estudiantes de la universidad de Córdoba y su relación con la satisfacción e intenciones futuras. Se realizó una investigación de tipo cuantitativo, con un enfoque no experimental y un grado de descriptivo-correlacional. La población estuvo representada por estudiantes de las tres sedes de la universidad. Además, se empleó un cuestionario de 55 preguntas para la recolección de datos. El resultado señaló que el 65,2% de la calidad percibida se atribuía a las dimensiones de elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía y confiabilidad, mientras que el 60,2% de la satisfacción se atribuía a la calidad. La conclusión del estudio fue que la calidad del servicio educativo tuvo un impacto significativo en la satisfacción de los estudiantes.

Sarmiento y Vinueza (2020), tuvieron como objetivo general evaluar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio universitario en una institución de educación superior en Ecuador. La investigación fue de tipo no experimental, con un diseño seccional y descriptivo, y se llevó a cabo a un nivel descriptivo. La población estuvo compuesta por aproximadamente 3,802 estudiantes de pregrado y 180 de postgrado, de los cuales se seleccionó una muestra representativa utilizando un cuestionario como instrumento para recopilar los datos. Los resultados indicaron que las palabras conocimiento y comodidad fueron las más frecuentes en las respuestas de los estudiantes, reflejando las dimensiones de calidad del servicio. En conclusión,

se destacó la necesidad de que las instituciones de educación superior trabajaran en la mejora continua de sus servicios.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable 1: Calidad de servicio

2.2.1.1 Definiciones de calidad de servicio

Según Mosquera y Martínez (2018), la calidad de servicio se define como la capacidad de una organización para satisfacer las expectativas del cliente de manera consistente, a través de un enfoque que combina estandarización de procesos, capacitación del personal y un compromiso de mejora continua. La percepción del cliente es esencial, dado que la calidad se evalúa en función de si el servicio cumple o excede sus expectativas. Según Silva et al., (2021), definen la calidad de servicio como la capacidad de una empresa para satisfacer las necesidades del cliente, lo que mejora su percepción del servicio y fomenta su lealtad. Por su parte, Izquierdo y Anastasio (2021) afirman que, la calidad de servicio en la administración pública es crucial para asegurar la satisfacción de los clientes. Según Wright et al., (2023), la calidad del servicio se relaciona directamente con la satisfacción del cliente y su lealtad hacia la marca. Según Miranda et al., (2021) señalan que, la calidad de servicio es eficiente cuando los resultados exceden las expectativas del cliente antes de usar el servicio. La calidad del servicio se refiere al grado en que una empresa logra satisfacer dichas expectativas al ofrecer servicios de manera consistente y eficaz.

Para lograrlo, es fundamental centrarse en la satisfacción del cliente, capacitar adecuadamente al personal, estandarizar los procesos y contar con un sistema de retroalimentación que impulse la mejora continua. Este enfoque subraya la importancia de

adaptar el servicio a las necesidades y percepciones de los usuarios, lo que resulta especialmente relevante en contextos competitivos, donde la experiencia del cliente puede ser un factor distintivo importante.

2.2.1.2 Teorías de la calidad de servicio

Las teorías de la calidad de servicio han evolucionado con el tiempo, adaptándose a las necesidades del cliente y a las dinámicas del mercado. A continuación, se detallan algunas de las principales teorías:

La teoría del Modelo SERVQUAL, mide la calidad del servicio mediante la brecha existente entre la expectativa del cliente y la percepción que se obtiene, por lo cual permitirá tener una perspectiva de la calidad de servicio académico y su interrelación con las diversas áreas de la institución que la componen (Zeithaml et al., 1993). Por otra parte, Ibarra (2015) analiza dos enfoques claves para la evaluación de la calidad en los servicios: SERVQUAL y SERVPERF. SERVQUA, donde evalúa la diferencia entre lo que los clientes esperan y lo que perciben tras recibir el servicio. Así mismo, busca proporcionar a las organizaciones una metodología práctica para medir y mejorar la calidad del servicio, utilizando encuestas y análisis comparativos para detectar áreas de mejora. Su enfoque es aplicable tanto en sectores públicos como privados, con el objetivo de elevar los estándares de servicio y la competitividad. Según Bustamante et al., (2020) sostienen que, las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL permiten a las organizaciones identificar las brechas entre lo esperado y lo experimentado, proporcionando una base sólida para implementar mejoras que aumenten la satisfacción del cliente. Este modelo, utilizado tanto en el ámbito público como privado, contribuye significativamente a la mejora continua de la calidad del servicio y a la satisfacción del usuario.

En resumen, el propósito de la teoría SERVQUAL es optimizar la calidad del servicio brindado por una organización a través de las 5 dimensiones.

Por otro lado, Sanguesa et al., (2006) manifiestan que, El modelo de la calidad de servicio se centra en cómo los clientes perciben el servicio a través de dos componentes clave: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se refiere a lo que el cliente obtiene directamente del servicio, mientras que la calidad funcional aborda cómo se entrega dicho servicio. Además, el concepto de calidad percibida destaca que la satisfacción se deriva de la interacción entre las expectativas previas del cliente y la experiencia real del servicio, ofreciendo una visión más holística de la calidad. Este enfoque es crucial para comprender las discrepancias entre lo que una empresa ofrece y lo que el cliente espera. Por otro lado, Setó (2004) aborda los factores tradicionales como la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, Señala que estos dos aspectos, por sí solos, no son suficientes para asegurar la lealtad de los clientes, y expone otros elementos como la imagen del proveedor y la confianza del cliente. Finalmente, plantea un modelo que integra estas variables para explicar cómo interactúan entre sí para fomentar la lealtad del consumidor. Este análisis práctico ofrece una base para que las empresas mejoren su relación con los clientes y refuercen su fidelidad a largo plazo. Kotler y Carlzoon (1994) subrayan que, el sector servicios no solo ha experimentado un notable crecimiento, sino que es clave para generar valor económico y empleo. También se resalta la importancia de actualizar las estrategias tradicionales de marketing, como el enfoque de las 4 P, para dar mayor protagonismo a la experiencia del cliente y al servicio como elementos fundamentales en la propuesta de valor. Un aspecto central es la conexión entre productos y servicios. A medida que los productos se vuelven más uniformes en el mercado, los servicios que acompañan al producto, como la atención al cliente o la distribución, se vuelven esenciales para diferenciarse de los competidores.

En resumen, la teoría de la calidad de servicio se enfoca en la percepción del cliente y es el resultado de la comparación entre el servicio esperado y el servicio percibido.

Por otro lado, Giorgio (1995) describe que, la teoría de la calidad total es una estrategia clave para mejorar la competitividad empresarial, tomando en cuenta el contexto europeo. Se compara los enfoques de calidad en distintas regiones, como Japón y EE. UU., y analiza cómo Europa puede enfrentar el reto, proponiendo la integración de principios de calidad en todas las áreas de la organización, fomentando una mejora continua en los procesos, con el fin de incrementar la eficiencia y satisfacción del cliente. Cuatrecasas (2012), se enfoca en el análisis y aplicación de la calidad total como un elemento clave para mejorar la competitividad empresarial. Explora la evolución histórica de la calidad, detallando su implantación en diversas organizaciones y los costos asociados tanto a la calidad como a la falta de ella. También destaca la importancia de metodologías como el ciclo de Deming y el PDCA (Plan-Do-Check-Act). Según Chandezon (1998), se centra en la aplicación de la calidad total como una estrategia clave para aumentar la competitividad y eficiencia en las empresas. También propone un enfoque de gestión participativa, subrayando la relevancia de involucrar a todos los empleados en el proceso de mejora continua. Así mismo, diversos principios y herramientas que permiten identificar, analizar y resolver problemas relacionados con la calidad, además de cómo organizar los recursos humanos para alcanzar los 5 ceros (como cero defectos y cero retrasos). Navas et al. (2023) Señala que, su objetivo principal es satisfacer y superar las expectativas de todas las partes interesadas, incluyendo empleados, accionistas, proveedores, clientes y la sociedad en su conjunto, promoviendo así la excelencia, el estudio destaca la importancia de la calidad total como un modelo integral para alcanzar la excelencia organizacional y competitiva. En resumen, la teoría de calidad total hace un enfoque que va más allá del control de calidad tradicional para

abarcar todos los aspectos de una organización. La calidad no solo se mide a través de los productos o servicios, sino a través de la satisfacción general del cliente y la mejora continua en todos los procesos.

2.2.1.3 Tipos de calidad de servicio

Castro (2022) señala que, la calidad del servicio al ser un valor percibido por el cliente es inherentemente subjetivo y varía según las necesidades, deseos y experiencias individuales de cada consumidor. Por tal razón, existen varios tipos de calidad de servicio como: la calidad del servicio como valor de negocio, es fundamental que todos los procesos, productos y servicios de la empresa estén orientados a la calidad, la cual debe estar definida por estándares rigurosos que respondan a las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Por otro lado, tenemos a la calidad de servicio según especificaciones y requerimientos, esto trata de que la calidad del servicio debe ser adaptable y estar dispuesta a cambiar para satisfacer las demandas cambiantes de los clientes y del mercado. Así mismo la Calidad de servicio de excelencia, Este tipo de calidad del servicio implica un compromiso constante por ofrecer un servicio superior a las expectativas de los clientes y nos distinga de nuestros competidores.

2.2.1.4 Dimensiones de la calidad de servicio

La calidad de servicio es una noción de múltiples dimensiones, siendo objeto de numerosas investigaciones. Según Parasuraman et al. (1988), esta consta de cinco dimensiones fundamentales: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En el que resalta la importancia de ajustar los servicios a las demandas individuales de los clientes en un ambiente cada vez más competitivo. La tangibilidad alude a las características físicas de un servicio, tales como las infraestructuras, el equipo y los materiales de comunicación. La fiabilidad, hace referencia a la habilidad de proporcionar el servicio prometido de manera

confiable y precisa. La capacidad de respuesta implica la disposición y la voluntad de los empleados para prestar un servicio rápido y eficiente. La Seguridad, se relaciona con la confianza y la certeza que siente el cliente en cuanto a la competencia y la fiabilidad del proveedor de servicio. La empatía, hace referencia al cuidado y la atención individualizada que se presta a cada cliente. En resumen, las dimensiones de la calidad de servicio son esenciales para ofrecer una experiencia superior al cliente. Al optimizar estas áreas, las empresas pueden cumplir con las expectativas de sus usuarios, mejorar la satisfacción y fomentar la lealtad, diferenciándose así en un mercado competitivo. Por último, los indicadores de la presente investigación son (a) equipos; (b) infraestructura; (c) calidad de atención; (d) confianza; (e) cortes; (f) empatía; (g) comunicación; (h) rapidez en la atención; (i) servicios administrativos.

2.2.2 Variable 2: Satisfacción académica

2.2.2.1 Definiciones de satisfacción académica

La satisfacción es una sensación de bienestar que el estudiante experimenta cuando sus expectativas y necesidades son atendidas. Este concepto incluye distintos aspectos, como la calidad de la enseñanza, la infraestructura, el apoyo institucional y las relaciones sociales dentro de la institución (Mireles y García, 2022). La satisfacción del estudiante se refiere a la percepción y evaluación que tienen los alumnos sobre su experiencia educativa en una institución. Este concepto abarca diversos factores, como la calidad del servicio educativo, la infraestructura, el apoyo académico, la relación entre docentes y alumnos. Una alta satisfacción indica que los estudiantes sienten que sus expectativas y necesidades están siendo cumplidas. En contextos universitarios, una mayor satisfacción también puede contribuir a una mejor retención de estudiantes y una imagen positiva de la institución (Venturo et al., 2021). La satisfacción del estudiante es definida como la perfección y evaluación que los alumnos viven en su experiencia

educativa, se considera un indicador clave del éxito educativo, ya que está relacionada con la motivación, el compromiso académico y el logro de los objetivos de aprendizaje (Fernández y Abellán, 2024). La satisfacción del estudiante se define como la valorización que realizan los estudiantes acerca de los resultados y prácticas que van relacionadas a su educación. Esta satisfacción se basa en la atención a sus necesidades. En el campo de la investigación, se considera un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios educativos y el clima organizacional de la institución, que va relacionada por diversos factores, incluyendo la calidad de la enseñanza, la relación con los docentes y la imagen que transmite la institución (Chuyma et al., 2021). Otro concepto refiere que la satisfacción del estudiante se basa en la percepción y experiencia a nivel general que adquiere o experimentan los alumnos en su entorno educativo, se destaca que una buena organización y liderazgo organizacional puede mejorar la percepción de los estudiantes en su formación académica y personal, lo que lleva a impactar positivamente en su motivación y futuro profesional (Elías et al., 2021). Así mismo, la satisfacción del estudiante es un componente multifacético que involucra aspectos emocionales, cognitivos y de interacción social. El autor argumenta que la calidad existente entre el estudiante y el docente, son cruciales para alcanzar la satisfacción. Del mismo modo, el autor enfatiza el tiempo que el docente invierte en interactuar y absolver las dudas que tenga el alumno, influenciando significativamente en la experiencia educativa y en consecuencia obteniendo un resultado de una satisfacción general (Chad y Graham, 2018). Por último, la satisfacción del estudiante es el resultado de la calidad y valor percibido, también los autores hacen referencia que la lealtad es el resultado directo de una satisfacción obtenida por parte del estudiante (Jiménez y Zeta, 2020). En conclusión, entender la satisfacción del estudiante es primordial que abarca diversas dimensiones, incluyendo la calidad de enseñanza, apoyo institucional y las relaciones sociales. Así mismo, la conexión que se llegue

a establecer entre el docente y los alumnos conlleva significativamente al compromiso y lealtad. En consecuencia, de ello se logra que el estudiante llegue a cumplir sus metas académicas.

2.2.2.2 Teorías de la satisfacción académica

A lo largo del tiempo, la evolución en la satisfacción del estudiante fue cambiando significativamente, en los años 90 y 2000, la satisfacción únicamente se centraba en la calidad que mostraba el producto y servicio recibido, dejando de lado la importancia de medir la satisfacción y todo lo que involucraba este término (Zárraga et al., 2018). Sin embargo, desde la década de 2010, hubo un cambio de dirección tomando un mayor énfasis a la experiencia integral que involucran factores como la tecnología, personalización y una rápida respuesta ante la necesidad del consumidor. En la actualidad, gracias al avance de la tecnología y a estudios frecuentes de la importancia de la satisfacción, han surgieron múltiples teorías que permiten entender a mayor profundidad la importancia de la satisfacción y lo que involucra poder cumplir las expectativas de las personas.

La teoría de la experiencia del cliente, sostiene que la satisfacción no solo incluye aspectos académicos, sino también la creación de valor a través de experiencias emocionales y sensoriales para los clientes, y no solo centrarse en las características funcionales de un producto, las empresas no solo deberían buscar ofrecer productos, sino que también experiencias que generan la satisfacción de los clientes, esta teoría plantea 5 tipos de experiencias, la sensorial, emocional, cognitiva, conductual y relacional, con el objetivo de generar un vínculo emocional con los clientes logrado una lealtad y satisfacción (Schmitt y Simonson, 1997). Además, otros autores como Galmés (2015) han enriquecido esta teoría, destacando la importancia de las experiencias en la relación entre una marca y el consumidor, subrayando su papel en la generación de conexiones emocionales y en la fidelización del cliente. Según Díaz y Escudero

(2019), describen la experiencia del cliente como un conjunto de percepciones y emociones que surgen de las interrelaciones que se da entre el cliente y la marca. Se enfatiza que, en la era digital que hoy en día se vive, no basta con ofrecer un servicio de calidad; es indispensable considerar todos los aspectos.

Tinto (2012), en la investigación realizada sobre la integración académica, explica cómo los estudiantes pueden persistir o abandonar su educación, la integridad académica se desarrolla cuando el estudiante logra obtener un éxito académico, mientras que por otra parte una integración social involucra la relación positiva que existe entre alumno y docente, ambos tipos de integración son esenciales para que los estudiantes logren completar una educación dentro de la institución. La retención del estudiante depende de su integración académica y social, los estudiantes deben encontrar el equilibrio entre las expectativas que tienen y las demandas de la institución. Salazar y García (2010) afirman que, la integración académica es el proceso mediante el cual los nuevos estudiantes deben adaptarse a una vida estudiantil, para ello resaltan la importancia de las diferentes estrategias didácticas que facilitan esta integración, los docentes tienen un importante rol en la integración del alumno usando metodologías que fomenten e involucren al estudiante. El estudio demostró que la falta de supervisión, motivación y apoyo, son factores que logran en muchas ocasiones la deserción del estudiante, por lo tanto, se propone evaluar y mejorar las estrategias, reglamentos y metodologías que maneja la institución para facilitar una integración exitosa a la vida estudiantil. Así mismo Marín (2019), realiza una comparación de como la integración no solo implica en la adaptación del alumno a los diversos sistemas educativos existentes, sino que también una educación inclusión fomenta la equidad y garantiza una plena participación del estudiante muy independientemente de las capacidades o necesidades con las que este cuenta. Clover (2022) argumenta que, la experiencia vivida por el

estudiante está estrechamente vinculada a la relación que establece en su entorno. En ese sentido, el autor investigó cómo algunos estudiantes provenientes de grupos minoristas experimentan la integración al entorno académico, y cómo las instituciones pueden facilitar su éxito. En resumen, la integración académica desempeña un rol muy importante en este proceso. Es importante resaltar que los docentes desempeñan un papel crucial al implementar estrategias didácticas que fortalezcan dicha integración. Además, la falta de supervisión, motivación y apoyo puede conllevar a una deserción estudiantil, lo que subraya la urgente necesidad de evaluar y mejorar las metodologías empleadas. En conjunto, estos estudios destacan la necesidad de adoptar un enfoque integral que permitirá mejorar la experiencia académica de los estudiantes.

Schertzer y Schertzer (2004), presentan un modelo de satisfacción del estudiante propone un modelo que explora la relación entre la satisfacción estudiantil y su decisión de permanecer en una institución educativa. La satisfacción de los estudiantes está influenciada por múltiples factores, tales como la calidad de la enseñanza, el entorno social y los servicios proporcionados. Además, destacan que una mayor satisfacción orienta a una mayor retención estudiantil, lo que lleva a beneficiar tanto a los estudiantes como a las instituciones educativas. Este modelo proporciona un marco teórico para comprender y optimizar la experiencia estudiantil, promoviendo así el compromiso y la lealtad hacia las instituciones educativas. Así mismo Mauricio et al. (2023) señalan que, este modelo se enfoca en comprender la experiencia educativa mediante factores que impactan la satisfacción, tomando como referencia diversas teorías y definiciones que consideran al estudiante como un cliente de las instituciones educativas. Se resalta que la evaluación de la satisfacción se orienta hacia la necesidad de adoptar estrategias para medir y optimizar la satisfacción estudiantil, dado que este es un indicador crucial de desempeño y afecta la retención de los estudiantes. Nauca et al. (2021), los

autores proponen un modelo que integra diferentes dimensiones de la experiencia educativa, incluyendo la calidad del docente, la infraestructura, el contenido curricular y el apoyo institucional. El estudio sugiere que las instituciones deben considerar estas variables para implementar estrategias que mejoren la experiencia educativa y, en consecuencia, la retención y el éxito académico de los estudiantes. Se destaca la importancia de implementar un enfoque sistemático y continuo en la evaluación de la calidad educativa para promover un ambiente de aprendizaje más positivo y satisfactorio. En resumen, el modelo de satisfacción estudiantil relaciona la satisfacción con la retención de estudiantes, poniendo énfasis en factores como la calidad de la enseñanza y el entorno social.

2.2.2.3 Ventajas de la satisfacción académica

Según diversos estudios realizados, la satisfacción del estudiante está relacionado de manera positiva al desempeño académico y el éxito en entornos de aprendizaje, entre ellos se menciona que la satisfacción estudiantil contribuye al bienestar emocional de los estudiantes, lo que reduce en gran manera el estrés y la ansiedad, un estudiante satisfecho tiende a tener un mejor rendimiento académico, una mayor tasa de continuar sus estudios y completar sus programas académicos, contribuye a mejorar la imagen de la institución a trayendo a futuros estudiantes, un entorno educativo satisfactorio fomenta el desarrollo de habilidades interpersonales y profesionales, ya que los estudiantes se sienten más cómodos al interactuar con sus compañeros y profesores, lo que es crucial para su futura carrera (Surdez et al., 2018). La investigación sobre satisfacción estudiantil ayuda a las instituciones a adaptarse a cambios en las expectativas y necesidades de los estudiantes, todo ello involucra a las instituciones identificar áreas claves para la mejora, que involucran la calidad de enseñanza, la infraestructura tecnológica y el apoyo

académico, lo que puede reducir la tasa de deserción y aumentar la motivación estudiantil (Wright et al., 2023).

En consecuencia, la satisfacción académica no solo actúa como un indicador de la calidad educativa, podría relacionarse con otras variables como el rendimiento académico, la percepción de la institución que contribuyan a su desarrollo personal y profesional.

2.2.2.3 Dimensiones de la satisfacción académica

Este estudio nos proporciona una base sólida para mejorar la gestión y el desarrollo educativo centradas en base a la experiencia estudiantil (Martínez y Mejías, 2009).

Dimensión atención docente: La satisfacción educativa es un concepto complejo que incluye una serie de procesos y condiciones que permiten alcanzar diversos objetivos educativos. La atención que los docentes proporcionan a los estudiantes abarca diversas estrategias y enfoques utilizados para facilitar el aprendizaje y elevar la satisfacción académica, con un énfasis en la interacción entre profesores y alumnos. Esto se refleja en prácticas que promueven activamente la participación estudiantil. Las estrategias instrumentales, permiten al docente planificar y organizar las actividades de aprendizaje, asegurando la comprensión del curso por parte de los estudiantes. Así mismo, se tiene la estrategia afectivo motivacional que abarca la creación de ambientes positivo y motivador, donde se valora la participación del estudiante y se estimula su interés por el aprendizaje (Hurtado et al., 2021). De igual forma, la atención que los docentes en el siglo XXI se orientan hacia un rol más activo y participativo, adoptando un enfoque socio constructivista, donde el aprendizaje se construye de colaborativa. Esto implica que los educadores estén capacitados en el uso de tecnologías que fomente un ambiente cooperativo en el aula. Asimismo, es primordial que los docentes implementen prácticas innovadoras para

generar un cambio significativo en la educación. Este estudio también resalta la importancia de realizar investigaciones sobre la percepción que tienen los docentes sobre su rol en el contexto actual (Rico y Ponce, 2022). Por último, los indicadores de la presente dimensión son, calidad de enseñanza, métodos de enseñanza y disponibilidad de tutorías.

Dimensión de equipo: La dimensión de infraestructura se refiere a las condiciones físicas de los equipos disponibles la institución donde se imparte enseñanza, los cuales impactan en el aprendizaje de los estudiantes. A través del siguiente estudio se destacó la importancia de contar con espacios adecuados, equipos de calidad, herramientas que faciliten la calidad de enseñanza resaltando la importancia directa entre la infraestructura y la calidad educativa (Quesada, 2019). Contar con los equipos adecuados en la educación es fundamental para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje, los recursos tecnológicos y materiales didácticos bien equipados enriquecen la experiencia educativa promoviendo la inclusión de estudiantes con diversas discapacidades. Todos estos aspectos impactan en la calidad de la educación, la inclusión, el involucramiento familiar y el desarrollo profesional de los docentes, contribuye a una educación más efectiva y equitativa. De igual forma, la infraestructura es un factor crítico que influye en la calidad educativa y propone acciones concretas para abordar las deficiencias existentes y mejorar el sistema educativo (Templado, 2023). Por último, los indicadores de la presente dimensión vienen a ser, estado de las instalaciones y recursos tecnológicos.

Dimensión de servicios: La satisfacción estudiantil comprende varios aspectos, entre ellos la atención que se ofrece al estudiante, los tiempos de respuesta, la calidad de los servicios proporcionados y la eficiencia de los procesos. Según el estudio, una gestión administrativa eficiente es clave para mejorar la satisfacción estudiantil, lo que, a su vez, impacta directamente en la retención y el éxito académico dentro de los entornos educativos. La investigación

concluye que una administración proactiva y orientada al servicio resulta esencial para mantener altos niveles de satisfacción en los estudiantes (Vásquez y Barba, 2020). De igual forma en la siguiente investigación se demuestra como el impacto de los equipos tecnológicos, como computadoras y plataformas digitales, son esenciales para facilitar el aprendizaje. La disponibilidad y el acceso a estos recursos impactan directamente en la experiencia entre alumnos y docentes, lo que conlleva a su satisfacción académica. La falta de infraestructura adecuada puede limitar las oportunidades de aprendizaje, a pesar del impacto positivo que conlleva la implementación de equipos innovadores, existen desafíos significativos en la implementación efectiva de estos recursos, la falta de una capacitación adecuada para el uso de equipos puede afectar de manera negativa por el uso inadecuado de los equipos (Pérez, 2022). Por último, los indicadores de la presente dimensión vienen a ser, información sobre el proceso académico y grado de satisfacción actividades extracurriculares

Dimensión de ciencia y tecnología: Las tecnologías son herramientas valiosas en el proceso educativo, debido a que su uso adecuado por parte de los docentes contribuye a mejorar la experiencia académica y la satisfacción general en los estudiantes. Es importante destacar la relevancia de integrar tecnologías en el aula como una forma de promover un ambiente más interactivo y satisfactorio. Este análisis pone de manifiesto cómo la ciencia y la tecnología, se relacionan a través e influyen positivamente en la satisfacción académica, facilitando un entorno educativo más dinámico y efectivo, lo que implica que la integración adecuada de estas tecnologías en el proceso educativo puede contribuir significativamente a mejorar la experiencia y el rendimiento académico de los estudiantes (Rivera, 2023). Del mismo modo, las herramientas tecnológicas son valiosas que contribuyen a mejorar la experiencia educativa y la satisfacción académica. Resaltando la importancia de integrar nuevas tecnologías en el proceso educativo

para fomentar un ambiente de aprendizaje más efectivo y satisfactorio impactan positivamente en la educación (Mera et al., 2023). Por último, los indicadores de la presente dimensión vienen a ser, equipamiento de tecnología, plan de estudio e integración.

En resumen, es clave tomar en cuenta todas las dimensiones que afectan la satisfacción académica, pero también es crucial enriquecer una inclusión de una dimensión relacionada con la adaptabilidad y flexibilidad curricular, hoy en día es fundamental que las instituciones de educación ofrezcan programas donde se puedan adaptar a las necesidades emergentes del mercado laboral y expectativas de los estudiantes, esto no solo mejoraría la satisfacción en los estudiantes, sino que también prepara a los graduados para enfrentar desafíos profesionales futuros.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H0: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.

H1: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.

2.3.2 Hipótesis específicas

HE1: Existe una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.

HE2: Existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.

HE3: Existe una relación significativa entre la dimensión seguridad con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.

HE4: Existe una relación significativa entre la dimensión empatía con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.

HE5: Existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

El estudio empleó el método hipotético-deductivo para analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes. Este enfoque parte de principios o teorías generales y avanza hacia la resolución de problemas específicos. En una investigación reciente, los autores explican que este enfoque inicia con teorías generales y es orientada a verificar hipótesis específicas mediante la observación empírica (Miranda y Ortiz, 2020). Del mismo modo, el enfoque hipotético se basa en la formulación de hipótesis que pueden ser comprobadas y refutadas a partir de la observación y las experiencias. Este método ha sido fundamental en las investigaciones actuales, ya que permite a los investigadores de descubrir y explicar hechos o fenómenos complejos y generando nuevos conocimientos. En la investigación analizada, el método consiste en formular hipótesis y deducción de consecuencias que serán sometidas a pruebas empíricas (Figuerola y Sangerman, 2022).

3.2 Enfoque de la investigación

Este estudio emplea un enfoque cuantitativo, que facilita obtener datos precisos y medibles, permitiendo analizar y medir de manera precisa grandes volúmenes de información a través de técnicas estadísticas, proporcionando resultados que se pueden generalizar y replicar en diferentes contextos de estudio. Según Romero et al. (2021), el enfoque cuantitativo se enfoca en la medición y análisis de variables mediante el uso de métodos estadísticos y numéricos. Por su parte, Huaman et al. (2022) destacan que este enfoque requiere la formulación de hipótesis previas al inicio del estudio y la aplicación de métodos estadísticos, subrayando la necesidad de contar con una amplia población que permita obtener una muestra representativa. Por otra parte,

Mendivel et al. (2020) señalan que este enfoque se basa en la recopilación de datos numéricos que permiten realizar análisis estadísticos y obtener conclusiones objetivas sobre la situación de la investigación en la universidad.

3.3 Tipo de investigación

Este estudio es de tipo básica, porque nos permitirá recopilar y analizar datos que nos permitirán validar o refutar las teorías preexistentes, Según Guevara et al. (2020) nos indican que la investigación básica tiene como propósito generar conocimientos que facilite la comprensión de la información obtenida, aunque no siempre se orienta hacia la aplicación inmediata o a la resolución inmediata de los problemas prácticos. Así mismo, la información obtenida a partir de una investigación debe ser verídica, precisa y sistemática, cumpliendo con características que los hagan observables y verificables.

3.4 Diseño de la investigación

La investigación adoptó un diseño no experimental con el propósito de examinar la relación entre las dos variables estudiadas. Según Vargas y Meleán (2022), este enfoque permite observar dicha relación en su estado natural, sin la manipulación de las variables centrándose únicamente en la descripción y análisis. Del mismo modo Ponce et al. (2018) indica que, el diseño no experimental se utiliza ampliamente en la investigación educativa actual, considerándose una forma válida de investigación.

La investigación adoptó un nivel correlacional que busca relacionar dos o más variables sin manipularlas, haciendo énfasis en que la correlación permite predecir tendencias y comportamientos, aunque siempre es importante no asumir una causalidad directa (Jhangiani et al., 2023).

Según Manterola et al. (2023), los estudios de corte transversal ofrecen diversas ventajas y características que permiten la recopilación de datos de una población específica en un lugar y momento determinados. Además, estos estudios pueden servir como un paso preliminar para investigaciones más complejas.

3.5 Población, muestra y muestreo

Población: En esta investigación, la población está conformada por 112 estudiantes del instituto de educación superior tecnológico público Divino Jesús del departamento de Cusco. Según Emmanuel et al. (2021) indican que, la población se compone de un conjunto de elementos o individuos que comparten características similares y específicas relevantes para la investigación.

Muestra: En este estudio, la muestra estuvo conformada por 87 estudiantes de la carrera de arquitectura de plataformas digitales y servicios de tecnología de la informática del instituto superior tecnológico público de la región de Cusco del año 2024. Según Tamayo (2020) la muestra representa un subconjunto de una población y destaca que un diseño de muestreo adecuado minimiza el sesgo y la variabilidad, facilitando la interpretación y aplicación de los hallazgos a la población total. Asimismo, Emmanuel et al. (2021) indican que la muestra debe ser adecuada y representativa, ya que permite generalizar los resultados a la población de interés. Por otra parte, Cadena et al. (2021) indican que el muestro aleatorio simple es valorado por su simplicidad y su capacidad para producir muestras representativas, facilitando la inferencia estadística y reduciendo el sesgo de selección.

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

Donde:

N: Población = 112

Z: Valor Z de estandarización = 1.96

d: Margen de error = 0.50

p: proporción positiva = 0.50

q: proporción negativa = 0.50

n: Muestra = 87

3.6 Variables y operacionalización

En esta investigación se tomaron en cuenta las variables de calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes como parte del estudio en un instituto de educación superior.

Tabla 1*Matriz de operacionalización de la calidad de servicio*

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valorativa
Calidad de servicio	La calidad de servicio se medirá mediante un cuestionario de 21 preguntas, tipo Likert de 5 puntos aplicado a los estudiantes, permitiendo evaluar las siguientes dimensiones.	Elementos tangibles	Equipos Infraestructura Tecnología	Ordinal	1=Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre
		Fiabilidad	Cumplimiento Calidad de Atención Solución		
		Seguridad	Revisión minuciosa Protección de datos Conocimiento amplio		
		Empatía	Confianza Cortes Afinidad		
		Capacidad de respuesta	Comunicación Tiempo de respuesta Eficiencia en la resolución de problemas		

Tabla 2*Matriz de operacionalización de la satisfacción académica*

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valorativa
Satisfacción del estudiante	La satisfacción académica se medirá mediante un cuestionario de 18 preguntas, tipo Likert de 5 puntos aplicado a los estudiantes, permitiendo evaluar las siguientes dimensiones.	Atención docente	Calidad de enseñanza Métodos de enseñanza Disponibilidad de tutorías	Ordinal	1=Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre
		Equipo	Estado de las instalaciones Recursos tecnológicos		
		Servicios	Grado de satisfacción Información sobre el proceso académico Actividades extracurriculares		
		Ciencia y tecnología	Equipamiento de tecnología Plan de estudio Integración		

3.6.1 Definición operacional de la calidad de servicio

Para esta variable se hizo uso de un cuestionario, el cual aborda las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta. El instrumento aplicado ha sido adaptado de una tesis de pregrado de la universidad Wiener (Laines y Valera, 2023).

3.6.2 Definición operacional de la satisfacción académica

Para la satisfacción académica, se empleará un cuestionario, el cual abordará las siguientes dimensiones: Atención docente, equipo, servicios y ciencia y tecnología. El instrumento que se aplicará es tomado de un artículo de la Universidad de Iberoamérica (Quirós, 2023).

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

En la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica. Según Cisneros et al. (2022) afirman que, la técnica de encuesta es una de las más utilizadas en las investigaciones científicas. Su aplicación requiere de un entrevistador capacitado, quien utiliza un cuestionario debidamente estructurado que debe ser previamente validado antes de aplicarse a una muestra poblacional representativa, de modo que los resultados obtenidos puedan ser generalizados a la población en estudio.

3.7.2 Descripción

La investigación hará uso de un cuestionario como herramienta para recolectar datos de ambas variables, El cual se compone de preguntas cerradas, formuladas de manera clara y fácil de entender. Para la elaboración del cuestionario se toma en cuenta la escala de Likert. Según Cisneros et al. (2022) señalan que, los instrumentos para la recolección de datos en la

investigación científica se utilizan de manera diferente según el tipo de estudio, los objetivos planteados y las técnicas empleadas. El cuestionario es una herramienta que puede ser aplicada tanto en investigaciones cuantitativas como cualitativas, el cual permite recopilar y registrar información relevante mediante diversas preguntas estructuradas que abordan aspectos claves del estudio, convirtiéndose en una herramienta altamente versátil.

3.7.3 Validación

Según Villasís et al. (2018), la validez en el estudio se relaciona con la precisión o cercanía que los hallazgos reflejan la realidad. En términos generales, un estudio es considerado válido cuando este se desarrolla sin errores. Para asegurar la fiabilidad y validez del instrumento, se tuvo una validación de cuatro expertos especialistas en el área, lo que permitió garantizar un análisis e interpretar más precisa de los resultados obtenidos.

Tabla 3

Expertos para la validación del instrumento

N°	Nombres y Apellidos	Grado	Opinión
1	David Flores zafra	Doctor	Aplicable
2	Victoria Gardi Melgarejo	Magíster	Aplicable
3	Fabricio Chávez Mora	Doctor	Aplicable
4	Ingrid Mendivel Landeo	Doctora	Aplicable

3.7.4 Confiabilidad

Según Villasís et al. (2018), los resultados de un estudio se consideran confiables cuando tienen un alto nivel de validez. De este modo, cuando se determina que una escala es consistente y reproducible, se puede afirmar que es confiable. De acuerdo con Arango et al. (2023), los valores

en un rango de 0.7 a 0.95 del coeficiente de Cronbach se consideran como resultados fiables.

Para el desarrollo de esta investigación se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach, el cual deberá tener una magnitud positiva mayor a 0.7.

Tabla 4

Confiabilidad de la calidad de servicio

Alfa de Cronbach	Total, ítems
0.920	21

Interpretación

En la Tabla 4, se muestra el Alfa de Cronbach fue de 0.920, lo que demostró que el instrumento es confiable.

Tabla 5

Confiabilidad de la satisfacción académica

Alfa de Cronbach	Total, ítems
0.911	18

Interpretación:

Según la Tabla 5, se evidencio que el Alfa de Cronbach fue de 0.911 corroborando de esta forma la fiabilidad del instrumento.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Para realizar el análisis y procesar los datos, primero se diseñó un cuestionario como instrumento de investigación, el cual fue validado por cuatro expertos para después ser aplicado a la muestra seleccionada. Luego, la información obtenida de la encuesta fue organizado a una base de datos para su posterior análisis correspondiente. En esta investigación, se emplearon los métodos de estadística descriptiva e inferencial, siendo este último para verificar la hipótesis de la investigación planteada. Inicialmente, se evaluó la confiabilidad de los datos mediante el Alfa de

Cronbach. Posteriormente, se aplicó el estadístico Kolmogorov-Smirnov por tener una muestra superior a 50. Considerando los resultados como base, se optó por utilizar pruebas no paramétricas, específicamente el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.9 Aspectos éticos

El estudio se asegura de la protección y confidencialidad de la información de la institución donde se llevará a cabo la investigación, así mismo la privacidad y opinión de los estudiantes. Este estudio es completamente original en el que todas las fuentes bibliográficas han sido citadas correctamente, conforme al código de ética de la universidad y las normas APA de la séptima edición. Finalmente, para garantizar su validez, la investigación será sometida a revisión mediante el programa antiplagio turnitin.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Esta investigación, se enfoca en la calidad de servicio de los estudiantes y la satisfacción académica. El cual conto con la participación de 87 estudiantes de la carrera de arquitectura de plataformas digitales y servicios de tecnología de la informática del instituto superior tecnológico público de la región de Cusco.

Variable 1: Calidad de servicio

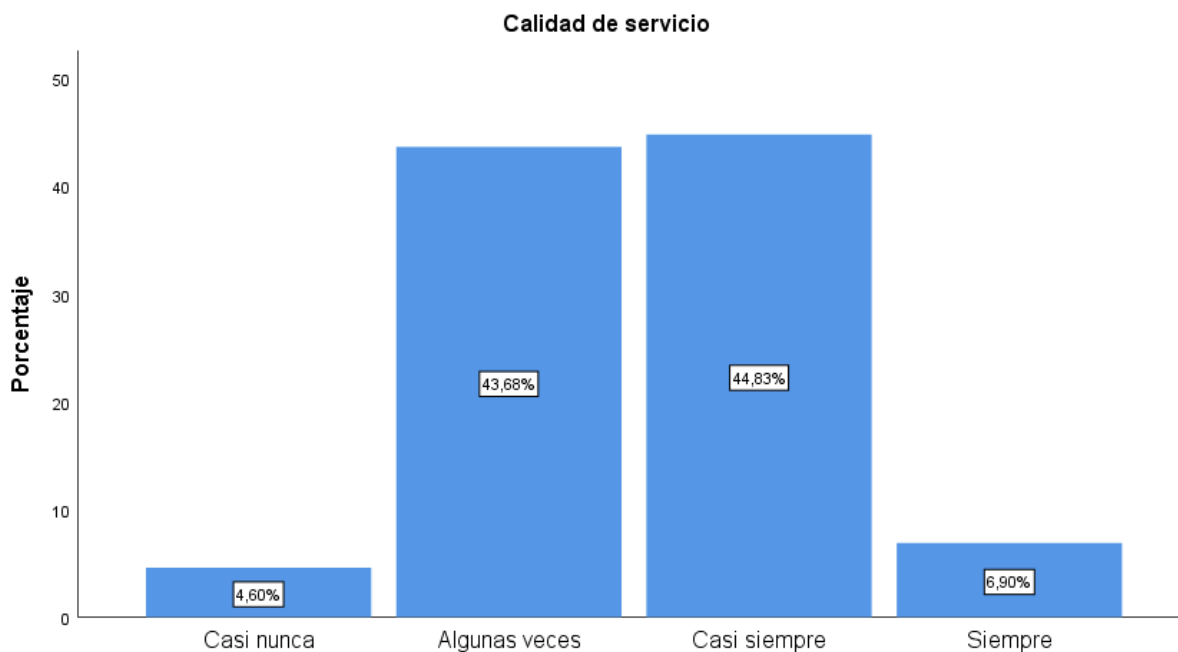
Tabla 6

Calidad de servicio (VI)

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	4,6
Algunas veces	38	43,7
Casi siempre	39	44,8
Siempre	6	6,9
Total	87	100,0

Figura 1

Gráfico de barras de la calidad de servicio



Según la Tabla 6 y Figura 1, se aprecia del total de 87 estudiantes que el 44.8% considera que la calidad de servicio brindado es casi siempre adecuada. Asimismo, un 43.7% respondieron que se cumple algunas veces. Finalmente, el 6.9% afirma que la calidad de servicio brindado es siempre. Esto indica que, existe una percepción positiva sobre la calidad de servicio ofrecidos.

Dimensión 1: Elementos tangibles (VID1)

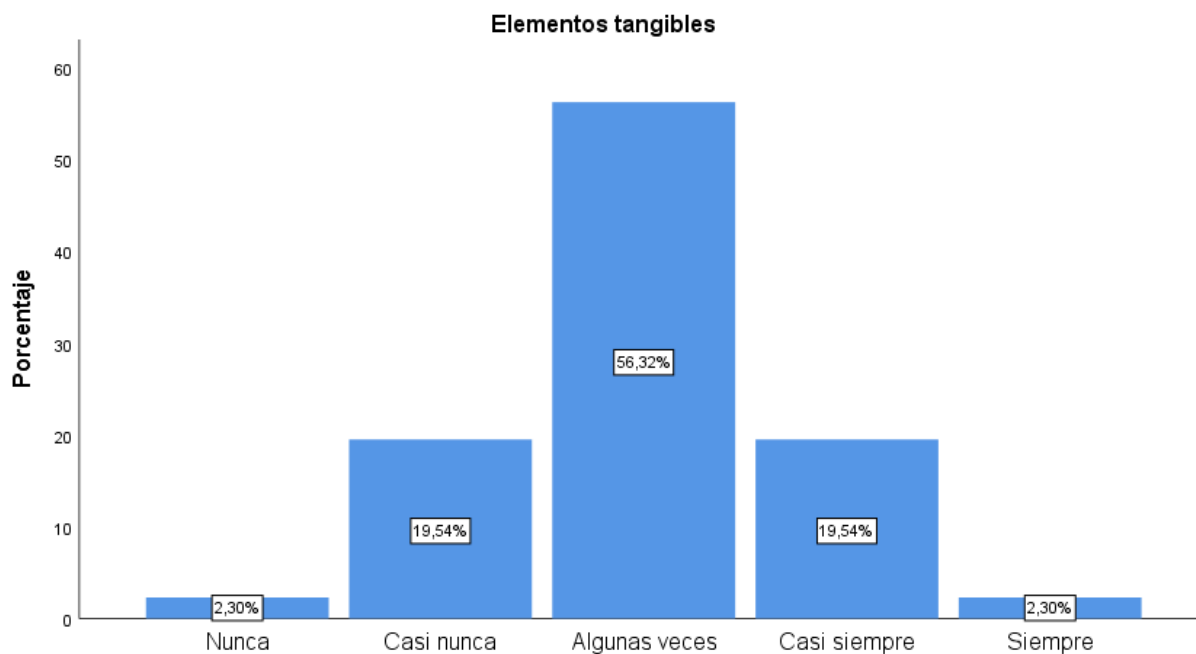
Tabla 7

Elementos tangibles (VID1)

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2,3
Casi nunca	17	19,5
Algunas veces	49	56,3
Casi siempre	17	19,5
Siempre	2	2,3
Total	87	100,0

Figura 2

Gráfico de barras de los elementos tangibles (VIDI)



Según la tabla 7 y figura 2, se aprecia del total de 87 estudiantes que el 56.3% consideran que los elementos tangibles brindados son algunas veces. Asimismo, un 19.5% respondieron que se cumple casi siempre. Finalmente, el 19.5% manifestaron que los elementos tangibles proporcionados son casi nunca. Esto indica que, existe una percepción positiva moderada sobre los elementos tangibles brindados.

Dimensión 2: Fiabilidad (V1D2)

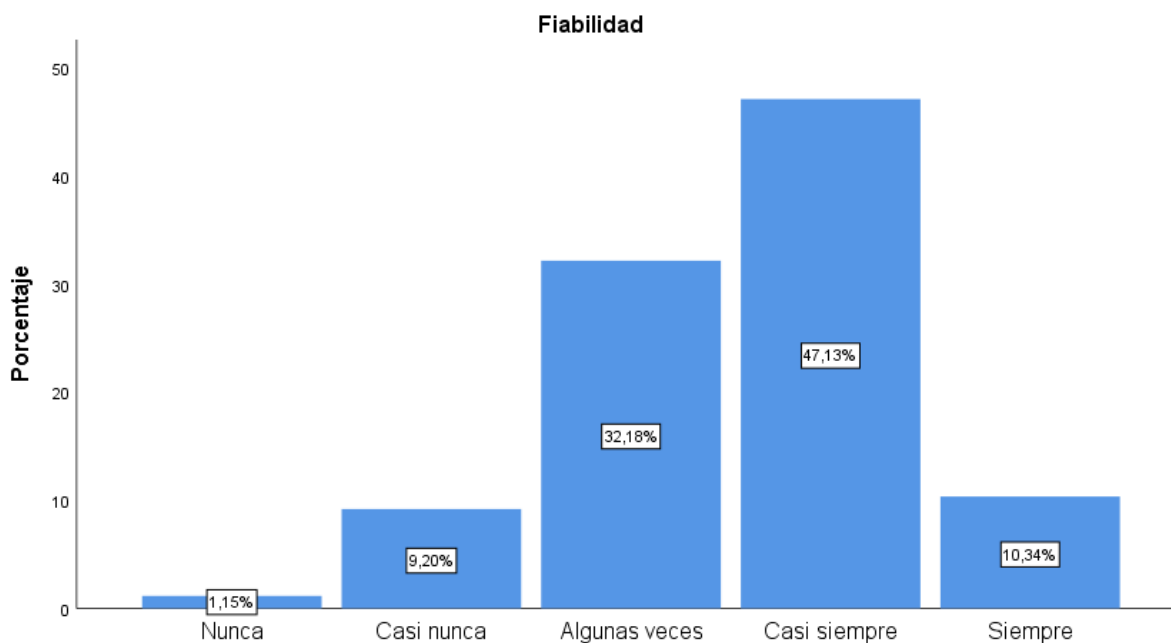
Tabla 8

Fiabilidad (V1D2)

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,1
Casi nunca	8	9,2
Algunas veces	28	32,2
Casi siempre	41	47,1
Siempre	9	10,3
Total	87	100,0

Figura 3

Gráfico de barras de la fiabilidad (V1D2)



Según la tabla 8 y figura 3, se aprecia del total de 87 estudiantes que el 47.1% consideran que la fiabilidad brindada es casi siempre. Asimismo, un 32.1% respondieron algunas veces.

Finalmente, el 10.3% manifestaron que la fiabilidad brindada es siempre. Esto indica que, existe una percepción positiva fuerte con respecto a la fiabilidad brindada.

Dimensión 3: Seguridad (VID3)

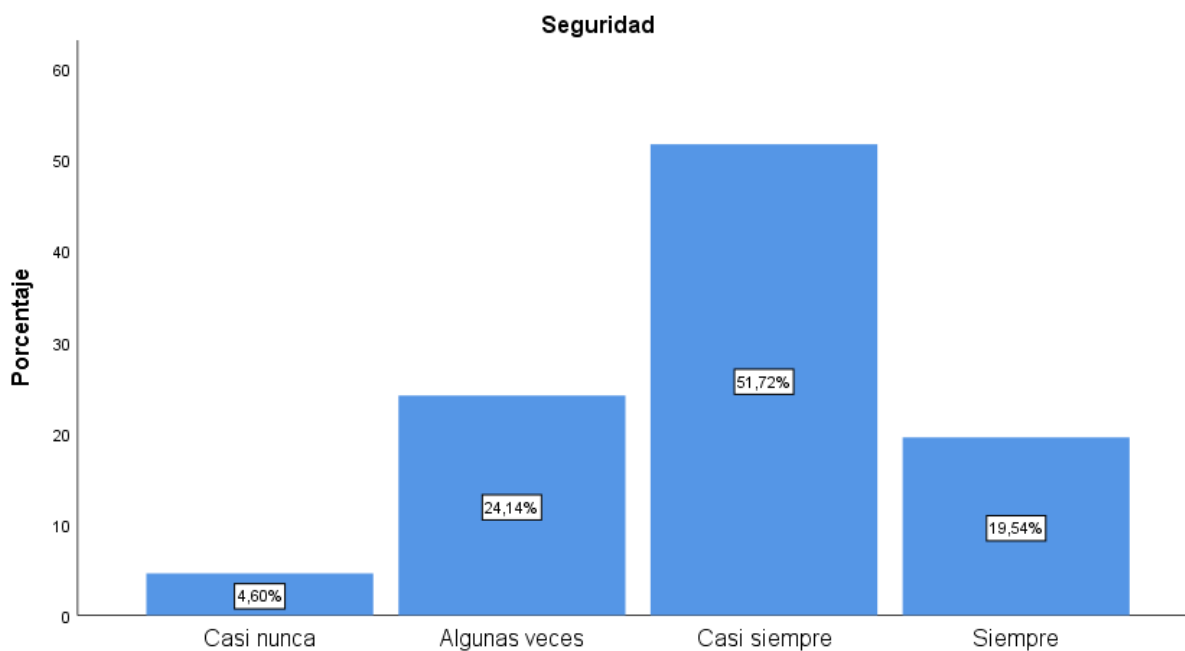
Tabla 9

Seguridad (VID3)

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	4,6
Algunas veces	21	24,1
Casi siempre	45	51,7
Siempre	17	19,5
Total	87	100,0

Figura 4

Gráfico de barras de la seguridad (VID3)



Según la tabla 9 y figura 4, se aprecia del total de 87 estudiantes que el 51.7% considera que la seguridad brindada se cumple casi siempre. Asimismo, un 24.1% respondieron algunas veces.

Finalmente, el 19.5% manifestaron que la seguridad brindada es siempre. Esto indica que, existe una percepción positiva fuerte con respecto a la seguridad brindada.

Dimensión 4: Empatía (VID4)

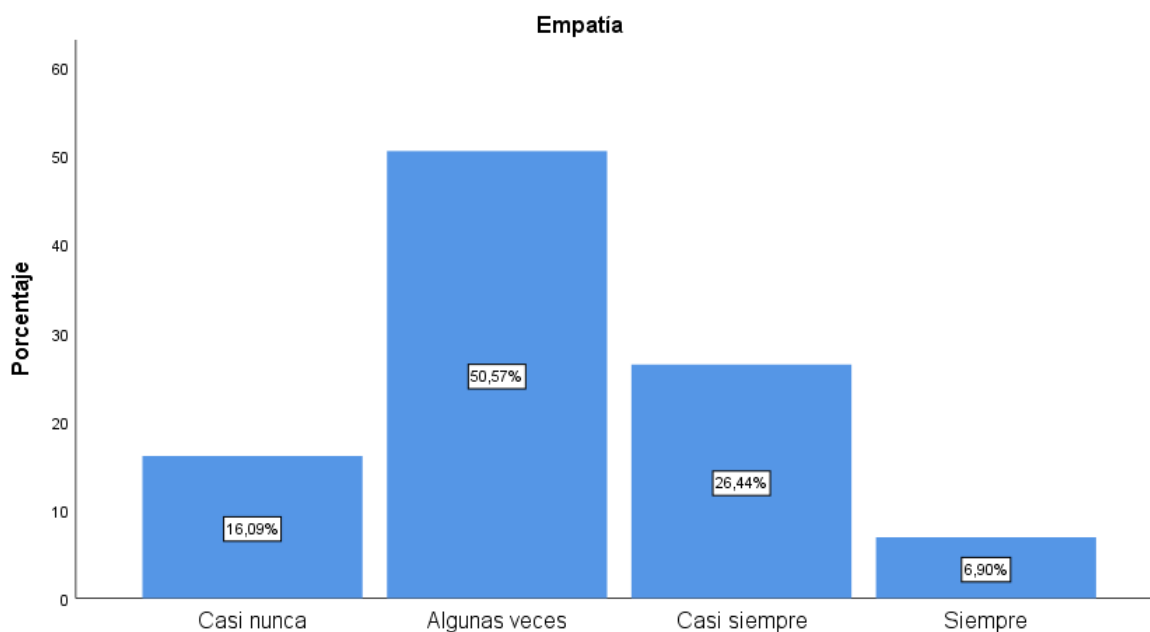
Tabla 10

Empatía (VID4)

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	14	16,1
Algunas veces	44	50,6
Casi siempre	23	26,4
Siempre	6	6,9
Total	87	100,0

Figura 5

Gráfico de barras de empatía (VID4)



Según la tabla 10 y figura 5, se aprecia del total de 87 estudiantes que el 50.6% consideran que la empatía brindada se cumple algunas veces. Asimismo, un 26.4% respondieron casi siempre.

Finalmente, el 16.1% manifestaron que la empatía brindada es siempre. Esto indica que, existe una percepción positiva con respecto a la empatía dada.

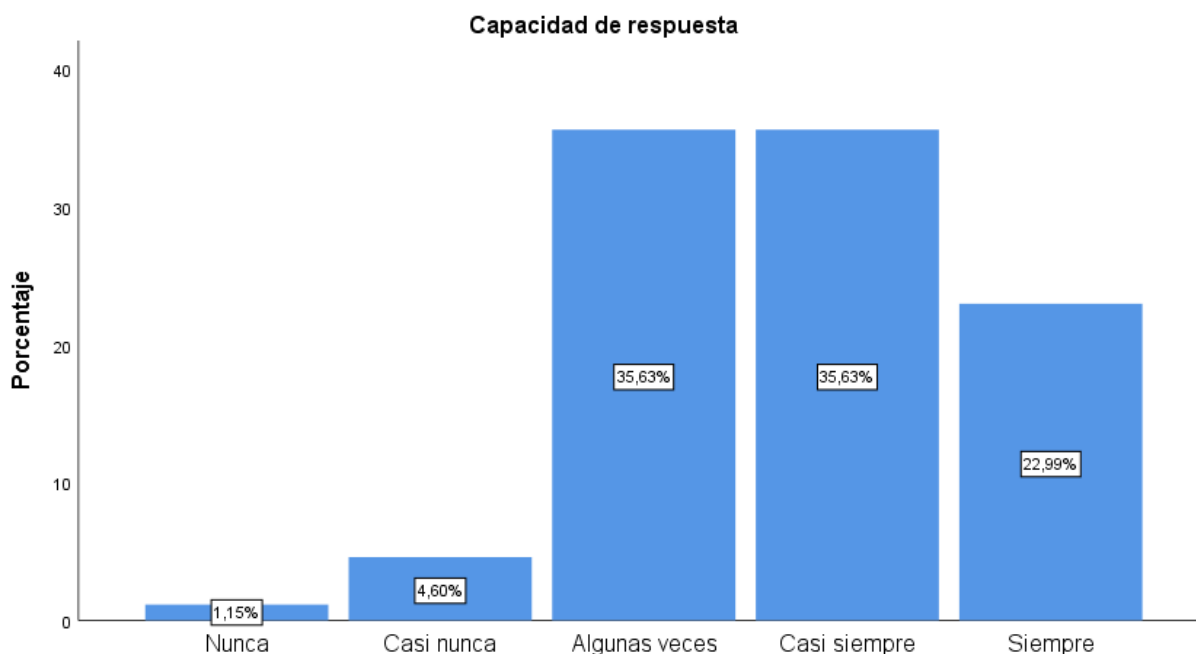
Dimensión 5: Capacidad de respuesta (VID5)

Tabla 11 Capacidad de respuesta (VID5)

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,1
Casi nunca	4	4,6
Algunas veces	31	35,6
Casi siempre	31	35,6
Siempre	20	23,0
Total	87	100,0

Figura 6

Gráfico de barras de capacidad de respuesta (VID5)



Según la tabla 11 y figura 6, se aprecia del total de 87 estudiantes que el 35.6% consideran que la capacidad de respuesta brindada se cumple casi siempre. Asimismo, un 22.9% respondieron siempre. Finalmente, el 4.6% manifestaron que la capacidad de respuesta brindada es casi nunca. Esto indica una percepción positiva en la capacidad de respuesta brindada.

Variable 2: Satisfacción académica

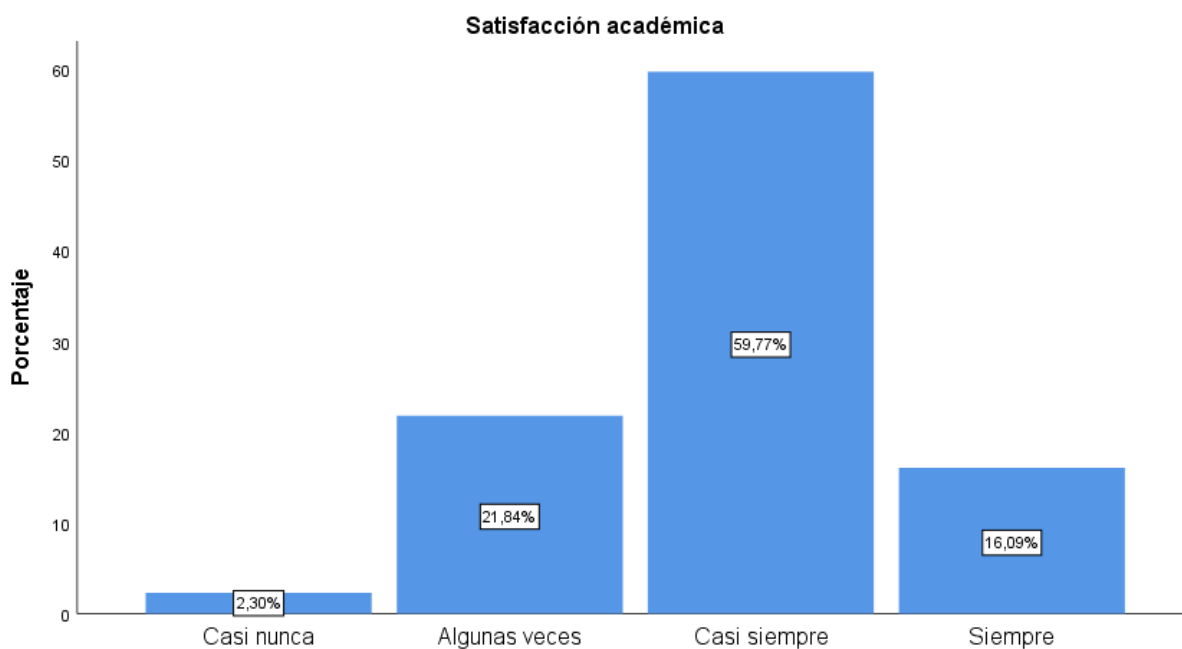
Tabla 12

satisfacción académica (V2)

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	2,3
Algunas veces	19	21,8
Casi siempre	52	59,8
Siempre	14	16,1
Total	87	100,0

Figura 7

Gráfico de barras de satisfacción académica (V2)



Según la tabla 12 y figura 7, se aprecia del total de 87 estudiantes que el 59.7% consideran que la satisfacción académica brindada se cumple casi siempre. Asimismo, un 21.8% respondieron algunas veces. Finalmente, el 16% manifestaron que la satisfacción académica brindada es siempre. Esto indica que, existe una percepción positiva con respecto a la satisfacción académica dada por el Instituto Superior Tecnológico.

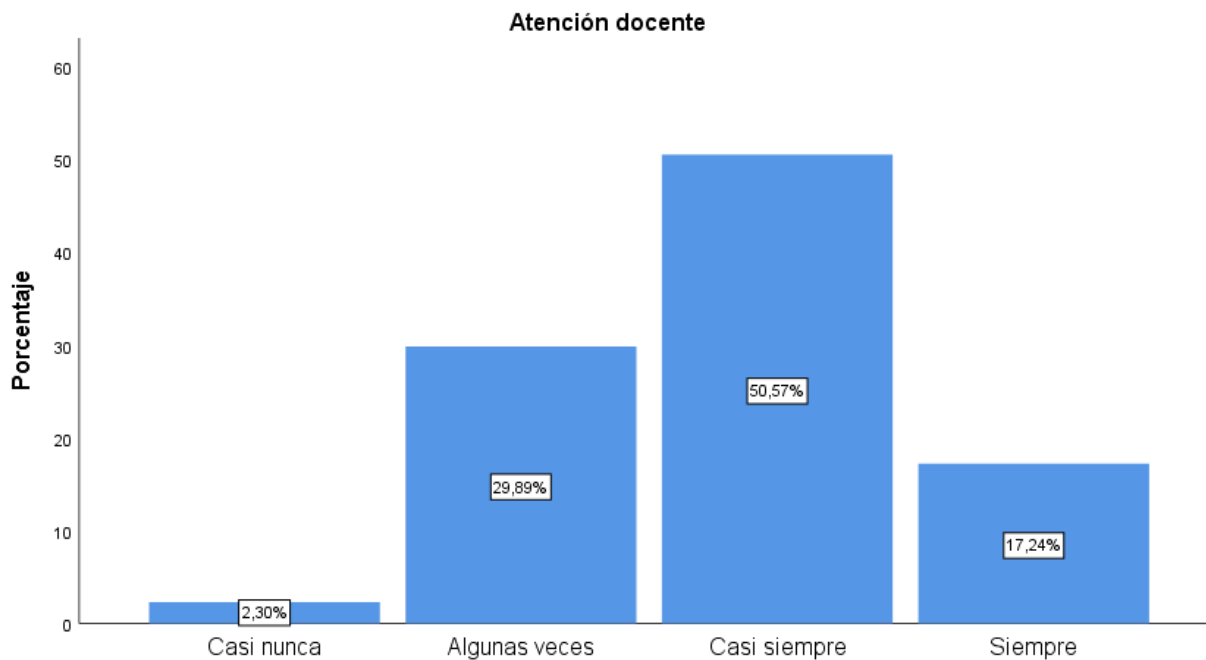
Dimensión 1: Atención docente (V2D1)

Tabla 13 Atención docente (V2D1)

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	2,3
Algunas veces	26	29,9
Casi siempre	44	50,6
Siempre	15	17,2
Total	87	100,0

Figura 8:

Gráfico de barras de la atención docente (V2D1)



Según la tabla 13 y figura 8, se aprecia del total de 87 estudiantes que el 50.6% consideran que la atención docente brindada se cumple casi siempre. Asimismo, un 29.9% respondieron algunas veces. Finalmente, el 17.2% manifestaron que la atención docente brindada es siempre. Esto indica que, existe una percepción positiva con respecto a la atención docente dada por el Instituto Superior Tecnológico.

Dimensión 2: Equipo (V2D2)

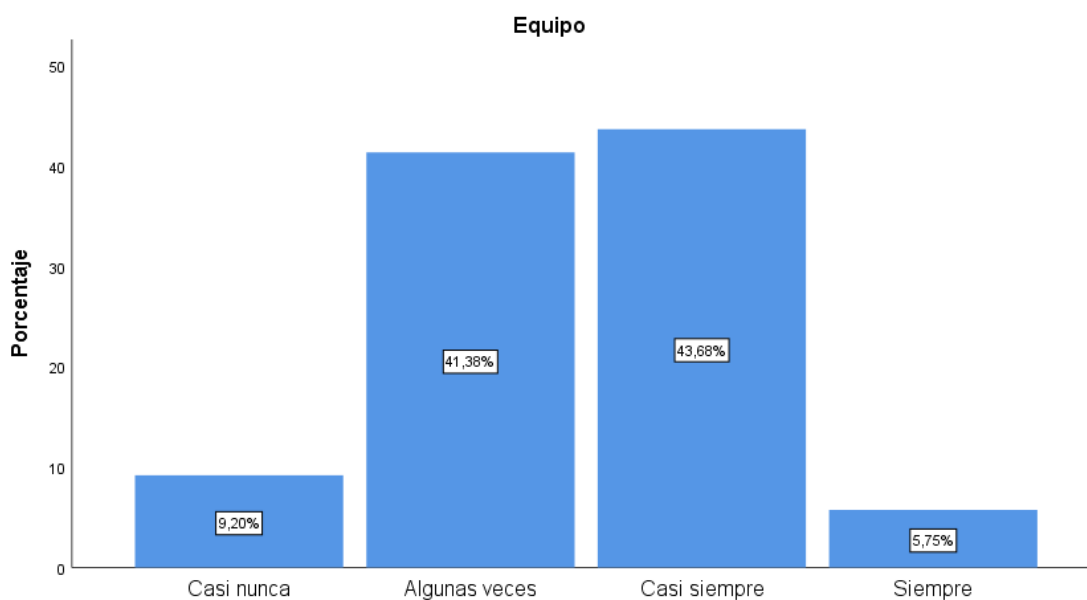
Tabla 14

Equipo (V2D2)

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	8	9,2
Algunas veces	36	41,4
Casi siempre	38	43,7
Siempre	5	5,7
Total	87	100,0

Figura 9

Gráfico de barras de Equipo (V2D2)



Según la tabla 14 y figura 9, se aprecia del total de 87 estudiantes que el 43.7% consideran el equipo brindado se cumple casi siempre. Asimismo, un 41.4% respondieron algunas veces.

Finalmente, el 5.7% manifestaron que el equipo brindado es siempre. Esto indica que, existe una percepción positiva con respecto al equipo brindado por el Instituto Superior Tecnológico.

Dimensión 3: Equipo (V2D3)

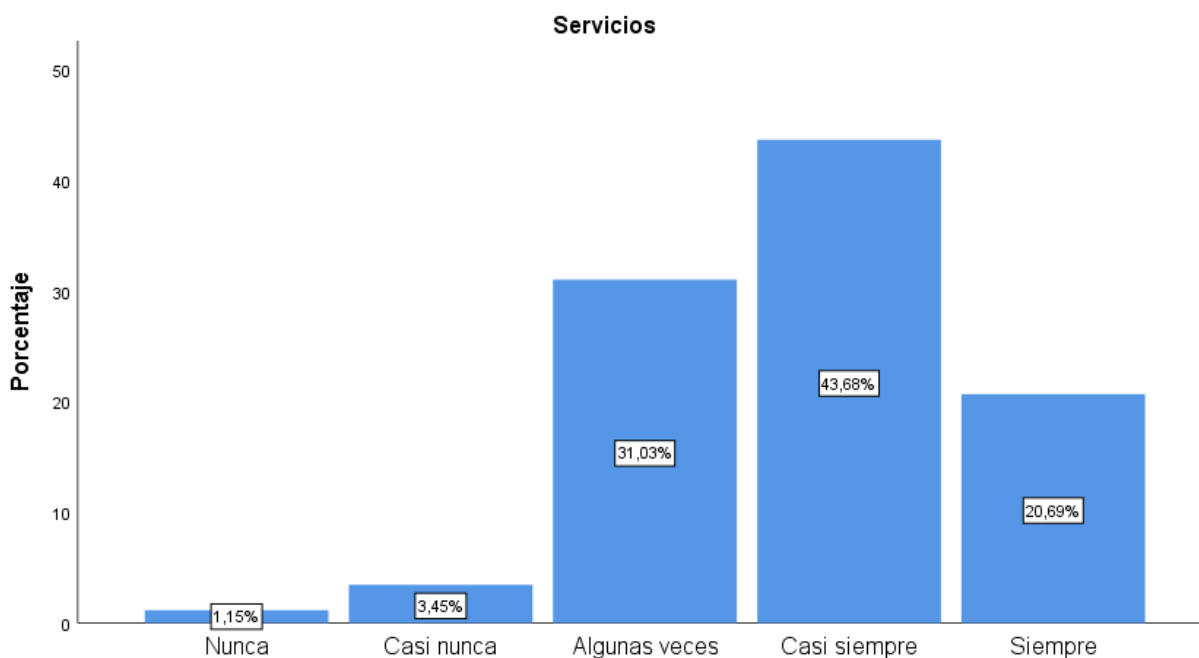
Tabla 15

Gráfico de barras de los servicios (V2D3)

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,1
Casi nunca	3	3,4
Algunas veces	27	31,0
Casi siempre	38	43,7
Siempre	18	20,7
Total	87	100,0

Figura 10

Gráfico de barras de los Servicios (V2D3)



Según la tabla 15 y figura 10, se aprecia del total de 87 estudiantes que el 43.7% consideran que los servicios brindados se cumplen casi siempre. Asimismo, un 31% respondieron algunas veces. Finalmente, el 20.7% manifestaron que los servicios brindados son siempre. Esto indica que,

existe una percepción positiva fuerte con respecto a los servicios brindados por el Instituto Superior Tecnológico.

Dimensión 4: Ciencia y tecnología (V2D4)

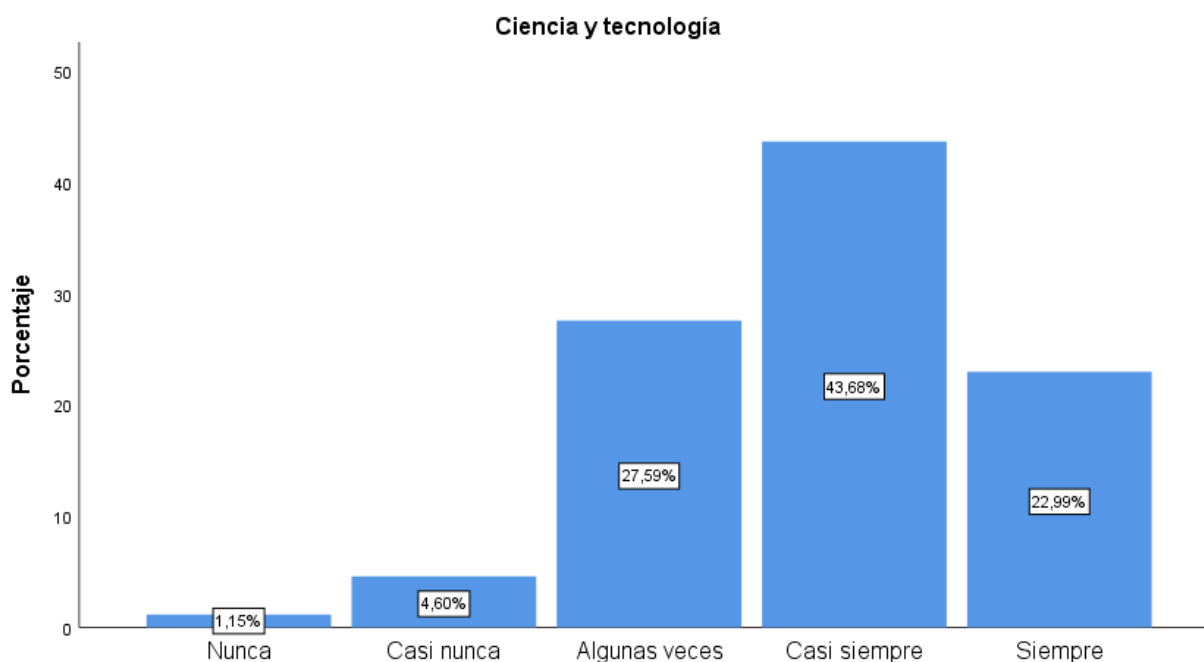
Tabla 16

Ciencia y tecnología (V2D4)

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,1
Casi nunca	4	4,6
Algunas veces	24	27,6
Casi siempre	38	43,7
Siempre	20	23,0
Total	87	100,0

Figura 11

Gráfico de barras de los ciencia y tecnología (V2D4)



Según la tabla 16 y figura 11, se aprecia del total de 87 estudiantes que el 43.7% consideran que la ciencia y tecnología brindados se cumplen casi siempre. Asimismo, un 27.6% respondieron

algunas veces. Finalmente, el 23% manifestaron que la ciencia y tecnología brindados son siempre. Es decir, existe una percepción positiva fuerte con respecto a la ciencia y tecnología brindados por el Instituto Superior Tecnológico.

4.1.2 Prueba de hipótesis

A. Prueba de Normalidad

Se realizó el análisis de las variables con la finalidad de probar si los datos obtenidos presentan normalidad, para luego definir el tipo de análisis de correlación a tomar para la evaluación de las pruebas de hipótesis de estudio.

H₀: Las variables presentan una distribución normal.

H_i: Las variables no presentan una distribución normal

Se establece un $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

p-value > 0.05, no se rechaza la H₀

p-value < 0.05, se rechaza la H₀

Tabla 17 Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Calidad de servicio	,115	87	,006
V2: Satisfacción académica	,067	87	,200*
V1D1: Elementos tangibles	,183	87	,000
V1D2: Fiabilidad	,159	87	,000
V1D3: Seguridad	,151	87	,000
V1D4: Empatía	,182	87	,000
V1D5: Capacidad de respuesta	,155	87	,000

Interpretación:

Acorde a los valores obtenidos de la tabla 17, se observa que el tamaño de la muestra es mayor a 50 estudiantes, por ende, se empleará el estadístico Kolmogorov-Smirnov. Dado que las variables calidad de servicio y sus dimensiones, presentan un p-value (sig.) menor a 0.05, por lo tanto, se empleará procedimientos no paramétricos como Rho de Spearman.

C. Prueba de contraste**Prueba de contraste de la hipótesis general:**

H1: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio con la satisfacción académica en un instituto superior en Cusco, 2024.

H0: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio con la satisfacción académica en un instituto superior en Cusco, 2024.

Se establece un $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

p-value > 0.05 , no se rechaza la H0

p-value < 0.05 , se rechaza la H0

Tabla 18

Correlaciones de las variables de estudio

		Satisfacción académica
Rho de Spearman	Calidad de servicio	0.597**

*Nota: **p-value < 0.01*

Interpretación:

De la Tabla 18, el valor del p-value (sig.) es inferior a 0.05, se rechaza la H0. En consecuencia, se comprueba una correlación positiva moderada ($\rho = 0.597$) entre ambas variables.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.

Se establece un $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

p-value > 0.05 , no se rechaza la H0

p-value < 0.05 , se rechaza la H0

Tabla 19

Correlaciones de las variables de estudio

		Satisfacción académica
Rho de Spearman	Elementos tangibles	0.244*

*Nota: *p-value < 0.05*

Interpretación:

De la Tabla 19, el valor del p-value (sig.) es inferior a 0.05, por ello, se rechaza la H0. En consecuencia, se comprueba una correlación positiva baja ($\rho = 0.244$) entre ambas variables.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 2:

H2: Existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.

Se establece un $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

p-value > 0.05, no se rechaza la H0

p-value < 0.05, se rechaza la H0

Tabla 20

Correlaciones de las variables de estudio

		Satisfacción académica
Rho de Spearman	Fiabilidad	0.564**

Nota: **p-value < 0.01

Interpretación:

De la Tabla 20, el valor del p-value (sig.) es inferior a 0.05, por ello, se rechaza la H0. En consecuencia, se comprueba una correlación positiva moderada ($\rho = 0.564$) entre ambas variables.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 3

H3: Existe una relación significativa entre la dimensión seguridad con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión seguridad con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.

Se establece un $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

p-value > 0.05, no se rechaza la H0

p-value < 0.05, se rechaza la H0

Tabla 21*Correlaciones de las variables de estudio*

		Satisfacción académica
Rho de Spearman	Seguridad	0.671**

*Nota: **p-value < 0.01*

Interpretación:

De la Tabla 21, el valor del p-value (sig.) es inferior a 0.05, se rechaza la H₀. En consecuencia, se comprueba una correlación positiva alta ($\rho = 0.671$) para ambas variables.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 4:

H₄: Existe una relación significativa entre la dimensión empatía con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.

H₀: Existe una relación significativa entre la dimensión empatía con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.

Se establece un $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

p-value > 0.05, no se rechaza la H₀

p-value < 0.05, se rechaza la H₀

Tabla 22*Correlaciones de las variables de estudio*

		Satisfacción académica
Rho de Spearman	Empatía	0.556**

*Nota: **p-value < 0.01*

Interpretación:

De la Tabla 22, el valor del p-value (sig.) es inferior a 0.05, se rechaza la H₀. En consecuencia, se comprueba una correlación positiva moderada ($\rho = 0.556$) entre ambas variables.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 5

H5: Existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.

H0: No existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.

Se establece un $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

p-value > 0.05 , no se rechaza la H0

p-value < 0.05 , se rechaza la H0

Tabla 23

Correlaciones de las variables de estudio

		Satisfacción académica
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	0.726**

Nota: **p-value < 0.01

Interpretación:

De la Tabla 23, el valor del p-value (sig.) es inferior a 0.05, se rechaza la H0. En consecuencia, existe una relación positiva alta ($\rho = 0.726$) entre ambas variables.

4.1.3. Discusión de resultados

El presente estudio se comprobó una relación positiva moderada ($\rho = 0.597$) para la calidad de servicio y satisfacción académica. Estos resultados coinciden con el aporte de Peña et al., (2024), quienes tuvieron como objetivo “determinar la relación existen entre la calidad del servicio proporcionado y la satisfacción del usuario en alumnos de posgrado”. Estos resultados demostraron vínculos significativos entre las dos variables, demostrando que la perspectiva de la calidad de servicio ha generado una moderada satisfacción académica.

Respecto a la hipótesis específica 1 de investigación “Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024”. Se comprobó una relación positiva baja con un valor de $Rho = 0.244$. Estos resultados son similares al aporte de Vilcatoma (2020), cuyo objetivo fue “determinar la relación que existe entre las variables calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes”. Los resultados inferenciales demostraron de que existen una correlación positiva débil entre las dos variables que fue evidenciado con la prueba estadístico de Pearson con un valor de 0.276. Se evidenciaron que los elementos tangibles en base la percepción de los estudiantes ha generado una baja satisfacción académica.

Respecto a la hipótesis específica 2 de investigación “existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024”. Se comprobó una relación positiva moderada con un valor de $Rho = 0.564$. Estos resultados son similares al aporte de Peña et al., (2024), quienes tuvieron como objetivo “determinar la relación existen entre la calidad del servicio proporcionado y la satisfacción del usuario en alumnos de posgrado”. Los resultados inferenciales demostraron vínculos significativos entre las dos variables que fue evidenciado con la prueba estadístico de Pearson con un valor de $r = 0.80$. Concluyeron que la dimensión fiabilidad en base la percepción de los estudiantes ha generado una moderada satisfacción académica.

Respecto a la hipótesis específica 3 de investigación “Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024”. Se comprobó una relación positiva buena con un valor de $Rho=0.671$. Estos resultados coinciden con el aporte de Laines y Valera (2023), quienes tuvieron como objetivo “investigar la relación que existe entre las variables calidad de servicio y la

satisfacción de los estudiantes”. Los resultados inferenciales demostraron una relación positiva entre las dos variables evidenciado con la prueba de Pearson con un valor de $r = 0.896$.

Concluyeron que la dimensión de la seguridad en base la percepción de los estudiantes ha generado una buena satisfacción académica.

Respecto a la hipótesis específica 4 de investigación “Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024”. Se comprobó una relación positiva moderada con un valor de $Rho=0.556$. Estos resultados coinciden con el aporte de Laines y Jimenez (2021), quienes tuvieron como objetivo “analizar la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción académica de la facultad de ciencias humanas y educación de la universidad peruana unión durante el tiempo de COVID-19”. Los resultados inferenciales demostraron una relación positiva fuerte entre ambas variables evidenciado con la prueba de Pearson con un valor de $r = 0.865$. Concluyeron que la dimensión de la empatía en base la percepción de los estudiantes ha generado una moderada satisfacción académica.

Respecto a la hipótesis específica 5 de investigación “Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024”. Se comprobó una relación positiva buena con un valor de $Rho=0.726$. Estos resultados coinciden con el aporte de Torres (2023), quienes tuvieron como objetivo “determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción académica en una institución educativa pública de Carhuaz”. Los resultados inferenciales demostraron una relación positiva para las dos variables evidenciado con el estadístico de Rho de Spearman ($Rho=0.754$). Concluyeron la capacidad de respuesta en base la percepción de los estudiantes ha generado una buena satisfacción académica.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primero: Se evidenció una correlación positiva moderada entre la calidad de servicio y satisfacción académica ($Rho= 0.597$). Es decir, ante un aumento en la calidad de servicio por parte de instituto superior tecnológico público mejorara la satisfacción académica de los estudiantes.

Segundo: Se evidenció una correlación positiva baja entre los elementos tangibles y satisfacción académica ($Rho= 0.244$). Es decir, ante un aumento de la dimensión elementos tangibles por parte de instituto superior tecnológico público mejorara la satisfacción académica de los estudiantes. En consecuencia, se deben mejorar la infraestructura física y mobiliario del instituto, con el objetivo de mejorar la percepción y experiencia de los estudiantes.

Tercero: Se evidenció una correlación positiva moderada entre la fiabilidad y satisfacción académica ($Rho= 0.564$). Es decir, ante un aumento de la dimensión fiabilidad por parte de instituto superior tecnológico público mejorara la satisfacción académica de los estudiantes. En concreto, se debe asegurar que los servicios ofrecidos sean claros y estén bien comunicados.

Cuarto: Se evidenció una correlación positiva buena entre la seguridad y satisfacción académica ($Rho= 0.671$). Así pues, ante un aumento de la dimensión seguridad por parte de instituto superior tecnológico público mejorara la satisfacción académica de los estudiantes. En ese sentido, se debe priorizar la prestación de servicio efectivo, confiable y acompañado de un trato amable hacia los estudiantes.

Quinto: Se evidenció una correlación positiva moderada entre la empatía y satisfacción académica ($Rho= 0.556$). Es decir, ante un aumento de la dimensión empatía por parte de instituto superior tecnológico público mejorara la satisfacción académica de los estudiantes. Por lo tanto, se debe comprender y atender las necesidades de los estudiantes.

Sexto: Se evidenció una correlación positiva fuerte entre la capacidad de respuesta y satisfacción académica ($Rho= 0.726$). Es decir, ante un aumento de la dimensión capacidad de respuesta por parte de instituto superior tecnológico público mejorara la satisfacción académica del estudiantado. En este sentido, el instituto debe ofrecer soluciones rápidas, efectivas y alineadas con las necesidades específicas de los estudiantes.

5.2 Recomendaciones

Primera: Al cumplirse el objetivo general se recomienda a la autoridad académica de la institución, fomentar la implementación de un programa de capacitación en la gestión de calidad y procesos de servicios que tendrán como beneficio la mejora a la eficiencia y el cumplimiento de los estándares de calidad mediante la optimización de recursos y servicios ofrecidos por parte de la institución, propiciando en incremento en el nivel académico de los estudiantes.

Segunda: Se recomienda al jefe de mantenimiento, mejorar la infraestructura física y mobiliario del instituto, mediante técnicas de planificación, mantenimiento y control de calidad. De tal modo que permita prolongar la vida útil de la infraestructura reduciendo costos y permitiendo implementar tecnología para mejorar la enseñanza a los estudiantes.

Tercera: Se recomienda al directivo docente, mejorar los servicios ofrecidos haciendo que sean más claros, para ello se recomienda al instituto realizar encuestas sobre la satisfacción de los estudiantes para poder conocer a mayor profundidad las expectativas y necesidades.

Cuarta: Se recomienda a los coordinadores académicos, implementar estrategias de apoyo emocional y psicológico que permitan promover la seguridad emocional, con el fin de poder afianzar de manera conjunta el bienestar y rendimiento académico de los estudiantes.

Quinto: Se recomienda a los docentes y tutores, fomentar programas de tutorías, encuestas y sondeos para identificar las necesidades de los estudiantes, estableciéndose sistemas de tutorías para realizar el seguimiento del progreso académico de los estudiantes. Del

mismo modo, realizar encuestas periódicas entre los estudiantes, para diseñar estrategias de atención personalizada. Esto permitirá a los docentes y tutores comprender mejor las necesidades de los estudiantes.

Sexto: Se recomienda al director del instituto, crear un canal de atención inmediata que permita a los estudiantes tener una accesibilidad a la plataforma las 24 horas, permitiendo garantizar respuestas rápidas a sus inquietudes, consultas o sugerencias. Además, se recomienda capacitar al personal académico en habilidades de comunicación y gestión de conflictos. Esto permitirá al director y personal administrativo comprender mejor las necesidades de cada estudiante dentro del instituto.

REFERENCIAS

- Albán, P., León, P., Barragán, C. y Quizhpe, V. (2022). Calidad del proceso académico y la satisfacción de sus estudiantes en la Carrera de Mercadotecnia de la Universidad Estatal de Bolívar. *Alfa publicaciones*, 4(2), 172-190. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i2.215>
- Arango, P., Gonzáles, V., Leyva, S. y Mendoza, O. (2023). Validez y fiabilidad de un instrumento de medición de tipos de residentes desde el enfoque de las representaciones sociales. *Estudios sociales*, 33(62), 1-26. <https://doi.org/10.24836/es.v33i62.1351>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2020). Los modelos ServPerf y Servqual Una herramienta para medir la calidad en el servicio. *Revista empresarial*, 13(2), 16. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Castro, J. (27 de octubre de 2022). Calidad del servicio: Qué es, tipos y cómo medirlo. *Corponet*. <https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo>
- Chad, T., & Graham, C. (2018). Interaction, Student Satisfaction, and Teacher Time Investment in Online High School Courses. *Learning Research*, 5(2), 169-198. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1229415.pdf>
- Chandezon, G. (1998). *Hacia la calidad total*. Ediciones Granica S.A. https://books.google.com.pe/books?id=IVMkZhgpCO0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Chuyama, A., Berrocal, S., Mondoza, M. y Dulvina, A. (2021). Evaluación del clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de negocios internacionales de una universidad de Lima, Perú. *Revista Inclusiones*, 8(11), 56-66. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/231>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J. y Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 1165–1185. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Clover, D., Sanford, K., & Allen, W. (2022). *Academic project designs and methods: From professional development to critical and creative practice*. University of Victoria. https://www.academia.edu/106395827/Clover_D_Sanford_K_and_Allen_W_S_Eds_2022_Academic_project_designs_and_methods_From_professional_development_to_critical_and_creative_practice_University_of_Victoria
- Contraloría General de la República. (16 de marzo de 2022). Contraloría: Más del 60% de instituciones educativas públicas de Cusco se encuentran en mal estado. *Gob.pe*. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/591354-contraloria-mas-del-60-de-instituciones-educativas-publicas-de-cusco-se-encuentran-en-mal-estado>
- Creswell, D., & Creswell, J. (2022). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications. <https://www.amazon.com/Research-Design->

- Qualitative-Quantitative-Approaches/dp/1071817949?asin=1071817949&revisionId=&format=4&depth=1
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Ediciones Diaz de Santos.
https://books.google.co.cr/books?id=W_kh5TLr7uAC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false
- Díaz, J., y Escudero, C. (2019). *La experiencia de cliente en la era digital. El nuevo viaje del cliente* [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Comillas]. Repositorio Universidad Pontificia Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/27937>
- Elías, S., Corbella, V. y Piñero, P. (2021). La satisfacción del alumnado de grado en las experiencias de movilidad internacional. *Revista Educación*, 45(1), 2-18.
<https://doi.org/10.15517/revedu.v45i1.40745>
- Emmanuel, J., Díaz, E., y Fuentes, L. (2021). *Descripción de población, muestra y muestreo*. Ediciones La Biblioteca, S.A. <http://doi.org/10.59760/8733385.09>
- Estela, R., Gómez, J., Blas, A., Cano, E. y Falcón, F. (2023). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de una universidad nacional en Lima. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 7(1), 1877-1886. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4530
- European Commission. (31 agosto 2022). Education and Training Monitor 2022. *European Commission* <https://op.europa.eu/webpub/eac/education-and-training-monitor-2022/en/>
- Fernández, C. y Abellán, L. (2024). Revisión sistemática de investigaciones sobre la satisfacción con los estudios universitarios. *Educa*, 4(2), 383-408.
<https://doi.org/10.55040/educa.v4i2.107>
- Figuroa, K. y Sangerman, D. (2022). El método en la ciencia: origen y divergencias según Ruy Pérez Tamayo. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 13(8), 1469-1479.
<https://doi.org/10.29312/remexca.v13i8.3353>
- Galmés, M. (2015). Comunicación y marketing experiencial: aproximación al estado de la cuestión. *Opción*, 31(1), 974-999. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31043005054>
- Giorgio, M. (1995). *La calidad total como herramienta de negocio*. Ediciones Diaz de Santos S.A.
https://books.google.com.pe/books/about/La_calidad_total_como_herramienta_de_neg.html?id=Z4I28NL24NIC&redir_esc=y
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
<https://books.google.com.co/books?id=rKAGC6DkiVAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

- Huaman, E., Anicama, E., González, E., Félix, H., y Chu, W. (2022). *Metodología de la investigación científica*. Universidad Autónoma de Ica SAC. Fondo Editorial.
<https://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2558/1/PORTADA.pdf>
- Hurtado, A., Merma, W., Ccorisapra, F., Lazo, Y. y Boza, K. (2021). Estrategias de enseñanza docente en la satisfacción académica de los estudiantes universitarios. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 12(3), 217-228.
<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.559>
- Ibarra, L. (2015). Los modelos ServPerf y Servqual Una herramienta para medir la calidad en el servicio. Editorial Académica Española. <https://www.buscalibre.pe/libro-los-modelos-servperf-y-servqual-una-herramienta-para-medir-la-calidad-en-el-servicio-spanish-edition/9783659102479/p/48221178?srsltid=AfmBOopM6M8KVY-OUtL80NiOT5c10pO1jgVEh4bY2Bt9bgPmWAmvvpek>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Informe de evaluación de implementación Anual: correspondiente al año 2022*. PRONABEC.
<https://www.pronabec.gob.pe/modTransparencia/informes/Informe%20de%20Evaluacio%CC%81n%20de%20Implementacio%CC%81n%20Anual%202022.pdf>
- Jhangiani, R., Chiang, C., Cuttler, C. y Leighton, D. (24 de diciembre de 2023). Métodos de investigación en psicología. *Libretexts social sciences*.
[https://socialsci.libretexts.org/Bookshelves/Psychology/Research_Methods_and_Statistics/Research_Methods_in_Psychology_\(Jhangiani_Chiang_Cuttler_and_Leighton\)](https://socialsci.libretexts.org/Bookshelves/Psychology/Research_Methods_and_Statistics/Research_Methods_in_Psychology_(Jhangiani_Chiang_Cuttler_and_Leighton))
- Jimenez, B. (2021). *Calidad de servicios y satisfacción de los estudiantes pertenecientes a la Facultad de Ciencias Humanas y Educación de la Universidad Peruana Unión en tiempo de COVID-19, Lima 2020* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Universidad Peruana Unión. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4955>.
- Jiménez, R. y Zeta, A. (2020). Calidad del servicio, satisfacción y lealtad de estudiantes universitarios peruanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 292-301.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1788/1784>
- Kotler, P. y Carlzoon, J. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Ediciones Diaz de Santos, S.A.
<https://books.google.com.co/books?id=rKAGC6DkiVAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Laines, V. y Valera, E. (2023). *Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo, Lima 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio digital UWIENER. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8769>.
- Manterola, C., Hernández, M., Otzen, T., Espinosa, M. y Grande, L. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias Morfológicas. *Revista Internacional de Morfología*, 41(1), 146-155. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>

- Marín, C. (2019). Enfoques educativos de la concepción de integración e inclusión. *Revista Internacional de apoyo a la inclusión, logopedia, sociedad y multiculturalidad*, 5(1), 115-124. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/riai/article/view/4599/3797>
- Martínez, D. y Mejías, A. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia universitaria*, 10(2), 29-47. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_docu/article/view/3704
- Mauricio, M., Galindo, J. y Blanco, M. (2023). Perspectiva teórica de la satisfacción de estudiantes de escuelas de negocios de universidades privadas. *Vinculategica Efan*, 9(3), 174-199. <https://doi.org/10.29105/vtga9.3-384>
- Maza, F., Vergara, J., Pacheco, I. y Medrano, P. (2022). Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia. *Saber-Ciencia y Libertad*, 17(2), 429-450. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9338>
- Medrado, P. y Pacheco, I. (2020). *Análisis de la calidad en el servicio educativo y satisfacción de los estudiantes de pregrado de la universidad de córdoba mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Córdoba [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Bolívar]. Repositorio digital UTB. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/8683495>.
- Mendivel, I., Carhuacho, I., Nolazco, F., Flores, D., & Venturo, C. (2020). Analysis Of Research Culture And Scientific Production In A National University. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 9(2), 705-709. https://www.researchgate.net/publication/348380179_Analysis_Of_Research_Culture_And_Scientific_Production_In_A_National_University?enrichId=rgreq-6edfa94348ac58bcc92d6e107f882ce7-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzM0ODM4MDE3OTtBUzo5Nzg2MjkyNjE1MzMxODRAMTYxMDMzNDgwNjM4Mw%3D%3D&el=1_x_2
- Mera, C., Medina, M., Montoya, A., Medina, P. y Suárez, S. (2023). Tecnologías de la información y comunicación y satisfacción académica en los Estudiantes de una Universidad de Ecuador, 2020. *Revista multidisciplinar*, 7(2), 1538-1559. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5421
- Ministerio de Educación. (18 febrero 2021). Encuesta de recepción del ministerio de educación nacional 2021. *Gob.pe*. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3354773-encuesta-nacional-a-instituciones-educativas-2021>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L. y Fuentes, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´s. *Alausí. revista científica*, 7(4), 1430-1446. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

- Miranda, S. y Ortiz, J. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *Ride*, 11(21), 1-18. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Mireles, M. y García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista educación*, 46(2), 1-20. <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Mosquera, G. y Martínez, L. (2018). *Calidad de servicio*. Centro de Altos Estudios Gerenciales ISID. <https://www.benjaminfranklinsg.com/wp-content/uploads/2020/11/LibroCalidadServicio.pdf>
- Nauca, E., Chávarry, P., Acevedo, A. y Román, E. (2021). Satisfacción de estudiantes universitarios: Modelo de Calidad. *Revista Científica Emprendimiento Científico Tecnológico*, 1(2), 1-16. <https://revista.ectperu.org.pe/index.php/ect/article/view/11/10>
- Navas, W., Catota, V y Ramirez, S. (2023). *Calidad Total. Herramienta para crear valor*. Ediciones Religación Press. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.49>
- Organisation for Economic Cooperation and Development. (2022). *Education at a Glance 2022*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/3197152b-en>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Researchgate.net*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Patrón, R. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(22), 1-18. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>
- Peña, C., Cosi, E. y Silarayan, L. (2024). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes de posgrado de una Universidad Pública de Lima. *Mendive*, 22(2), 1-7. <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/3857>
- Pérez, L. (2022). Tecnología Educativa en América Latina. Revisión de definiciones y artefactos. EDUTECH. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 1(81), 122-136. <https://doi.org/10.21556/edutec.2022.81.2539>
- Ponce, O., Pagán, N. y Gómez, J. (2018). Investigación no experimental y generalización: Bases epistemológicas de las corrientes actuales. *Universidad Metropolitana*, 3, 1-10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7309529>
- Quesada, M. (2019). Condiciones de la infraestructura educativa en la región pacífico central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas. *Revista Educación*, 3(1), 1-19. <https://doi.org/10.15517/revedu.v43i1.28179>

- Quirós, R. (2023). Propiedades psicométricas del DESIT-17 para la medición de la satisfacción académica en estudiantes de Ciencias Médicas de la Universidad de Iberoamérica (UNIBE). *Innovaciones Educativas*, 25(39), 2215-4132.
<http://dx.doi.org/10.22458/ie.v25i39.4682>
- Raza, D. y Carrillo, E. (2022). Crítica a la satisfacción estudiantil como parámetro de calidad en la educación superior. *Cuadernos Universitarios*, (15), 31-40.
https://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac_css/doc_num_data.php?explnum_id=3505
- Rico, M. y Ponce, A. (2022). El docente del siglo XXI: Perspectivas según el rol formativo y profesional. *Revista mexicana de investigación educativa*, 27(92), 77-101.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v27n92/1405-6666-rmie-27-92-77.pdf>
- Rivera, E. (2023). Uso de las TIC por los docentes y satisfacción de los estudiantes de la especialidad de educación física en una escuela de educación superior pedagógica pública, Piura. *Sciencevolution*, 17(27), 1-11. <https://doi.org/10.61325/ser.v2i6.55>
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G. y Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la Investigación*. Edicumbre Editorial Corporativa.
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Salazar, J. y García, A. (2010). Estrategias de integración académica para estudiantes de primer ingreso de Ingeniería Agroforestal en Uraccan Bilwi, 2009. *Ciencias Sociales*, 7(3), 1-12.
<https://doi.org/10.5377/rci.v7i2.440>
- Sanguesa, M., Dueñas, R. y Izquierdo, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Ediciones Paraninfo, S.A.
https://books.google.com.pe/books?id=cUjBxymwhuQC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Sarmiento, D. y Vinueza, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista científica del Amazonas*, 3(5), 54-67. <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>
- Schertzer, C. y Schertzer, S. (2004). Satisfacción y retención estudiantil: un modelo conceptual. *Revista de Marketing para la Educación Superior*, 14(1), 79-91.
https://doi.org/10.1300/J050v14n01_05
- Schmitt, B., & Simonson, A. (1997). *Marketing Aesthetics The Strategic Management of Brands, Identity, and Image*. Free Press.
https://books.google.com.pe/books?id=V8oVl4xPq4gC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

- Silva, J., Macías, B., Tello, E. y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tamayo, G. (2020). Diseños Muestrales en la Investigación. *Semestre Económico*, 4(7), 2-14. <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/1410>
- Templado, I. (2023). Infraestructura escolar y aprendizajes. Evidencia para la Argentina, 98. *Konrad-Adenauer-Stiftung*. https://www.fiel.org/publicaciones/Libros/LIBRO_1688403031640.pdf
- Tinto, V. (2012). *Leaving College Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition*. University of Chicago Press. https://www.amazon.com/Leaving-College-Rethinking-Student-Attrition/dp/022600757X?tag=googhydr-20&hvqmt=&hvbmt={BidMatchType}&hvdev=c&ref=pd_sl_1ehi8sny9z_e
- Torres, F. (2023). *Calidad de servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en una Institución Educativa pública de Carhuaz, 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/138902>.
- Unión Europea. (2021). *Mejorar la calidad y la equidad: iniciativas*. European Education Area. <https://education.ec.europa.eu/es/focus-topics/improving-quality/about-improving-quality>
- Vargas, M. y Meleán, R. (2022). Gestión por procesos. Una aproximación gnoseológica a su estudio desde la Cadena de Valor. *Repique Revista de Ciencias Sociales*, 4(1), 9-9. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8538657>
- Vásquez, L. y Barba, L. (2020). Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el programa de educación superior a distancia, en una universidad privada de Lima. *Paidagogo*, 2(1), 83-105. <https://doi.org/10.52936/p.v2i1.27>
- Venturo, C., Bravo, O., Carhuacho, I. y Acuña, M. (2021). Determinantes de la satisfacción de los estudiantes en una Universidad Privada en Lima Perú. *Revistas Inclusiones*, 8(1), 17-37. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2524>
- Vilcatoma, N. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica - UNCP. Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio digital Institucional - Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8375>.
- Villasís, M., Márquez, H., Nallely, J., Miranda, G. y Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista alergia México*, 65(4), 2448-9190. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>

- Wright, G., Volodarsky, S., Hecht, S., & Saxe, L. (2023). Student Satisfaction and the Future of Online Learning in Higher Education: Lessons from a Natural Experiment. *Lessons from a natural experiment*, 27(1), 336-355. <https://doi.org/10.24059/olj.v27i1.3224>
- Zárraga, L., Molina, V. y Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 1-17. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968306002>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: La satisfacción académica está relacionado significativamente con los elementos tangibles en un instituto superior tecnológico cuzqueño, 2024.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿De qué manera se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024?</p> <p>Problemas específicos PE1: ¿De qué manera se relaciona la dimensión elementos tangibles con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024?</p> <p>PE2: ¿De qué manera se relaciona la dimensión fiabilidad con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024?</p> <p>PE3: ¿De qué manera se relaciona la dimensión seguridad con la satisfacción académica de los</p>	<p>Objetivo general Determinar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024.</p> <p>Objetivos específicos OE1: Determinar la relación de la dimensión elementos tangibles con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024.</p> <p>OE2: Determinar la relación de la dimensión fiabilidad con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024.</p>	<p>Hipótesis general H0: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024. H1: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024</p> <p>Hipótesis específicas HE1: Existe una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.</p> <p>HE2: Existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción</p>	<p>Variable 1 Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones Elementos tangibles Fiabilidad Seguridad Empatía Capacidad de respuesta</p> <p>Variable 2 Satisfacción del estudiante</p> <p>Dimensiones Atención docente</p>	<p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Método Enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño de la Investigación No experimental y de corte transversal</p> <p>Población: Conformado por 112 estudiantes del Instituto de educación Superior Tecnológico público Divino Jesús del departamento de Cusco</p>

<p>estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024?</p>	<p>OE3: Determinar la relación de la dimensión seguridad con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024.</p>	<p>académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.</p>	<p>Servicios</p>	<p>Muestra:</p>
<p>PE4: ¿De qué manera se relaciona la dimensión empatía con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024?</p>	<p>OE4: Determinar la relación de la dimensión empatía con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024.</p>	<p>HE3: Existe una relación significativa entre la dimensión seguridad con satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.</p>	<p>Ciencia y Tecnología</p>	<p>Conformado por 87 estudiantes del instituto de educación superior tecnológico público Divino Jesús del departamento de Cusco</p>
<p>PE5: ¿De qué manera se relaciona la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024?</p>	<p>OE5: Determinar la relación de la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024.</p>	<p>HE4: Existe una relación significativa entre la dimensión empatía con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.</p>	<p>Equipo</p>	
		<p>HE5: Existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico, Cusco, 2024.</p>		

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN ACADÉMICA

(V1: desarrollado por Laines – Valera (2023) y V2: Santini et al. (2017), Adaptado por Hernández-García et al., 2020)

Estimado alumno(a):

Le agradecemos su tiempo y disposición por participar en esta encuesta titulada “calidad de servicio y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024”. Para ello, queremos asegurarle que las respuestas brindadas en este cuestionario serán completamente anónimas y serán utilizadas con un único fin académico. Para asegurar la fiabilidad del cuestionario le pedimos que su respuesta sea con total sinceridad y en base a la experiencia que tuvo en la institución. Ya que, su colaboración es fundamental para el éxito de la presente investigación.

Datos generales:

Fecha: [/ /] Edad: [] Sexo: F [] M []

Siga las siguientes instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas del cuestionario.
- Responder todas las preguntas.
- Marque con una (X) solo unos de los cuadros de las preguntas presentadas.

Tomar en consideración la escala de medición para los 39 ítems.

1=Nunca, 2= Casi nunca, 3= Algunas veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre

DIMENSIONES/INDICADORES/ITEMS						
N°	CALIDAD DE SERVICIO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	El local del instituto tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones, aulas del instituto son cómodas y visualmente atractivas.					
3	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza el instituto son visualmente atractivos.					
FIABILIDAD						
4	Cuando los trabajadores del instituto prometen hacer algo en cierto tiempo lo cumplen.					
5	Cuando tengo un problema en el instituto, muestran un sincero interés en solucionarlo.					
6	Habitualmente el instituto presta bien el servicio.					
7	El instituto presta su servicio en el tiempo acordado.					
8	En el instituto, evitan no cometer errores en sus registros de admisión, cobranzas y académicos.					
SEGURIDAD						
9	El comportamiento de los trabajadores del instituto le transmite confianza.					
10	Me siento seguro en los trámites académicos, de pagos en el instituto.					
11	Los trabajadores del instituto son siempre amables.					
12	Los trabajadores del instituto tienen conocimiento para responder a sus preguntas.					
EMPATÍA						
13	Los trabajadores del instituto le hacen seguimiento personalizado.					
14	En el instituto tienen un horario de atención adecuado.					
15	Los trabajadores del instituto ofrecen información y atención personalizada.					
16	Los trabajadores del instituto buscan lo mejor para los intereses del estudiante.					
17	Los trabajadores del instituto comprenden sus necesidades específicas.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
18	Los trabajadores del instituto informan puntualmente y con sinceridad todas las condiciones del servicio.					
19	Los trabajadores del instituto ofrecen un servicio rápido.					
20	Los trabajadores del instituto siempre están dispuestos a ayudar.					
21	Los trabajadores del instituto le dedican el tiempo necesario para responder a sus consultas.					

DIMENSIONES/INDICADORES/ITEMS						
N°	SATISFACCIÓN ACADÉMICA	ESCALA				
ítem	Indicador	1	2	3	4	5
ATENCIÓN DOCENTE						
1	El profesor(a) le presta suficiente atención.					
2	El trato que recibe es respetuoso por parte de los profesores.					
3	El apoyo recibido por parte del profesor(a) le es útil.					
4	El docente muestra una buena disponibilidad.					
5	El horario establecido para la consulta se adecúa a sus posibilidades.					
EQUIPO						
6	Habitualmente se realiza la actualización de los equipos con los que cuenta la carrera.					
7	Conservan un buen estado físico los equipos con los que cuenta la carrera.					
8	Existe disponibilidad de los equipos con que cuenta la carrera.					
SERVICIOS						
9	Cuál es su grado de satisfacción con los servicios que brinda la carrera.					
10	Cuál es su grado de satisfacción con la calidad de los servicios que dispone el instituto para sus estudiantes.					
11	Cuál es su grado de satisfacción con el proceso de formación.					
12	Cuál es su grado de satisfacción con el personal docente de la carrera.					
13	Cuál es su grado de satisfacción con las actividades que se realizan en el instituto (ferias, conferencias, talleres, actividades artísticas, deportivas o culturales)					
CIENCIA Y TECNOLOGÍA						
14	En los cursos del plan de estudio se realizará investigaciones en temas afines a la carrera.					
15	En los cursos del plan de estudio se estudian técnicas que permiten llevar a cabo investigaciones.					
16	En los cursos del plan de estudio se utilizarán tecnologías de la información y comunicación (aula virtual, internet, foros, tablets, etc.)					
17	En los cursos del plan de estudio se integra la teoría y la práctica.					
18	En los cursos del plan de estudio se integra el tema de la ética profesional dentro de los contenidos.					

Anexo 3: Validez del instrumento por juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister/Doctor: Fabricio Chávez Mora

Presente

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

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración y Dirección de Empresas. El nombre de la investigación es: "Calidad de servicio y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

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

Atentamente,



Alumna: Ruth Cruz Usca
DNI: 73694163



Alumna: Maria Antonieta Molina Mollo
DNI: 74221435

Ficha validación de experto

Estimado(a): Dr. Fabricio Chávez Mora

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su aprobación sobre el instrumento de recolección.

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

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

Nombre: Dr. Fabricio Chávez Mora

DNI: 41599748


Firma del experto informante
Dr. Fabricio Chávez Mora

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister/Doctora: Victoria Gardi Melgarejo

Presente

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

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración y Dirección de Empresas. El nombre de la investigación es: “Calidad de servicio y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

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

Atentamente,



Alumna: Ruth Cruz Usca
DNI: 73694163



Alumna: Maria Antonieta Molina Mollo
DNI: 74221435

Ficha validación de experto

Estimado(a): Magister/Dra. Victoria Gardi Melgarejo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su aprobación sobre el instrumento de recolección.

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

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

Nombre: Magister/Dra. Victoria Gardi Melgarejo

DNI: 04066264



Firma del experto informante
Dra. Victoria Gardi Melgarejo

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: David Flores Zafra

Presente

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

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración y Dirección de Empresas. El nombre de la investigación es: "Calidad de servicio y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

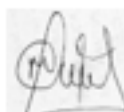
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

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

Atentamente,



Alumna: Ruth Cruz Usca
DNI: 73694163



Alumna: María Antonieta Molina Mollo
DNI: 74221435

Ficha validación de experto

Estimado(a): Magister/Dr. David Flores Zafra

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su aprobación sobre el instrumento de recolección.

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

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

Nombre: Magister/Dr. David Flores Zafra

DNI: 41541647

Firma del experto informante
Dr. David Flores Zafra

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister/Doctora: Ingrid Mendivel Landeo

Presente

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

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración y Dirección de Empresas. El nombre de la investigación es: "Calidad de servicio y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

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

Atentamente,



Alumna: Ruth Cruz Usca
DNI: 73694163



Alumna: Maria Antonieta Molina Mollo
DNI: 74221435

Ficha validación de experto

Estimado(a): Magister/Dra.: Ingrid Mendivel Landeo


Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su aprobación sobre el instrumento de recolección.

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

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

Nombre: Magister/Dra.: Ingrid Mendivel Landeo

DNI: 25683712



Firma del experto informante
Dra. Ingrid Mendivel landeo
DNI: 25683712

Anexo 4: Aprobación del comité de ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 14 de febrero de 2025

Investigador(a)
Ruth Cruz Usca
Maria Antonieta Molina Mollo
Exp. N°:1242-2024

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- **Protocolo titulado: “Calidad de servicio y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024”** con fecha **22/11//2024**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Ruth Cruz Usca y Sr(a) María Antonieta Molina Mollo.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años (24 meses)** a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW



Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos**CARTA DE APROBACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO - DIVINO JESÚS
Urbanización los Lirios S/N, Santo Tomás
Cuzco, Perú
22/10/2024

Quien suscribe:

Autoriza: realizar la recolección de datos de los investigadores Maria Antonieta Molina Mollo identificado con DNI 74221435 y Ruth Cruz Usca identificado con DNI 73694163, cuyo proyecto de investigación titulada " Calidad de servicio y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024". Esta autorización se otorga bajo las siguientes condiciones:

1. El investigador se compromete a mantener la confidencialidad de los datos recolectados y a utilizar la información únicamente con fines académicos y de investigación.
2. La recolección de datos se realizara en el periodo comprendido entre agosto y diciembre, de acuerdo con las normas y políticas establecidas por la organización.
3. El investigador se compromete a respetar las leyes y regulaciones vigentes en relación con la protección de datos y la privacidad de la información.

Quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional y le deseamos éxito en el desarrollo de su investigación.

Atentamente,

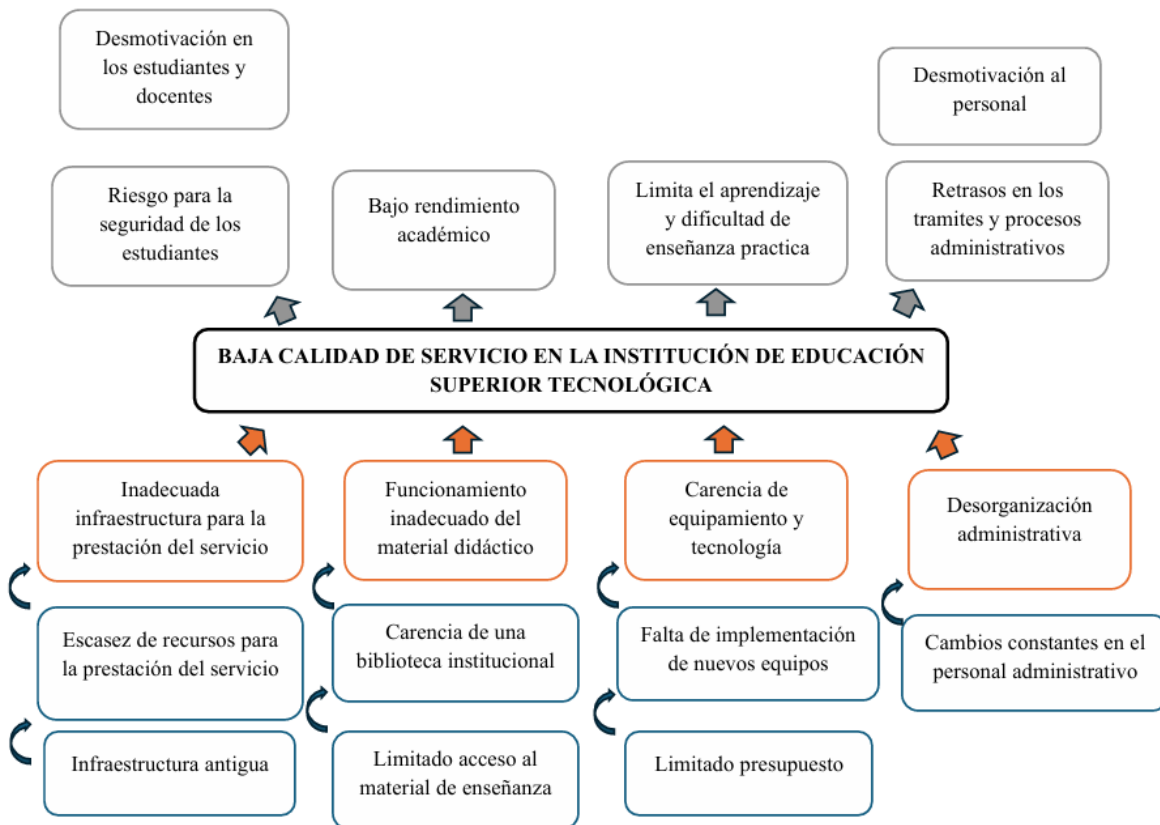
Maria Antonieta Molina Mollo, DNI 74221435
Ruth Cruz Usca, DNI 73694163




Ing. Jesús Abraham Uchiri Quispe
DIRECTOR (e) GENERAL

Firma y Sello de la Institución

Anexo 6: Diagrama de Ishikawa



Anexo 7: Informe del asesor de Turniting

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Calidad de servicio y satisfacción académica de los estudiantes en un instituto superior tecnológico público, Cusco, 2024

AUTOR

Ruth Cruz Usca y María Antonieta Molina Mollo

RECuento DE PALABRAS

14735 Words

RECuento DE CARACTERES

83589 Characters

RECuento DE PÁGINAS

92 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 7, 2025 10:13 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 7, 2025 10:14 AM GMT-5

● 19% de similitud general

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

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	hdl.handle.net Internet	3%
3	repositorio.unap.edu.pe Internet	2%
4	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2022-08-25 Submitted works	1%
5	Universidad Cesar Vallejo on 2024-12-30 Submitted works	<1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-03 Submitted works	<1%
8	Universidad Tecnologica del Peru on 2024-07-21 Submitted works	<1%