



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades
privadas de Chimbote, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Mera Chamorro, Sandra Veronica (orcid.org/0000-0002-6352-7235)

ASESOR:

Mg. Casusol Morales, David Omar Fernando (orcid.org/0000-0002-7580-6573)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria:

A Dios, por darme su protección, fuerza y sabiduría para el logro de mis metas.

A mi familia y en especial a mi querida madre, por darme su amor y apoyo, y quien me alienta cada día con sus enseñanzas de coraje y valentía.

A mi madrina Isabel, quien también me alentó en mi formación profesional.

Sandra Verónica Mera Chamorro

Agradecimiento:

A mi docente Ms. David Casusol Morales por la asesoría en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A Mario Gutiérrez y Jaime Vásquez quienes me apoyaron en el tema estadístico.

A mis amigos que apoyaron en aplicar las encuestas y a los estudiantes de las Universidades Privadas de Chimbote por su tiempo en responder las encuestas.

La Autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO:.....	4
III. METODOLOGÍA:.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1:	Nivel de relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote	19
Tabla 2:	Nivel de valoración de la gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote.	20
Tabla 3:	Nivel de valoración de la variable gestión de la calidad.	21
Tabla 4:	Niveles de valoración de la gestión de calidad en sus dimensiones	22
Tabla 5:	enseñanza – aprendizaje, investigación e internacionalización.	23
Tabla 6:	Nivel de valoración de la variable satisfacción del cliente.	24
Tabla 7:	Nivel de valoración de la satisfacción en sus dimensiones administrativo, infraestructura y autorrealización.	25
Tabla 8:	Nivel de relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, en su dimensión enseñanza – aprendizaje, en universidades privadas.	26
Tabla 9:	Nivel de relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, en su dimensión investigación, en universidades privadas.	27
Tabla 10:	Nivel de relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, en su dimensión internacionalización, en universidades privadas.	28

Índice de gráficos y figuras

Figura 1:	Esquema correlacional.	15
------------------	------------------------	----

Resumen

El presente estudio planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote, 2022. Se consideró el diseño no experimental, descriptivo – correlacional, con enfoque cuantitativo de corte transversal. Se aplicaron dos cuestionarios validados por juicio de expertos y con la confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.975 y 0.976, cuya muestra fue de 370 estudiantes de las universidades privadas de Chimbote. Se obtiene como resultados que la gestión de la calidad se relacionan significativamente ($p=0.00<0.05$) con la satisfacción del cliente (estudiante) y el coeficiente Rho Spearman 0,637 indica que es una relación alta y positiva. Asimismo, el 68,9% de estudiantes universitarios encuestados perciben que la gestión de la calidad es buena y se atribuye a la enseñanza – aprendizaje con el 69,2%. El 52,2% de los estudiantes califican estar satisfechos con los servicios que reciben de las universidades. De los resultados obtenidos se concluye que la variable gestión de la calidad refleja alta relación con la variable satisfacción.

Palabras clave: Gestión de la calidad, satisfacción, educación

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between quality management and customer satisfaction in private universities in Chimbote, 2022. The design was considered non-experimental, descriptive - correlative, with a quantitative cross-sectional approach. Two questionnaires were applied validated by expert judgment and with the reliability of Alfa de Cronbach of 0,975 and 0,976, whose sample was 370 students from the private universities of Chimbote. The results show that quality management is significantly related ($p=0.00<0.05$) to customer satisfaction (student) and the Rho Spearman coefficient 0,637 indicates that it is a high and positive relationship. Also, 68,9% of university students surveyed perceive that quality management is good and is attributed to teaching - learning with 69,2%. 52,2% of students qualify to be satisfied with the services they receive from universities. From the results obtained, it is concluded that the quality management variable reflects a high relationship with the satisfaction variable.

Keywords: Quality management, satisfaction, and education.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, vivimos en un mundo globalizado, donde las organizaciones han tenido que replantear sus estrategias para fomentar su competitividad ante las exigencias del mercado, por lo tanto, se han visto en la necesidad de gestionar la calidad en sus procesos con el objetivo de mejorar sus procesos y servicios; y así lograr resultados en la satisfacción de sus clientes. Ahora hablar de las organizaciones educativas, pues no son ajenas a ello; también se ven interesadas en incorporar la excelencia en sus procesos que conlleve a brindar un servicio al cliente (estudiante) desde un aspecto empresarial. La calidad en la gestión garantiza la competencia y empleabilidad en un país, por lo tanto; los gobiernos juegan un papel importante a través de sus organismos públicos con el seguimiento y cumplimiento de lineamientos para encaminar a las universidades hacia una calidad educativa.

En la última década, en América Latina, las universidades han mostrado continuas transformaciones para ofrecer una enseñanza de calidad, gracias a que los gobiernos han priorizado sus políticas (Kevans, 2020). Tal es el caso de Colombia, evalúan en forma periódica los distintos procesos para garantizar los programas de estudios con el mejoramiento continuo en las organizaciones superiores (Bernate et al., 2020).

En el Perú, a partir del 2014 con la nueva Ley Universitaria N°30220 inicia el reto en las universidades para adaptar la calidad en sus procesos, orientada al mejoramiento continuo vinculado a los procesos de licenciamiento, evaluación y acreditación académica, con el fin de garantizar una formación efectiva que permita al egresado ser competitivo en el mercado laboral. Al respecto, se han logrado avances significativos, de 141 universidades existentes, 93 de ellas obtuvieron el licenciamiento (correspondiendo 47 universidades al sector público y 46 al sector privado) cumplieron con los requisitos básicos de calidad; 25 de las organizaciones universitarias han logrado acreditar sus carreras, algunas de ellas han establecido un sistema de gestión de la calidad para establecer procesos como modelo y que estén basados en la mejora continua.

Sin embargo, muchas instituciones educativas no están entendiendo su función fundamental como gestoras de conocimiento y que la excelencia académica es uno de los elementos más relevantes en la educación superior, dato evidente es que existen en la actualidad 48 universidades denegadas de licenciamiento

(Portal de transparencia de Sunedu) por el incumplimiento de los requisitos básicos de enseñanza, investigación con proyección internacional, enseñanza inclusiva e interculturales.

En este contexto, la educación superior en el Perú enfrenta grandes problemas; uno de ellos, la deficiencia en la calidad educativa que no existe conexión acertada entre ocupación y necesidades del mercado laboral, significa que los planes de estudio que imparten en las organizaciones universitarias suelen estar distanciados con las exigencias del sistema empresarial (Kevans, 2020); tal es el caso que ubican al país en la posición 54 del ranking mundial de competitividad 2022, que evidencian debilidades en indicadores: educación, salud, infraestructura y entre otros (Anuario de Competitividad Mundial). En su estudio De la Cruz et al. (2018) menciona que los estudiantes tienen una perspectiva desfavorable con las universidades, precisamente por la calidad del servicio se obtiene el descontento e insatisfacción. Por tanto, es importante resaltar que la satisfacción del cliente se asociado a la gestión de la calidad estudio (Terrazas y Almeida, 2020).

En la ciudad de Chimbote cuenta con cuatro (04) universidades privadas, donde dos (02) de ellas lograron el licenciamiento, la Universidad San Pedro y la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote se encuentran en la lista de universidades que han sido denegadas el licenciamiento por no cumplir con las condiciones mínimas de calidad requeridas por Sunedu, lo que significa que deberán iniciar un procedimiento de cese de actividades académicas, por la cual no podrán recibir a más estudiantes. Las carencias en objetivos académicos, en planes de estudio, en seguridad de infraestructura y equipamiento, en líneas de investigación, en acciones de seguimiento al estudiante y egresado.

Con el presente trabajo se analizó la relación de la gestión de la calidad y satisfacción del estudiante en universidades privadas del distrito de Chimbote; por consiguiente se formuló el siguiente problema:

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote, 2022?

La investigación se justificó en el aspecto teórico por las fuentes de información confiable: libros y artículos académicos, que respaldan el desarrollo para futuras investigaciones vinculadas con las variables en estudio, conocer el rol

preponderante de la gestión de la calidad en las organizaciones y medir la satisfacción de los estudiantes con los servicios recibidos por las universidades. Asimismo, se justificó de forma metodológica, porque se utilizó técnicas adecuadas e instrumentos confiables, que permitió medir con seguridad la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, así mismo, la definición de un cuestionario validado sirvió de guía para otras investigaciones. Igualmente, el estudio se sustentó en su dimensión práctica; dado que los resultados obtenidos se conoció la satisfacción de los estudiantes con los servicios que recibieron de las universidades. El estudio buscó un impacto social, que las universidades continúen con la mejora continua en sus procesos con enfoque en las necesidades de los estudiantes que garanticen la calidad de sus servicios para la obtención de profesionales competitivos de acuerdo a las exigencias del mercado.

Mediante esta investigación se expuso el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote, 2022 y como objetivos específicos: Establecer el nivel de la gestión de la calidad en universidades privadas de Chimbote, 2022. Identificar el nivel de satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote, 2022. Determinar la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, en su dimensión enseñanza - aprendizaje en universidades privadas de Chimbote, 2022. Identificar la relación entre la gestión de calidad y satisfacción del cliente, en su dimensión investigación en universidades privadas de Chimbote, 2022. Establecer la relación de la gestión de la calidad y satisfacción del cliente en su dimensión internacionalización (movilidad académica) en universidades privadas de Chimbote, 2022.

Asimismo, se abordó las siguientes hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia a la evidencia empírica que se citan en este estudio se ha tomado en consideración los siguientes autores:

En el aspecto internacional se consideró Mwiya et al. (2017) cuyo propósito fue examinar la asociación de cada dimensión de los servicios de calidad en la satisfacción y los comportamientos en lealtad y boca a boca positivo. Tipo de diseño correlacional cuantitativo. La muestra de 656 estudiantes universitarios de último año. Los resultados exponen que los factores del servicio de calidad tales: confiabilidad, tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta y aseguramiento se asocian positivamente con la satisfacción general del cliente. Concluyen que el modelo de desempeño del servicio es un marco válido y útil para evaluar y hacer seguimiento de cómo los estudiantes forman sus percepciones de calidad de servicio y sus intenciones de comportamiento.

Desde otra perspectiva, Afthanorhan et al. (2019) tuvo como objeto tratar el impacto de los seis factores de la calidad del servicio sobre la satisfacción del estudiante. Con un estudio cuantitativa correlacional. Metodología aplicada fue Lib Qual. Los resultados exponen que existe asociación positiva la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante. De esa manera, se apoyó la hipótesis. El medio ambiente, los servicios generales y el índice de rendimiento eran importantes. Mientras tanto, el factor de búsqueda de material, instalaciones y acopio resultó de gran importancia, pero índice de rendimiento bajo que indica que el cliente cree que estos factores eran importantes pero que necesitaban algunas mejoras para optimizar su rendimiento. Por otro lado, el personal de la biblioteca logró un alto rendimiento, pero con poca importancia. Esto se debe a que los clientes estaban más interesados en obtener la formación por su cuenta. Además, según la sugerencia de los clientes, creen que UniSZA Library necesita mejorar los siguientes aspectos, como proporcionar libros y otras publicaciones más actualizadas, laboratorio de computación, servicio de impresión y fotocopias. Sobre la base de estas sugerencias, el índice de rendimiento puede aumentar la colección, las instalaciones y los materiales de búsqueda de la biblioteca. Concluyen que existe conexión positiva de las variables servicio de calidad y la satisfacción del estudiante en una librería, que orienta a investigar la satisfacción de los clientes de la UniSZA respecto a las diferentes dimensiones de los servicios ofrecidos por la Universidad.

Igualmente, en el estudio Ghansah et al.(2020) evaluó los factores influyentes en las instituciones privadas respecto a la satisfacción de los clientes, con un estudio descriptivo. La muestra de 1.750 estudiantes de siete universidades seleccionadas en Tema, Ghana. Los resultados destacaron varios niveles de satisfacción. Se observó que todos los factores, como los libros de texto, el entorno del aula, las instalaciones de apoyo a los estudiantes, la tasa de matrícula, la asociación con el docente, los procesos comerciales, el profesorado informado y receptivo, la gentileza del personal, los comentarios y el tamaño del aula, impulsan la satisfacción de los estudiantes. Concluyen que los servicios académicos y administrativos son medidos por medio de los factores asociados a la satisfacción de los universitarios en las diferentes casas de estudio de nivel superior .

Según, Dewi et al. (2021) en su investigación evaluó el efecto de la calidad educativa, satisfacción y lealtad de los estudiantes en las universidades de Indonesia. Muestra de 384 estudiantes. Obteniendo como resultado el gran impacto que tiene la calidad en la satisfacción de los estudiantes y esto a su vez, tiene impacto en la lealtad de los estudiantes. Concluyen que el vínculo de la calidad del servicio, la satisfacción del estudiante, la imagen permite tomar mejores decisiones estratégicas. De igual manera ver políticas para fortalecer la gestión de la institución.

Citando a Bernate et al. (2020) evaluaron la satisfacción del cliente en organizaciones de educación superior. Investigación cuantitativa como diseño descriptivo, aplicó la encuesta a 200 estudiantes del 7mo. y 8vo. ciclo. Obtiene resultados con puntuaciones satisfactorias en los servicios de institución, condición a su situación económica, enseñanza aprendizaje y autorrealización, mientras que en los grupos de infraestructura, sentido de pertenencia presentan puntuaciones poco satisfactorios respecto a la media y los grupos condiciones de seguridad, reconocimiento del éxito personal que obtienen puntuaciones muy satisfactorias referente a la media. Concluyen que es importante medir los procesos en una organización universitaria para mejorar las condiciones de los programas.

Como señala, Mulyono et al. (2020), el efecto de los servicios de calidad en la satisfacción y lealtad. El estudio es correlacional. La muestra de 321 estudiantes del séptimo semestre de Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah. Los

resultados mostraron una satisfacción media significativamente de la correlación entre los académicos y la lealtad de los estudiantes, la lealtad no académica y la de los universitarios, la probidad y la reputación de los universitarios, y entre el acceso al campus y la lealtad de los estudiantes; por otro lado muestra que no fue significativo la satisfacción de los estudiantes en la mediación de la correlación entre los problemas del programa y la lealtad de los estudiantes. Concluyen que los hallazgos sugieren fortalecer la calidad de los docentes para perfeccionar las habilidades académicas y de comunicación. En los temas no académicos, es importante realizar esfuerzos de capacitación y desarrollo y aumentar los programas de concienciación para el personal administrativo. Para el aspecto de reputación llevar a cabo varias campañas de marketing que predican que tendrán un efecto en los estudiantes en la construcción de percepciones positivas del campus. Mientras tanto, para el aspecto de acceso, debe asegurarse de que todos los estudiantes puedan tener acceso directo al personal empleado, y es necesario mejorar dimensiones que puedan aumentar la satisfacción para que los alumnos estén convencidos de su elección del campus y luego es probable que recomienden su universidad elegida y difundan cosas positivas sobre sus instituciones.

En cuanto a antecedentes nacionales se consideró las investigaciones de los autores siguientes:

Según López y Huamán (2018), determinó que la gestión de la calidad y la satisfacción de los estudiantes de una carrera profesional en una universidad pública. Metodología descriptiva correlacional. Muestra de 110 estudiantes. Los resultados indican la asociación significativa de la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, generalizando a la población de estudio. Concluyen que es fundamental que las organizaciones superiores adapten gestión de la calidad en sus procesos con lo cual se ven comprometidos a ofertar sus servicios de calidad y reconocer las necesidades de los estudiantes y del sector productivo.

De manera similar, De la Cruz y Álvarez (2018) en su investigación determinó el nivel de correlación: calidad, nivel de satisfacción del estudiante y el grado de lealtad. Metodología empleada correlacional transversal. Muestra de 338 estudiantes. Los resultados muestran que la asociación de la calidad del servicio y satisfacción del cliente en organizaciones educativas es muy alta y de tipo directo, lo mismo con la variable satisfacción y lealtad. Concluye que la variable

calidad y sus dimensiones se vinculan directa, positiva y significativa con la satisfacción, donde los indicadores: seguridad, empatía, tangibilidad y fiabilidad, indispensables para mejorar la percepción de satisfacción en los estudiantes.

Asimismo, Vergiú (2022) analizó la asociación de la satisfacción de los estudiantes y la calidad de los servicios de una Facultad. Aplicó una metodología descriptiva - cuantitativa. Muestra de 367 estudiantes. Los resultados indican bajo nivel en la satisfacción de los estudiantes. Evaluado con el criterio Servqual y explica los indicadores para calidad de servicios: gestión del bienestar del estudiante (capacidad de respuesta), habilidades blandas (empatía) la enseñanza y aprovechamiento (fiabilidad); la infraestructura de ambientes de clases (elementos tangibles). El trabajo de investigación concluye que la enseñanza, la gestión de bienestar del estudiante, infraestructura de ambientes de clase y las habilidades blandas permiten elevar el índice de servicio de calidad (ISC) para satisfacer las expectativas de sus estudiantes. Tiene aporte en el enfoque de percepción que puede existir en algunas facultades por una mayor gestión de la calidad educativa.

Otro estudio, Bao-Condor et al. (2020) estableció la asociación de la calidad de servicio obtenidas por los usuarios y la gestión administrativa. Estudio correlacional y transversal. Muestra de 147 clientes (estudiantes) de la Escuela de Postgrado. Muestran resultados que la gestión administrativa que más del 50,0% de estudiantes perciben aceptable, el 23.1% considera ineficaz y un 7.5% considera eficaz. La calidad de servicio el 67.4% lo califica como buena, un 26.5% como regular y 6.1% como muy buena. Concluye que existe asociación calidad de servicio percibida y la gestión administrativa de la Escuela de Postgrado. El trabajo de investigación aporta al estudio en las categorías como se puede medir las variables de investigación en términos cualitativos.

Por otro lado, Hinojosa (2020) evaluó la asociación del sistema de gestión de calidad y satisfacción del cliente de las organizaciones universitarias. Estudio Descriptiva - correlacional, cuantitativa, transversal, no experimental. Se aplicaron fichas de observación documental y cuestionario. Muestra de 152 alumnos. Obteniendo como resultado la correlación del sistema de gestión de calidad y satisfacción del cliente. Concluyó que existe un vínculo positivo y alto de las variables estudiadas.

Según Ceballo et. Al (2021) ejecutó un estudio donde buscó analizar la percepción de los estudiantes referente a la calidad del servicio universitario. Muestra de 684 estudiantes. Hallaron que percepción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio que brinda la casa superior de estudios tiende a ser buena.. Concluyó que uno de los factores que incide para valorar una buena atención es la agilidad de los procesos, el aspecto físico del centro de estudios, la atención de la parte del personal administrativo.

Finalmente, en el estudio de Ayarza (2019) su objetivo fue analizar el vínculo de movilidad académica con la carrera de Administración de Empresas. Investigación básica, no experimental, correlacional. Aplicó una encuesta cuya muestra fue de 29 participantes. Presentó como resultado que la movilidad académica se vincula de manera significativa y directa con la carrera de Administración de Empresas.

Referente a las bases teóricas asociada a las variables gestión de la calidad y satisfacción del cliente, se está considerando las siguientes:

A través del tiempo, la calidad como concepto ha ido variando, ampliando objetivos y cambiando enfoques desde el control o inspección hasta hacerse Gestión de la Calidad Total (Duque et al., 2014). Los diversos conceptos y aportes por autores, entre los que destacan: E. Deming (1986), impulsor de la calidad total, que aporta con los catorce principios; dentro de su filosofía plasma que la calidad consiste en transformar los intereses del cliente de manera medible, como medio de diseñar y desarrollar productos para lograr la plena satisfacción del cliente.

Crosby (1994) sostiene a la calidad como el cumplimiento de requisitos, con un sistema preventivo, donde el producto o servicio es cero defectos. Es significativo su aporte por incluir en la gestión de la calidad la dimensión humana. Ishikawa (1997) sostiene que la calidad de servicio es sinónimo de satisfacción del usuario; en ese sentido no debe entenderse a la calidad como producto, sino también en los procesos y personas de la organización. Es importante que se implementen planes de mejora continua de manera cíclica y el uso de estrategias básicas de calidad para valorar la causa efecto de los planes; en ese sentido se hace necesario que las instituciones educativas implementen la visión de la calidad a través del control de calidad, formulando estrategias y creando el círculo de control de calidad con el manejo del diagrama de causa-efecto. (Harsoyo, 2021).

En el ámbito académico, Boderó (2014) considera la calidad educativa como una filosofía orientada a la concepción de progreso continuo, donde se encuentran involucrados todos los que forman parte de la comunidad educativa y que coincidan en un objetivo común que es la calidad como una cultura inherente al desarrollo de sus actividades. No se debe concebir como eficiencia, porque se extiende más allá del rendimiento.

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación (Sineace, 2017) hace mención que Unesco considera la calidad educativa como una etapa en la que el ser humano llega a un desarrollo pleno, y le permite prosperar y se fortalece como ser humano, de tal manera que aporta al desarrollo de la sociedad comunicando, compartiendo valores y cultura. Asimismo, reconoce que la calidad en la educación es un deseo común, por ende, existe una variedad de significados.

Sunedu determina los requisitos básicos de calidad en la educación: Condición I: Debe establecer objetivos, planes de estudios, títulos y grados. Inicialmente, se crean los programas académicos y planes de estudio que expresan con detalle cada procedimiento a gestionar y sobre las estipulaciones que todo estudiante requiere cumplir su ingreso hasta su egreso. Es por ello, que las organizaciones educativas deben tener objetivos claros sobre los programas que brindan. Condición II: Debe establecer ofertas educativas compatibles que estén acorde con los instrumentos de planeamiento. Desde el inicio de cada año, cuando realizan sus planes de operación, deben contar con un presupuesto sustentado y financiado con el propósito de dar cumplimiento de la Condición III básica de calidad, para ello se hace necesario que genere fondos. Debe contar con equipamiento e infraestructura adecuada: laboratorios, bibliotecas, aulas y otros ambientes que cumplan con las condiciones mínimas de capacidad, equipamiento, seguridad y las normativas mínimas de infraestructura. Las instituciones de educación superior deben tener capacidad de facilitar y gestionar los servicios educativos como: ambientes, equipamiento y mobiliarios. A la vez debe contar con locales especiales, diseñados según las características requeridas, de acuerdo con los servicios educativos; las cuales, son destinados para los estudiantes universitarios según las actividades que vayan a realizar y el grupo etario al que pertenezcan. Condición IV: Debe contar con las líneas de investigación, en esta condición las

organizaciones superiores debe contar con código de ética para la investigación, con actividades que fomenten el desarrollo de la investigación, a la vez debe contar con proyectos aprobados de investigación, con docentes que realicen investigaciones, asimismo un listado de proyectos. Condición V: Debe contar con la disponibilidad de personal con un mínimo del 25 por ciento de docentes calificados a tiempo completo, asimismo que los docentes tengan grados académicos de acuerdo el nivel de enseñanza, que sean capacitados constantemente, evaluados y que sean contratados de manera transparente. Condición VI: Debe contar con servicios complementarios básicos como servicios médicos, psicológicos, deportivos y otros. Condición VII: Debe contar con mecanismos de inserción laboral, como bolsa de trabajo virtual, alianzas y convenios con organizaciones públicas y/o privadas, con una Oficina de apoyo y seguimiento al graduado. Condición VIII: Complementaria: Transparencia de Universidades, referida a difundir la información tales como: la filosofía de la institución, la normativa de estudiantes, el calendario de admisión, el tarifario de los servicios prestados, vacantes y las fechas de selección de docentes, plan de estudios (Ley N.°30220, 2014).

De acuerdo con el Consorcio de Universidades (2005) expone que la gestión de la calidad enfocada en educación superior puede tener muchos conceptos, es así algunos de ellos pueden resultar muy limitantes. En consecuencia, un concepto errado de calidad puede sesgar los procedimientos de evaluación y accidentalmente llevar a que se sobreestime o se omita algunos elementos de la vida universitaria que son fundamentales para cumplir con la finalidad de la educación superior integral.

Romero et, al (2020) señalan que la gestión de la calidad es una estrategia competitiva que garantiza que la institución brinde sus servicios con calidad y en concordancia con los estándares establecidos y genere satisfacción a sus usuarios y la sociedad. Como señalan Zúñiga y Camacho (2022) la gestión de la calidad en la educación superior responde al mejoramiento continuo del quehacer de la organización educativa, de tal manera que la ellas mismas establecen sus estándares de calidad y se autoevalúan, periódicamente valoran las acciones si éstas son eficaces y pertinentes. En la opinión de Caballano (2012, citado en Coaquira, 2018) establece que la calidad debe ser entendida

como filosofía organizacional y está dirigida a la satisfacción del usuario y debe enmarcarse en un proceso de mejora continua.

De otro lado, Lizarzaburo (2016) señala que la norma ISO 9001, establece que los requisitos que garantizan la gestión de la calidad debe aplicarse a toda la organización con la finalidad que se cumplan con los estándares de calidad y lo requerido por el cliente.

En una institución de Educación Superior, la aplicación de la gestión de la calidad conlleva el acatamiento de las obligaciones exigidas por la norma ISO 9001:2015. La norma establece que toda institución debe optar por un sistema de gestión de la calidad como una decisión estratégica porque ayuda a mejorar el desempeño general y aportar como iniciativa para un desarrollo sostenible, ya que se trabaja para el logro de los objetivos trazados.

El aseguramiento de la calidad en la educación superior derivado de un grupo de mecanismos que han sido creados para fomentar y garantizar la calidad en las universidades. Dichos mecanismos tienen un propósito principal que es el abastecimiento de información de elementos que son relevantes para la educación superior. Dentro de sus propósitos podemos agruparlos en tres categorías: mejoramiento de la calidad, control de la calidad (licenciamiento) y garantía de la calidad (acreditación). El mejoramiento de la calidad, es la capacidad para utilizar mecanismos y políticas eficaces de autorregulación, y que presenten un progreso continuo hacia la calidad. Estos mecanismos son conocidos como el licenciamiento, y su función es permitir la obtención de una licencia para el funcionamiento. El licenciamiento tiene como fin cuidar a la población y aparta del sistema a las entidades que no cumplen con los requisitos mínimos de calidad. El siguiente propósito de control de la calidad evalúa la provisión de las universidades que se encuentre relacionadas a condiciones necesarias de calidad; y por último la garantía de la calidad, evalúa sus funciones declaradas de estándares determinados en asociación con los actores pertinentes.

Para el presente estudio se ha tomado en referencia a las dimensiones del Modelo de Calidad para la Acreditación de Universidades del Sineace que ha permitido medir la gestión de la calidad:

Dimensión enseñanza – aprendizaje, orientado asegurar la adecuada formación profesional. Es el proceso de transmisión del contenido de la teoría de acuerdo

a la especialidad (conocimiento, habilidades y valores) con un enfoque metodológico del docente hacia el estudiante, con la finalidad de una formación profesional (Alonso et al., 2020).

Dimensión investigación, orientada a garantizar el mejoramiento del conocimiento científico en los estudiantes. Consiste en el desarrollo científico, con la finalidad de promover nuevos conocimientos que prometen dar solución a la problemática social del entorno. Son todas las acciones que realiza la institución para favorecer el desarrollo del conocimiento científico en los clientes (estudiantes) y graduados. Actualmente el conocimiento más frecuente es a través del desarrollo de tesis para grados y títulos, artículos científicos, y actividades de extensión relacionadas con la investigación (Hinojosa, 2020).

Dimensión internacionalización (movilidad académica), está referido a los convenios nacionales e internacionales con universidades en la movilidad de estudiantes y docentes para el intercambio de experiencias (Pedraza, 2018). La internacionalización aporta al perfil del estudiante en competencias que le permita desenvolverse en un panorama internacional que sume la movilidad, el dominio de lenguas extranjeras, conocimientos de distintos modelos educativos, que son medios para las mejoras de la calidad en las universidades (Otero et al., 2018)

La satisfacción es la consecuencia que depende de la asociación entre la oferta y sus expectativas previas. De manera que la satisfacción es una emoción y respuesta de la vivencia con las expectativas de beneficios (Kotler, 2013). La satisfacción tiene origen a partir de la concordancia entre las percepciones y expectativas, es decir, que la satisfacción puede tener múltiples interpretaciones y connotaciones según la perspectiva. La satisfacción del estudiante se considera como uno de los indicadores de la calidad más importantes dentro de la institución de educación superior, sabiendo que es una ventaja competitiva frente a otras instituciones.

La satisfacción como un estado mental del cliente (estudiante) por una acción de satisfacer una necesidad, en esta ocasión está vinculado a la calidad del servicio de formación profesional. Por esta razón, la institución educativa está dirigida a lograr la acreditación de la calidad, por ende, la satisfacción, y se constituye en una variable importante en cualquier medición.

Satisfacción sobre la calidad educativa, se define como el estado de bienestar de los estudiantes que tienen cubiertas ciertas expectativas académicas, el cual se debe lograr a través de las actividades que realizan las instituciones (Surdez et al., 2018). Los estudios realizados sobre satisfacción en estudiantes y calidad educativa en las universidades son de gran importancia, ya que brindan conocimiento para perfeccionar el rendimiento académico, y con ello, fortalecer la imagen y el prestigio de una institución (Valdivia, 2019)

La satisfacción del cliente es muy importante en la valoración de la calidad de la educación, porque refleja la eficiencia de los servicios brindados en lo administrativo y académico: su satisfacción con las interacciones con el profesor y sus compañeros, así como las instalaciones y el equipamiento. Las necesidades, expectativas y percepciones servirán como indicador para lograr una mejor gestión y desarrollo de los programas académicos.

Dimensiones de la satisfacción, la satisfacción en asociación con un servicio se refiere a la insatisfacción o satisfacción general de la institución, basada en las dimensiones de enseñanza y aprendizaje del docente, ambientes de enseñanza, administrativo e investigación.

Dimensión administrativo, referido a los procesos y procedimientos que están definidos para el logro de los objetivos, confirmando de esta manera la total prestación de los servicios de la institución superior a los estudiantes.

Dimensión infraestructura y equipamiento, se refiere a los ambientes de enseñanza educativa, es el conjunto de ambientes o espacios que requieren ser equipados, diseñados y construidos de acuerdo a las especificaciones del servicio educativo, en esta dimensión se encuentran desde los ambientes de clases, con los lugares de estudio como biblioteca, laboratorio de cómputo, etc.

Dimensión autorrealización; es la percepción de los estudiantes respecto a las oportunidades que recibe de la universidad para actuar de una manera libre y autónoma en su desarrollo profesional (Surdez et al, 2018)

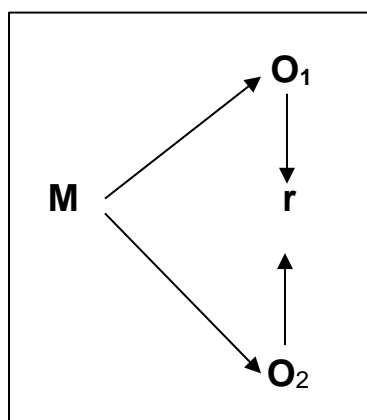
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se trató de una investigación básica, donde se orientó analizar la correlación de las variables de gestión de la calidad y satisfacción del cliente. Según Muntané (2010) indica que la investigación básica es conocida también, como investigación pura que no busca la aplicación práctica.

La presente investigación por sus características se ubica en un estudio de diseño no experimental, descriptivo – correlacional, transversal. Según, Hernández y Mendoza (2018) una investigación no experimental se debe a que las variables en estudio no realizan manipulación deliberada. Es transversal, porque la recolección de datos se aplicó en un tiempo determinado. Enfoque correlacional porque va estudiar la relación de las dos variables en estudio.

Figura 1:Esquema correlacional



Dónde:

M : Muestra de estudiantes de universidades privadas de
Chimbote, 2022.

O.₁: Observación de la V.₁: Gestión de la calidad

O.₂: Observación de la V.₂: Satisfacción del cliente

r : Correlación entre las variables de estudio.

3.2 Variables y operacionalización

Variable gestión de la calidad: En el ámbito educativo, es la estrategia para impulsar los procesos con una mejora continua en la enseñanza - aprendizaje, en la investigación y en la internacionalización (movilidad académica) que garanticen un óptimo servicio ante las necesidades del estudiante y la sociedad (Romero et al., 2020; Pedraza, 2018 y Sineace, 2022)

Definición operacional: la variable en estudio gestión de la calidad se ha evaluado mediante un cuestionario validado de 35 ítems.

Escala de medición: Ordinal

Indicadores: Valoración del plan de estudios, valoración de la capacitación y habilidad del docente para la enseñanza, valoración de los métodos de enseñanza y evaluación. valoración de la planificación, valoración de la organización.

Variable satisfacción del cliente: Es la experiencia favorable que tiene el estudiante respecto al producto o servicio que siente que ha cubierto sus expectativas en lo administrativo, en la infraestructura y en la autorrealización (Cabana et al., 2016 y Surdez et al., 2018).

Definición operacional: se evaluó aplicando un cuestionario validado de 35 ítems en base a los indicadores.

Escala de medición: Ordinal.

Indicadores: Valoración de la atención del personal administrativo, capacidad de respuesta, valoración de los servicios administrativos, adecuación de las condiciones básicas de infraestructura y equipamiento (instalaciones, plataformas, biblioteca, laboratorios y talleres), nivel de autorrealización del estudiante, conocimiento y habilidades, capacitación para la inserción al mercado laboral.

Se muestra la operacionalización de las variables en Anexo 1

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según, Hernández y Mendoza (2018) definen como la agrupación de personas que evidencian las mismas características. Para el presente

estudio la población estuvo representada por los estudiantes matriculados de pregrado en el semestre 2022-1 de las universidades privadas licenciadas del distrito de Chimbote, 2022, asciende a 16,978 estudiantes. A continuación se menciona el criterio de inclusión: estudiantes de las universidades privadas de la ciudad de Chimbote. Criterio de exclusión: estudiantes del primer ciclo de las universidades privadas de la ciudad de Chimbote.

3.3.2. Muestra

Hernández et al. (2019) refiere que una fracción del universo es la muestra. Para la presente investigación el cálculo de la muestra está representada por 370 estudiantes de pregrado matriculados en el semestre 2022-1 de las universidades privadas licenciadas del distrito de Chimbote, 2022.

3.3.3. Muestreo

En el presente trabajo se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, manteniéndose la representatividad de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica de recolección de datos

En el presente estudio se utilizó la encuesta, como técnica de investigación, que se formula mediante un listado de proposiciones para la recogida de información fidedigna (López et al, 2015)

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

En la recopilación de los datos se aplicó una encuesta a través de un cuestionario, que según Hernández, et al. (2014), mencionan es un instrumento con un total de preguntas que permite la recolección de datos. En la evaluación se utilizaron dos cuestionarios, el primero para medir la variable gestión de la calidad y la segunda para medir la satisfacción del cliente (estudiante).

Para la evaluación de gestión de la calidad se adoptó los criterios del Modelo de Calidad para la Acreditación de Universidades del Sineace (2022), permitió elaborar el cuestionario de 35 preguntas que se analizó las dimensiones: enseñanza – aprendizaje, investigación e internacionalización (movilidad académica), con la escala de valoración tipo likert y valores : (6)

Totalmente de acuerdo (5) Medianamente de acuerdo (4) De acuerdo (3)
En desacuerdo (2) Medianamente en desacuerdo (1) Totalmente en
desacuerdo.

Para la evaluación de la satisfacción del cliente se siguió con el criterio propuesto por Surdez (2018), y Montero (2020) que se adaptó al cuestionario de 35 preguntas en las dimensiones: Administrativo, Infraestructura y equipamiento, y Autorrealización, con la escala de valoración tipo likert y valores: (6) Totalmente de satisfecho (5) Medianamente satisfecho (4) Satisfecho (3) Insatisfecho (2) Medianamente insatisfecho (1) Totalmente insatisfecho.

3.4.3. Validación Instrumento de recolección de datos

Para la validez del contenido se dió a través de la técnica de criterio de jueces, contando con los valiosos aportes de los siguientes doctores, con experiencia en docencia universitaria (Anexo 2) Dr. Cristian Gutierrez Ulloa – Docente Metodólogo, Dra. Fiorella Manuela Chervellini Orbegozo - Docente de Administración, Dr. Miguel Dominguez Moreno – Especialista en Marketing

3.4.4. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se va a presentar si se aplica en repetidas oportunidades al mismo sujeto se obtendrá una misma respuesta utilizando Alfa de Cronbach donde el rango de intervalos debe (>0.500 o igual 0.990) para que sea confiable (Hernández y Mendoza, 2018). Para el estudio se aplicó la prueba piloto para obtener el índice de validez de confiabilidad de los cuestionario para ambas variables, por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, se obtuvo el resultado de confiabilidad el 0.975 en el instrumento que analiza la gestión de la calidad y el 0.976 en el instrumento que determina la satisfacción del cliente, por lo cual se determina que los instrumentos que evalúan ambas variables son confiables (Anexo 4).

3.5. Procedimiento

Para el presente informe se procedió con la elaboración de dos instrumentos, con un total de 70 ítems, se redactaron mediante el

formulario de Google, para la recolección de datos, fueron validados por tres expertos con el método de consistencia interna con una prueba piloto aplicado a 21 estudiantes de pregrado. Una vez validado se aplicó los instrumentos, de forma virtual a la muestra, la cual se realizó de manera anónima y voluntaria del estudiante. Obtenido los resultados de la encuesta se continuó con la confección de la base de datos que fueron procesados usando el programa Excel y el Spss que permitió disponer de gráficos y tablas para interpretación de resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó dos métodos para el análisis de datos: la estadística descriptiva comparativa que permitió la elaboración de tablas de frecuencia y figuras. El segundo método, la estadística inferencial donde primero se comprobó la normalidad de los datos con la prueba de Kolmogorov-Smirnov y posterior para la relación de la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente se usó el coeficiente de correlación de Spearman; que permitió realizar el contraste de la hipótesis. Para la evaluación de los datos se usó del Excel y del programa estadístico SPSS.

3.7. Aspectos éticos

Se tomó en consideración la normativa establecida en el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, en los siguientes aspectos: Confiabilidad por el resultado de la investigación son coherentes y consistentes. Confidencialidad, que las personas que han participado en el estudio se mantienen en reserva y la información se utiliza para fines académicos. Asimismo, se ha tomado en cuenta las normas internacionales APA para los citados.

IV. RESULTADOS

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la asociación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades privadas Chimbote, 2022. Se aplicaron dos cuestionarios de tipo Likert a la muestra de 370 estudiantes de pregrado matriculados en el semestre 2022-1 de las universidades privadas licenciadas; estudiantes del segundo al décimo ciclo de las universidades privadas.

Una vez obtenido los resultados de los cuestionarios, se empleó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la comprobación de la normalidad de los datos y así, se estableció el método de correlación para fundamentar los objetivos y contrastar las hipótesis.

Tabla 1

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

		Gestión de Calidad	Satisfacción del cliente
N		370	370
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,6595	2,5135
	Desviación típica	,53367	,51648
	Absoluta	,427	,349
Diferencias más extremas	Positiva	,262	,318
	Negativa	-,427	-,349
Z de Kolmogorov-Smirnov		8,223	6,704
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000

Nota: Tabla elaborada por la autora con la información obtenida de la base de datos.

En esta primera tabla se observa los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de las variables gestión de la calidad y satisfacción del cliente se obtiene probabilidades menores de 0,05 ($< 0,05$), indican que los datos de las variables no tienen una distribución o comportamiento normal, por lo tanto se procedió al uso de pruebas estadísticas no paramétrica para la contrastación de las hipótesis.

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote, 2022

Tabla 2

Nivel de relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote.

Rho de Spearman	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	370	370
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	370	370

Nota. Tabla elaborada por la autora con la información de la base de datos.

En la tabla 2 muestra el resultado de 0,637 de la prueba de correlación Rho Spearman manteniendo una asociación positiva alta entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, así como la proporcionalidad directa de las mismas. Asimismo, se identificó una significancia de valor (0,0000) es menor que el nivel de significancia (0,05), entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) en tal sentido se acepta la hipótesis alterna (H1). Por lo tanto, existe asociación significativa entre las variables gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote, 2022

Tabla 3

Nivel de valoración de la gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote.

Valoración		Satisfacción del cliente						Total	
		Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho			
Gestión de Calidad	Buena	188	50,81%	67	18,11%	0	0,00%	255	68,92%
	Regular	2	0,54%	101	27,30%	1	0,27%	104	28,11%
	Deficiente	3	0,81%	6	1,62%	2	0,54%	11	2,97%
Total		193	52,16%	174	47,03%	3	0,81%	370	100,00%

Nota: Tabla elaborada por la autora con la información obtenida de la base de datos.

En la tabla 3 muestra el nivel de valoración gestión de la calidad y satisfacción del cliente donde:

El 50,81% de estudiantes valoran la gestión de la calidad como buena y se encuentran satisfecho; el 27,30% de estudiantes valoran que la gestión de la calidad es regular y se encuentran medianamente satisfecho; el 0,54% de estudiantes valoran que la gestión de la calidad es deficiente y se encuentran insatisfecho. Finalmente, el 52,2% de encuestados califican estar satisfechos, el 47,0% califican estar medianamente satisfecho y el 0.8% califican estar insatisfechos.

Objetivo específico 1: Establecer el nivel de la gestión de la calidad en universidades privadas de Chimbote.

Tabla 4

Nivel de valoración de la variable gestión de la calidad

Valoración	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Buena	153 – 211	255	68,90%
Regular	94 - 152	104	28,10%
Deficiente	35 - 93	11	3,00%
Total		370	100,00%

Nota: Tabla elaborada por la autora con la información obtenida de la base de datos.

En la tabla 4 muestra que la gestión de la calidad es valorada por los estudiantes de la siguiente manera: el 68,9% perciben como buena; el 28,1% perciben como regular y el 3,0% la perciben deficiente.

Tabla 5

Niveles de valoración de la gestión de calidad en sus dimensiones enseñanza – aprendizaje, investigación e internacionalización.

Variable	Valoración	Dimensiones					
		Enseñanza- Aprendizaje		Investigación		Internacionalización	
Gestión de Calidad	Buena	256	69,20%	233	62,97%	0	0,00%
	Regular	102	27,60%	124	33,51%	356	96,22%
	Deficiente	12	3,20%	13	3,51%	14	3,78%
Total		370	100,0%	370	100,0%	370	100,0%

Nota: Tabla elaborada por la autora con la información obtenida de la base de datos.

En la tabla 5 muestra el nivel de valoración de la gestión de calidad en sus dimensiones:

En la dimensión enseñanza - aprendizaje el 69,2% de los estudiantes encuestados perciben que es buena; el 27,6% de los estudiantes perciben que es regular y el 3,2% de los estudiantes perciben que es deficiente.

En la dimensión investigación el 63,0% de los estudiantes encuestados perciben que la es buena, el 33,5% de los estudiantes perciben que es regular y el 3,5% de los estudiantes consideran que es deficiente.

En la dimensión internacionalización (movilidad académica) el 96,2% de los estudiantes perciben que es regular y el 3,8% consideran que es deficiente.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote, 2022.

Tabla 6

Nivel de valoración de la variable satisfacción del cliente.

Nota: Tabla elaborada por la autora con la información obtenida de la base de datos.

Valoración	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	153 – 211	193	52,2%
Medianamente satisfecho	94 - 152	174	47,0%
Insatisfecho	35 - 93	3	0,8%
Total		370	100,0%

En la tabla 6 se observa que el 52,2% de estudiantes encuestados califican estar satisfechos con los servicios, el 47,0% de estudiantes califican estar medianamente satisfechos y el 0,8% de estudiantes califican estar insatisfechos con los servicios de las universidades de Chimbote.

Tabla 7

Nivel de valoración de la satisfacción en sus dimensiones administrativo, infraestructura y autorrealización.

Variable	Valoración	Dimensiones					
		Administrativo		Infraestructura y equipamiento		Autorrealización	
Satisfacción del cliente	Satisfecho	185	50.00%	182	49.20%	175	47.30%
	Medianamente Satisfecho	181	48.90%	185	50.00%	190	51.35%
	Insatisfecho	4	1.10%	3	0.80%	5	1.35%
Total		370	100%	370	100%	370	100%

Nota: Tabla elaborada por la autora con la información de la base de datos.

En la tabla 7 muestra que la dimensión administrativo el 50,0% de los estudiantes encuestados califican estar satisfechos; el 48,9% de los estudiantes califican estar medianamente satisfechos y el 1,1% de los estudiantes califican estar insatisfechos.

En la dimensión infraestructura y equipamiento el 49,2% de estudiantes califican estar satisfechos, el 50,0% de estudiantes califican estar medianamente satisfechos y un 0,8% de estudiantes califican estar insatisfechos

En la dimensión autorrealización el 47,4% de estudiantes encuestados califican estar satisfechos, el 51,3% de estudiantes califican estar medianamente satisfechos y un 1,3% de estudiantes califican estar insatisfechos.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, en su dimensión enseñanza - aprendizaje en universidades privadas de Chimbote, 2022.

Tabla 8

Nivel de relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, en su dimensión enseñanza – aprendizaje, en universidades privadas de Chimbote.

Rho de Spearman	Enseñanza- Aprendizaje	Coeficiente de correlación	1,000	,621**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	370	370
Rho de Spearman	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	370	370

Nota: Tabla elaborada por la autora de la información obtenida en la base de datos.

En la tabla 8 se observa el resultado de 0,621 que se obtuvo de la prueba de correlación Rho Spearman manteniendo una relación positiva alta entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, así como la proporcionalidad directa de las mismas. Asimismo, se identificó una significancia de valor (0.0000) es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) en tal sentido se acepta la hipótesis alterna (H1). Por lo tanto, existe asociación significativa y positiva entre la dimensión enseñanza – aprendizaje de la variable gestión de la calidad con respecto a la variable satisfacción del cliente (estudiante) en universidades privadas.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, en su dimensión investigación en universidades privadas de Chimbote, 2022.

Tabla 9

Nivel de relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, en su dimensión investigación, en universidades privadas de Chimbote.

Rho de Spearman	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Investigación	N	370	370
		Coeficiente de correlación	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	370	370

Nota: Tabla elaborada por la autora de la información obtenida en la base de datos.

En la tabla 9 se establece el resultado de 0.637 que se obtuvo por la prueba de correlación Rho Spearman, manteniendo una relación positiva alta entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, así como la proporcionalidad directa de las mismas. Asimismo, se identificó una significancia de valor (0.0000) es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) en tal sentido se acepta la hipótesis alterna (H1). Por lo tanto, existe asociación significativa entre la dimensión investigación de la variable gestión de la calidad con respecto a la variable satisfacción del cliente en universidades privadas.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, en su dimensión internacionalización (movilidad académica) en universidades privadas de Chimbote, 2022.

Tabla 10

Nivel de relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, en su dimensión internacionalización, en universidades privadas de Chimbote.

Rho de Spearman	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	1,000	,118*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	370	370
	Internacionalización	Coeficiente de correlación	,118*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	370	370

Nota: Tabla elaborada por la autora de la información obtenida en la base de datos

Se observa en la tabla 10 establece la prueba de correlación Rho Spearman, se obtuvo el resultado de 0,118, manteniendo una asociación positiva muy baja entre gestión de la calidad y satisfacción del cliente, así como la proporcionalidad directa de las mismas. Asimismo, se identificó una significancia de valor (0,023) es menor que el nivel de significancia (0.05), entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) en tal sentido se acepta la hipótesis alterna (H1). Por lo tanto, existe asociación significativa entre la dimensión internacionalización de la variable gestión de la calidad con respecto a la variable satisfacción del cliente en universidades privadas.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio ha tenido como objetivo establecer la relación la gestión de la calidad con la satisfacción de los estudiantes, 2022; para la cual se implementó dos cuestionarios de tipo Likert, la muestra de 370 estudiantes de universidades privadas de Chimbote, por lo que se presenta el siguiente análisis:

En relación al primer objetivo específico de establecer el nivel de la gestión de calidad en universidades privadas de Chimbote, los resultados en la tabla 4 se observa que la gestión de la calidad tiene dos categorías que predominan buena y regular. El 68,9% de estudiantes perciben que es buena y el 28,1% consideran que es regular. Asimismo, de las dimensiones consideradas en la variable y que tienen mayor aporte la tabla 5 muestra las dimensiones que el 69,2% de estudiantes perciben que la enseñanza – aprendizaje es buena y el 63,0% de estudiantes perciben que la investigación es buena. Asimismo, la dimensión internacionalización (movilidad académica) no está siendo valorada como buena, sino como regular. Similar al caso de la investigación de Ceballos *et al.* (2021) obtuvo el resultado que el nivel de percepción es permisible con tendencia a ser buena sobre la calidad del servicio que presta la organización universitaria en la gestión administrativa. En su estudio Zúñiga y Camacho (2022) afirman la gestión de la calidad en la educación superior responde al mejoramiento continuo del quehacer de la organización educativa, de tal manera que las mismas establecen sus estándares de calidad y se autoevalúan periódicamente, valoran las acciones si éstas son eficaces y pertinentes. De lo mencionado anteriormente, se concluye que el nivel de gestión de la calidad en las universidades de Chimbote se considera bueno en sus dimensiones de enseñanza – aprendizaje e investigación y regular la internacionalización (movilidad académica), estas dimensiones se vinculan con la disponibilidad de brindar a los estudiantes un adecuado plan de estudios, docentes calificados, desarrollo de actividades en investigación, convenios internacionales.

En relación al segundo objetivo específico de identificar el nivel de satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote, 2022. En la tabla 6 se observa que predominan dos niveles satisfechos y medianamente satisfechos; el 52,2% de estudiantes indicaron estar satisfechos y el 47,0% de estudiantes indicaron estar medianamente satisfechos. Asimismo, las dimensiones consideradas en la variable la tabla 7 muestra que el 50% de estudiantes están satisfechos en lo

administrativo y el 49,2% de estudiantes están satisfechos con la infraestructura y equipamiento. Similar el caso de la investigación de Ghansah et al.(2020) evaluó los factores influyentes en las instituciones privadas respecto a la satisfacción de los clientes, con los resultados destacaron varios niveles de satisfacción. Se observó que los factores como los libros de texto, el entorno del aula, las instalaciones de apoyo a los estudiantes, la gentileza del personal, los comentarios y el tamaño del aula, impulsan la satisfacción del estudiante. Según Surdez et al. (2018) señala que la satisfacción sobre la calidad educativa, que el bienestar de los estudiantes que tienen cubiertas ciertas expectativas académicas, el cual se debe lograr a través de las actividades que realizan las instituciones educativas. De lo mencionado anteriormente, se concluye que los estudiantes indicaron estar satisfechos en relación a los servicios administrativos, infraestructura y equipamiento, es evidente que la satisfacción de los estudiantes esté reflejando una buena atención personalizada, una buena infraestructura, implementación de las bibliotecas física y virtual, plataformas para la gestión administrativa y académica.

Referente al tercer objetivo específico que es establecer la relación entre la gestión de calidad y satisfacción del cliente, en su dimensión enseñanza - aprendizaje en universidades privadas de Chimbote, 2022. En la tabla 8 muestra que la gestión de la calidad en su dimensión enseñanza - aprendizaje se asocian significativamente con la satisfacción del cliente (estudiante). De los resultados observados se percibe que la enseñanza – aprendizaje se asocia de forma positiva, alta con la satisfacción del cliente en organizaciones universitarias. El resultado es concordante con el estudio de Bernate et al. (2020) obtuvo que los resultados de enseñanza aprendizaje y autorrealización con puntuaciones satisfactorias en los servicios de la institución y concluye que es importante medir los procesos en una organización universitaria para mejorar las condiciones de los programas. Al respecto, Alonso et al. (2020) señalan que la enseñanza – aprendizaje está orientado asegurar la adecuada formación profesional.

De lo antes descrito, se deduce que la gestión de calidad en su dimensión enseñanza - aprendizaje en universidades privadas de Chimbote se vinculan de manera alta y positiva con la satisfacción de los estudiantes universitarios, es claro que la satisfacción de los estudiantes esté reflejando una buena plana docente, adecuado plan de estudios, adecuado contenido de los cursos. Está

dimensión muestra mayor aporte a la variable gestión de la calidad. Este proceso es fundamental porque está vinculado con el desarrollo profesional del estudiante, generando un impacto positivo en la sociedad con profesionales competentes.

Referente al cuarto objetivo específico que es identificar la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, en su dimensión investigación en las universidades privadas de Chimbote, 2022. En la tabla 9 muestra resultados de la gestión de la calidad en su dimensión investigación se vinculan significativamente con la satisfacción del estudiante. De los resultados observados se percibe que la investigación se vincula de manera alta y positiva con la satisfacción de los estudiantes. De manera similar al estudio de Hinojosa (2020) concluye se vinculan de manera positiva y alta sus variables de estudio; el sistema de gestión de la calidad y satisfacción del estudiante. El mismo autor menciona que la investigación son acciones que realiza la institución para favorecer el desarrollo del conocimiento científico en los clientes (estudiantes) y graduados. Actualmente el conocimiento más frecuente es a través del desarrollo de tesis de grados académicos y títulos profesionales, artículos científicos, y actividades de extensión vinculadas con la investigación científica.

De lo mencionado, se concluye que la gestión de calidad en su dimensión investigación en universidades privadas de Chimbote, se vinculan de manera alta y positiva con la satisfacción de los estudiantes. Esto muestra que la satisfacción de los estudiantes está reflejando adecuadas actividades de investigación, procesos definidos en la elaboración de trabajos de investigación científica.

En referencia al quinto objetivo específico de establecer la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente, en su dimensión internacionalización (movilidad académica) en universidades privadas de Chimbote, 2022. En la tabla 10 se muestra los resultados de la gestión de la calidad en su dimensión internacionalización (movilidad académica) se asocia significativamente con la satisfacción del cliente (estudiante) y el coeficiente Rho Spearman 0,118. De los resultados observados se percibe que la dimensión internacionalización (movilidad académica) se asocia de manera muy baja y positiva con la satisfacción del cliente universitario. Este resultado es similar al

estudio de Ayarza (2019) obtiene como resultado que la gestión de la movilidad académica se vincula de manera significativa con la carrera profesional de Administración. Al respecto, Otero et al. (2018) expone que la internacionalización contribuye al perfil demandado del estudiante en competencias que le permita desenvolverse en un panorama internacional que sume la movilidad, el dominio de lenguas extranjeras, conocimientos de distintos modelos educativos, medios que contribuyen a mejorar la calidad en las universidades.

De mencionado anteriormente, se concluye que la internacionalización (movilidad académica) se vincula de manera muy baja con la satisfacción de los estudiantes universitarios, este proceso está asociado a brindarle a los estudiantes convenios nacionales e internacionales, procedimientos definidos para la movilidad académica.

En referencia al objetivo general que es determinar la relación entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote, 2022. En la tabla 2 se muestra los resultados de la gestión de la calidad se vinculan significativamente con la satisfacción de los estudiantes y del coeficiente Rho Spearman 0,637. De los resultados observados se percibe que la gestión de la calidad se asocia de manera alta y positiva con la satisfacción de los estudiantes. Asimismo, en la tabla 3 se muestra que la gestión de la calidad es considerada el 50,8% como buena y se encuentran satisfechos, y el 18,10% como buena y se encuentran medianamente satisfechos. Similar el estudio de López y Huamán (2018) en su estudio indican la asociación significativa entre la gestión de la calidad y satisfacción del cliente que comprueban que la satisfacción del cliente es fundamentada por la gestión de la calidad. Al respecto, Orozco et al. (2020) mencionan que las instituciones educativas mediante su sistema de gestión de calidad determinen los procesos fundamentales para ofrecer un adecuado servicio, midiendo las expectativas de los estudiantes, el mercado de trabajo y la sociedad en general.

De lo mencionado anteriormente, se concluye que la gestión de la calidad está siendo valorada positivamente por los estudiantes y se relacionan de manera alta y positiva con la satisfacción del cliente, por lo tanto, a medida que exista una buena gestión de la calidad habrá una mejor satisfacción en los estudiantes.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo al primer objetivo específico, el nivel la gestión de calidad en universidades privadas de Chimbote, evaluada en el estudio se concluye que los estudiantes universitarios encuestados perciben que la gestión de la calidad es buena en las dimensiones de enseñanza – aprendizaje e investigación y en nivel regular la movilidad académica, estas dimensiones se relacionan con la disponibilidad de brindar a los estudiantes un adecuado plan de estudios, docentes calificados, desarrollo de actividades en investigación, convenios internacionales.

Segunda: De acuerdo con el segundo objetivo específico, el nivel de satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote, evaluada en el estudio se concluye que los estudiantes indicaron estar satisfechos en relación a las dimensiones administrativo, infraestructura y equipamiento, es evidente que la satisfacción de los estudiantes esté reflejando una buena atención personalizada, una buena infraestructura, implementación de las bibliotecas física y virtual, plataformas para la gestión administrativa y académica.

Tercera: De acuerdo con el tercer objetivo específico, la gestión de calidad y satisfacción del cliente en su dimensión enseñanza – aprendizaje en universidades privadas de Chimbote, evaluada en el estudio se concluye la gestión de calidad en su dimensión enseñanza – aprendizaje se vincula de manera alta y positiva con la satisfacción de los estudiantes universitarios, es claro que la satisfacción de los estudiantes está reflejando una buena plana docente, adecuado plan de estudios, adecuado contenido de los cursos. Está dimensión muestra mayor aporte a la variable gestión de la calidad.

Cuarta: De acuerdo con el cuarto objetivo específico, la gestión de calidad y satisfacción del cliente en su dimensión investigación en universidades privadas de Chimbote. Se concluye que la investigación se vincula de manera alta con la satisfacción de los estudiantes universitarios, esta dimensión se asocia en brindar a los estudiantes actividades de investigación, procesos definidos en la elaboración de trabajos de investigación científica.

Quinta: De acuerdo con el quinto objetivo específico, de las variables en estudio gestión de la calidad y satisfacción del cliente en su dimensión internacionalización en universidades privadas de Chimbote, se concluye que la internacionalización (movilidad académica) se vincula de manera muy baja con la satisfacción del cliente universitario, esta dimensión se asocia con la disponibilidad de brindar apoyo al estudiante en realizar estudios de algunas asignaturas con otras universidades con convenios nacionales e internacionales.

Sexto: De acuerdo con el objetivo general, de las variables en estudio gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades privadas, se concluye que la gestión de calidad y satisfacción del cliente universitario se vincula de manera alta y positiva, muestra que los estudiantes están satisfechos con la gestión de la calidad de las organizaciones universitarias.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A la Jefatura del área de Calidad de las universidades se recomienda que continúen con la mejora continua en sus procesos, además tomar acciones para la renovación de la licencia institucional, proceso que iniciará en forma progresiva a partir del mes de octubre del 2023. Este proceso de licenciamiento ha permitido que los estudiantes sientan la confianza en los servicios académicos que brindan dichas instituciones universitarias.

Segunda: Se recomienda a la Jefatura del área de Internacionalización de ambas universidades en realizar una encuesta a los estudiantes para conocer sus necesidades y motivos que están conllevando a no sentirse satisfechos con el servicio de movilidad académica, asimismo revisar sus convocatorias a la movilidad académica no están cumpliendo con la difusión pertinente.

Tercera: De los resultados obtenidos del nivel de satisfacción del estudiante, está justificada realizar estudios futuros enfocados en las dimensiones de enseñanza – aprendizaje, investigación e internacionalización, que permitan evaluar las percepciones de los alumnos en relación a los servicios que brindan las universidades de Chimbote.

REFERENCIAS

- Afthanorhan, A. Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., Liza, P. (2019) Assessing the effects of service quality on customer satisfaction, *Management Science Letters*, 9(1), pp. 13–24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Bao, C. (2020) Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú, *Gaceta Científica*, 6(2). <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Bernate, J., Guataquira, A., Romero, E., Reyes, P. (2020) Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior, *Podium*, 38. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
- Alonso, L. Cruz, M, Olaya, J.(2020) Dimensiones del proceso de enseñanza – aprendizaje para la formación profesional, *Revista Educar desde la Ciencia*, 19(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=589164533003>
- Bodero, H. (2014) El impacto de la calidad educativa, *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 04(01). <https://doi.org/10.18259/acs.2014011>
- Cabana, S., Cortés, F., Vega, D., Cortés, R.. (2016) Análisis de la fidelización del estudiante de ingeniería con su centro de educación superior: Desafíos de gestión educacional, *Formacion Universitaria*, 9(6). <https://doi.org/10.4067/S0718-50062016000600009>
- Ceballos, F., Rojas, J., Cuba, L., Medina, K., Velazco, A. (2021) Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios, *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(108). <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.427>
- Coaquira, C. (2018) Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada, *Apuntes Universitarios*, 8(3). <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.331>

De la Cruz, A. y Álvarez, V. (2018) Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016, *Revista Muro de la Investigación*, 2(2). <https://doi.org/10.17162/rmi.v2i2.754>

Dewi, R., Roza, M., Taridi, M., Alek, A., Fahrurrozi (2021) Nexus Between Quality Of Education, Student Satisfaction And Student Loyalty: The Case Of Department Of English Teacher Education At Universitas Islam Negeri In Indonesia, *International Journal for Quality Research*, 15(1).
<https://doi.org/10.24874/IJQR15.01-05>

Duque, E. y Gómez, Y. (2014) Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior, *Suma de Negocios*, 5(12).
[https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70040-0](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70040-0)

Ghansah, B., Serwaa, J., Gbagonah, P., Okogun, J. . (2020) The Determinant of Student Satisfaction in Academic and Administrative Services in Private Universities, in *Research Anthology on Preparing School Administrators to Lead Quality Education Programs*. IGI Global, pp. 1534–1551.
<https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3438-0.ch068>

Harsoyo R. (2021) Model Pengembangan Mutu Pendidikan (Tinjauan Konsep Mutu Kaoru Ishikawa), *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 2(1). <https://doi.org/10.21154/sajiem.v2i1.44>

Hernández, C. y Carpio, N. (2019) Introducción a los tipos de muestreo, *Alerta Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1).
<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Hernández, R., Mendoza, C. (2018) *Metodología de la Investigación: Las rutas de la investigación, Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Hinojosa, R. (2020) *Sistema de gestión de calidad institucional y su relación con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018*,(tesis de maestría Universidad de San Martín de Porres, Lima)
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/6589>
- Kevans, Martha (2020) Gestión educativa y calidad de la educación superior tecnológica en instituciones estatales de Lima Metropolitana. *Educación*, 26(2), 147 – 162. <https://doi.org/10.33539/educacion.2020.v26n2.2229>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013) *Fundamentos de marketing* 11va edición, Prentice Hall.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Ley 30220 (2014) Ley Universitaria http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria_04_02_2022.pdf
- Lizarzaburu, E. (2016) La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015, *Universidad & Empresa*, 18(30).
<https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- López, I. y Huamán, N. (2018) Gestión de calidad y satisfacción de necesidades en la Universidad Nacional ‘Micaela Bastidas’, *Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac*, 33(2).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6736287>
- López, R. y Fachelli, S. (2015) *La Encuesta: Metodología De La Investigación Social Cuantitativa*, Universidad Autónoma de Barcelona.
<https://ddd.uab.cat/record/163567>
- Montero, J. y Cantón, R. (2020) Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado:

ciudad de Xalapa-Enríquez (México), *Innovaciones Educativas*, 22(32).
<https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2727>.

Morales, V. y Hernández, A. (2004) Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización, *Revista Digital*, 10(73).
<https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>

Mulyono, H., Hadian, A., Purba, N. Pramono, R. (2020) Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education, *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), pp. 929–938.
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.929>

Muntané, J. (2010) Introducción a la investigación básica, *RAPD Online*, 33:3.
https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica

Mwinya, B., Bwalya, J., Siachinji, B., Sikombe, S., Chanda, H. y Chawala, M. (2017) Higher Education Quality and Student Satisfaction Nexus: Evidence from Zambia, *Creative Education*, 08(07).
<https://doi.org/10.4236/ce.2017.87076>

Orozco, E., Jaya, A., Ramos, F., Guerra, R. (2020) Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación, *Revista de Educación Médica Superior*, 34(2). <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/2268>

Pedraza, X. (2018) Internacionalización y gestión de calidad en la educación superior, *Sotavento M.B.A.* (28).
<https://doi.org/10.18601/01233734.n28.05>.

Romero, A.; Flores, D., Flores, E., Luzuriaga, M. (2020) Gestión de la calidad en instituciones de educación superior., *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2102>.

- Slineace (2017) *Serie: documentos técnicos: modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria*. Lima: Tarea Asociación gráfica educativa.
<https://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12982/4086/Modelo%20de%20Acreditaci%c3%b3n%20para%20Programa...%20WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sineace (2022) Resolución del Consejo Directivo 00017 - Aprobación del Modelo de Acreditación institucional para Universidades.
<https://hdl.handle.net/20.500.12982/7117>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (13 mayo 2122) *Condiciones básicas de calidad* <https://www.sunedu.gob.pe/8-condiciones-basicas-de-calidad/>
- Surdez, E., Sandoval, M. Lamoyi, C. (2018) Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria, *Educación y Educadores*, 21(1). <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>.
- Tello, M. y Flores, J. (2021) La eficiencia técnica de las universidades públicas del Perú, *Industrial Data*, 24(1). <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19661>
- Terrazas, B. y Almeida, R. (2020) “Análisis de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria en las universidades privadas,” *Revista Perspectivas*, 30(45).
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332020000100002
- Universidades, C. de (2005) Gestión de la calidad para instituciones de educación superior: Procesos de autoevaluación y acreditación, *Universidad de Lima*
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/4002>

- Otero, M., Giraldo, W., Sánchez, J. (2018) La movilidad académica internacional: experiencias en Instituciones de Educación Superior de Colombia y México, in *Revista de la Educación Superior*, 48(190).
<https://www.uv.mx/coatza/eci/files/2021/03/Movilidad-Academica.pdf>
- Valdivia, J. (2019) Algunas ideas sobre la problemática universitaria peruana en el mundo de la competitividad, in *Encrucijadas abiertas: América Latina y el Caribe, Sociedad y pensamiento crítico Abya Yala, tomo II*, 335-358.
<https://doi.org/10.2307/j.ctvn5tzhd.21>
- Vergíu, J. (2022) Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL, *Búsqueda*, 8(1). <https://doi.org/10.21892/01239813.536>
- Zúñiga, S. y Camacho, S. (2022) Referentes teóricos para un modelo de acreditación desde la evaluación y la gestión de la calidad, *Revista Electrónica Educare*, 26(1). <https://doi.org/10.15359/ree.26-1.15>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V ₁ Gestión de la calidad	En el ámbito educativo, la gestión de la calidad es la estrategia para impulsar los procesos con una mejora continua la enseñanza - aprendizaje, en la investigación y en la internacionalización (movilidad académica) que garanticen un óptimo servicio ante las necesidades del estudiante y la sociedad. (Romero et al., 2020) (Pedraza, 2018) (Sineace, 2022)	La gestión de calidad, se evaluará mediante un cuestionario validado.	Enseñanza – Aprendizaje	Valoración del plan de estudios Valoración de la capacitación y habilidad del docente en la enseñanza. Valoración de los métodos de enseñanza y evaluación	Ordinal
			Investigación	Valoración de la planificación Valoración de la organización	
			Internacionalización (Movilidad académica)	Valoración de la planificación Valoración de la organización	
V ₂ Satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente, es la experiencia favorable del estudiante con el producto o servicio que siente que ha cubierto sus expectativas en lo administrativo, en la infraestructura y equipamiento, y en la autorrealización. (Cabana <i>et al.</i> , 2016) (Surdez et al., 2018) (Montero et al., 2020)	Para analizar las dimensiones satisfacción del cliente se obtendrá la información mediante la aplicación de un cuestionario.	Administrativo	Valoración de la atención del personal administrativo Capacidad de respuesta Valoración de los servicios administrativos	Ordinal
			Infraestructura y equipamiento	Adecuación de las condiciones básicas de infraestructura y equipamiento (instalaciones, plataformas, biblioteca, laboratorios y talleres)	
			Autorrealización	Nivel de autorrealización del estudiante Conocimiento y habilidades Capacitación para la inserción al mercado laboral	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Encuesta: <https://forms.gle/ncYB1TP37VXVgZZS6>

Cuestionario 1 Gestión de la calidad

Estimado (a): estudiante:

A continuación, se le presenta un cuestionario que forma parte de una investigación, cuya finalidad es medir el nivel de satisfacción del estudiante por los servicios que recibe de la universidad. Se solicita su participación voluntaria y compromiso en dar respuesta a cada uno de los enunciados con sinceridad marcando la alternativa que más se ajuste a su percepción.

Agradeciendo de antemano su participación, compromiso y aporte en el presente estudio.

Instrucciones: Se le presenta seis posibles alternativas, cuyo valor o peso dependerá de su selección, para la cual deberá elegir la respuesta que crea conveniente de acuerdo a la escala: (6) Totalmente de acuerdo (5) Medianamente de acuerdo (4) De acuerdo (3) En desacuerdo (2) Medianamente en desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo.

A continuación, se presentan las diferentes ítems e interrogantes:

PREGUNTAS		RESPUESTAS					
DIMENSIÓN 1: ENSEÑANZA - APRENDIZAJE		1	2	3	4	5	6
1	Mi Universidad me brinda un plan de estudios de acuerdo a las exigencias profesionales.						
2	Mi Universidad tiene un buen de contenido de los cursos.						
3	Mi Universidad da cumplimiento al contenido de los cursos.						
4	Mi Universidad estable acciones adecuadas necesarias para lograr el aprendizaje deseado.						
5	Mi Universidad emplea recursos didácticos para el desarrollo de clases.						
6	Mi Universidad emplea herramientas de interacción de las tecnologías de la información para mi aprendizaje (videos, power point, canva, etc.)						
7	Mi Universidad brinda tutorías y asesorías académicas.						
8	Mi Universidad tiene docentes que dominan el contenido del curso.						
9	Mi Universidad tiene docentes que expone al inicio de clases las reglas del desarrollo del curso.						
10	Mi Universidad tiene docentes que inspira y motiva el aprendizaje de contenidos de los cursos.						
11	Mi Universidad tiene docentes que fomenta mi participación en clase.						
12	Mi Universidad tiene docentes que demuestran interés por mi aprendizaje.						
13	Mi Universidad tiene docentes que orienta mi aprendizaje de manera amable y respetuoso						
14	Mi Universidad tiene docentes que consiguen mantener mi atención en clases.						
15	Mi Universidad tiene docentes que hace que mi comunicación sea fluida en el aula.						
16	Mi Universidad tiene docentes que respetan mi opinión en clase.						
17	Mi Universidad tiene docentes que consideran los resultados de la evaluación para realizar mejoras en mi aprendizaje.						
18	Mi Universidad tiene docentes que cumplen con los criterios de evaluación.						
19	Mi Universidad tiene docentes que evalúan de acuerdo a lo explicado en clase.						

20	Mi Universidad tiene docentes que desarrollan las clases en un clima de apertura y entendimiento.							
21	Mi Universidad tiene docentes que asisten a clases regular y puntualmente.							
DIMENSIÓN 2: INVESTIGACIÓN								
22	Mi Universidad promueve la innovación e investigación científica.							
23	Mi Universidad establece alianzas con otras organizaciones para elaborar líneas de investigación.							
24	Mi Universidad ha compartido conmigo los documentos normativos que orienta en elaborar los trabajos de investigación científica.							
25	Mi Universidad tiene bien desarrolladas las actividades de investigación.							
26	Mi Universidad incentiva a sus estudiantes a participar y hacer parte de las actividades de investigación.							
27	Mi Universidad respalda la enseñanza con procesos y resultados de investigación.							
DIMENSIÓN 3: INTERNACIONALIZACIÓN (MOVILIDAD ACADÉMICA)								
28	Mi Universidad cuenta con la Oficina encargada de gestionar el intercambio internacional (movilidad académica de docentes y estudiantes).							
29	Mi Universidad tiene convenios nacionales e internacionales para la movilidad académica.							
30	Mi Universidad programa oportunamente la movilidad académica.							
31	Mi Universidad cuenta con los procedimientos definidos para la movilidad académica.							
32	Mi Universidad difunde en forma oportuna la postulación a la movilidad académica.							
33	Mi Universidad tiene convenios implementados de movilidad académica para docentes.							
34	Mi Universidad tiene convenios implementados de movilidad académica para estudiantes.							
35	Mi Universidad me incentiva que participe de la movilidad académica.							

Cuestionario 2

Satisfacción del cliente

Estimado (a): estudiante:

A continuación, se le presenta un cuestionario que forma parte de una investigación, cuya finalidad es medir el nivel de satisfacción del estudiante por los servicios que recibe de la universidad. Se solicita su participación voluntaria y compromiso en dar respuesta a cada uno de los enunciados con sinceridad marcando la alternativa que más se ajuste a su percepción. Agradeciendo de antemano su participación, compromiso y aporte en el presente estudio.

Instrucciones: Se le presenta seis posibles alternativas, cuyo valor o peso dependerá de su selección, para la cual deberá elegir la respuesta que crea conveniente de acuerdo a la escala: (6) Totalmente de satisfecho (5) Medianamente satisfecho (4) Satisfecho (3) Insatisfecho (2) Medianamente insatisfecho (1) Totalmente insatisfecho.

A continuación, se presentan las diferentes ítems e interrogantes:

PREGUNTAS		RESPUESTAS					
DIMENSIÓN 1: ADMINISTRATIVO		1	2	3	4	5	6
1	Mi grado de satisfacción con el personal respecto a sus conocimientos y dominio de los temas administrativos.						
2	Mi grado de satisfacción con el trato cordial y respetuoso del personal administrativo.						
3	Mi grado de satisfacción con la atención del personal administrativo.						
4	Mi grado de satisfacción con el sistema de acompañamiento y asesoría al estudiante.						
5	Mi grado de satisfacción con la predisposición del personal para la atención.						
6	Mi grado de satisfacción con el reconocimiento a los esfuerzos de los estudiantes.						
7	Mi grado de satisfacción con la difusión efectiva de eventos y campañas institucionales que realiza la Universidad.						
8	Mi grado de satisfacción con los diversos canales para comunicarme con el personal administrativo: telefonía, email, atención presencial.						
9	Mi grado de satisfacción con la información clara y oportuna acerca de mi carrera profesional.						
10	Mi grado de satisfacción con la información oportuna de cualquier eventualidad que pudiera alterar el normal desarrollo de clases.						
11	Mi grado de satisfacción con la atención oportuna de las quejas y reclamos.						
12	Mi grado de satisfacción con las soluciones y alternativas para resolver las dificultades.						
13	Mi grado de satisfacción con la atención de los trámites administrativos virtuales: constancia de estudios, cambio de modalidad, etc.						
14	Mi grado de satisfacción con la asesoría en el proceso de matrícula académica.						
15	Mi grado de satisfacción con las actividades académicas pertinentes: congresos, conferencias, seminarios, talleres.						
16	Mi grado de satisfacción con las actividades de reforzamiento y nivelación al estudiante.						
17	Mi grado de satisfacción con el servicio de biblioteca virtual.						
18	Mi grado de satisfacción con el servicio de la bolsa de trabajo.						
19	Mi grado de satisfacción con el servicio psicológico.						
20	Mi grado de satisfacción con el servicio médico.						
DIMENSIÓN 2: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO		1	2	3	4	5	6

21	Mi grado de satisfacción con la ventilación de las aulas.						
22	Mi grado de satisfacción con la limpieza de las instalaciones de la Universidad.						
23	Mi grado de satisfacción con la comodidad del mobiliario.						
24	Mi grado de satisfacción con los laboratorios físicos equipados.						
25	Mi grado de satisfacción con las instalaciones de la biblioteca física.						
26	Mi grado de satisfacción con las instalaciones deportivas.						
27	Mi grado de satisfacción con las plataformas para el desarrollo de las clases virtuales.						
28	Mi grado de satisfacción con las plataformas para la gestión administrativa.						
29	Mi grado de satisfacción con los laboratorios virtuales (simuladores) necesarios para mi carrera profesional.						
30	Mi grado de satisfacción con el material bibliográfico de la biblioteca virtual.						
31	Mi grado de satisfacción con el repositorio académico institucional de tesis.						
DIMENSIÓN 3: AUTORREALIZACIÓN		1	2	3	4	5	6
32	Mi grado de satisfacción con la carrera elegida.						
33	Mi grado de satisfacción con la experiencia académica.						
34	Mi grado de satisfacción con el desarrollo de mi creatividad que potencia mis habilidades.						
35	Mi grado de satisfacción con la carrera profesional que estimula mi desarrollo de capacidades.						

Anexo 3: Validación de instrumentos

1er validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ENSEÑANZA - APRENDIZAJE									
1	Directo	Mi Universidad me brinda un plan de estudios de acuerdo a las exigencias profesionales.	X		X		X		
2	Directo	Mi Universidad tiene un buen de contenido de los cursos.	X		X		X		
3	Directo	Mi Universidad da cumplimiento al contenido de los cursos.	X		X		X		
4	Directo	Mi Universidad estable acciones adecuadas necesarias para lograr el aprendizaje deseado.	X		X		X		
5	Directo	Mi Universidad emplea recursos didácticos para el desarrollo de clases.	X		X		X		
6	Directo	Mi Universidad emplea herramientas de interacción de las tecnologías de la información para mi aprendizaje (videos, power point, canva, etc.)	X		X		X		
7	Directo	Mi Universidad brinda tutorías y asesorías académicas.	X		X		X		
8	Directo	Mi Universidad tiene docentes que dominan el contenido del curso.	X		X		X		
9	Directo	Mi Universidad tiene docentes que expone al inicio de clases las reglas del desarrollo del curso.	X		X		X		
10	Directo	Mi Universidad tiene docentes que inspira y motiva el aprendizaje de contenidos de los cursos.	X		X		X		
11	Directo	Mi Universidad tiene docentes que fomenta mi participación en clase.	X		X		X		
12	Directo	Mi Universidad tiene docentes que demuestran interés por mi aprendizaje.	X		X		X		
13	Directo	Mi Universidad tiene docentes que orienta mi aprendizaje de manera amable y respetuoso	X		X		X		
14	Directo	Mi Universidad tiene docentes que consiguen mantener mi atención en clases.	X		X		X		

15	Directo	Mi Universidad tiene docentes que hace que mi comunicación sea fluida en el aula.	X		X		X		
16	Directo	Mi Universidad tiene docentes que respetan mi opinión en clase.	X		X		X		
17	Directo	Mi Universidad tiene docentes que consideran los resultados de la evaluación para realizar mejoras en mi aprendizaje.	X		X		X		
18	Directo	Mi Universidad tiene docentes que cumplen con los criterios de evaluación.	X		X		X		
19	Directo	Mi Universidad tiene docentes que evalúan de acuerdo a lo explicado en clase.	X		X		X		
20	Directo	Mi Universidad tiene docentes que desarrollan las clases en un clima de apertura y entendimiento.	X		X		X		
21	Directo	Mi Universidad tiene docentes que asisten a clases regular y puntualmente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: INVESTIGACIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	
22	Directo	Mi Universidad promueve la innovación e investigación científica.	X		X		X		
23	Directo	Mi Universidad establece alianzas con otras organizaciones para elaborar líneas de investigación.	X		X		X		
24	Directo	Mi Universidad ha compartido conmigo los documentos normativos que orienta en elaborar los trabajos de investigación científica.	X		X		X		
25	Directo	Mi Universidad tiene bien desarrolladas las actividades de investigación.	X		X		X		
26	Directo	Mi Universidad incentiva a sus estudiantes a participar y hacer parte de las actividades de investigación.	X		X		X		
27	Directo	Mi Universidad respalda la enseñanza con procesos y resultados de investigación.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: MOVILIDAD ACADÉMICA (INTERNACIONALIZACIÓN)			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
28	Directo	Mi Universidad cuenta con la Oficina encargada de gestionar el intercambio internacional (movilidad académica de docentes y estudiantes).	X		X		X		
29	Directo	Mi Universidad tiene convenios nacionales e internacionales para la movilidad académica.	X		X		X		
30	Directo	Mi Universidad programa oportunamente la movilidad académica.	X		X		X		

31	Directo	Mi Universidad cuenta con los procedimientos definidos para la movilidad académica.	X		X		X		
32	Directo	Mi Universidad difunde en forma oportuna la postulación a la movilidad académica.	X		X		X		
33	Directo	Mi Universidad tiene convenios implementados de movilidad académica para docentes.	X		X		X		
34	Directo	Mi Universidad tiene convenios implementados de movilidad académica para estudiantes.	X		X		X		
35	Directo	Mi Universidad me incentiva que participe de la movilidad académica.	X		X		X		



Ph.D. Cristian R. Gubérrez Ulloa
 Contador Público
 Licenciado en Filosofía, Psicología y CCSS
 CPP N° 02-9358
 CPP N° 1541066767

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Cristian Raymound Gutierrez Ulloa

DNI: 41056767

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Doctor en Filosofía e Investigación	Doctor en Administración de la Educación	Maestro en Docencia e Investigación

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01					
02					
03					

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de junio del 2022



 Ph.D. Cristian R. Gutierrez Ulloa
 Contador Público
 Licenciado en Filosofía, Psicología y CCSS
 CPP N° 02-9358
 CPP N° 1541066767

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ADMINISTRATIVO			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Mi grado de satisfacción con el personal respecto a sus conocimientos y dominio de los temas administrativos.	X		X		X		
2	Directo	Mi grado de satisfacción con el trato cordial y respetuoso del personal administrativo.	X		X		X		
3	Directo	Mi grado de satisfacción con la atención del personal administrativo.	X		X		X		
4	Directo	Mi grado de satisfacción con el sistema de acompañamiento y asesoría al estudiante.	X		X		X		
5	Directo	Mi grado de satisfacción con la predisposición del personal para la atención.	X		X		X		
6	Directo	Mi grado de satisfacción con el reconocimiento a los esfuerzos de los estudiantes.	X		X		X		
7	Directo	Mi grado de satisfacción con la difusión efectiva de eventos y campañas institucionales que realiza la Universidad.	X		X		X		
8	Directo	Mi grado de satisfacción con los diversos canales para comunicarme con el personal administrativo: telefonía, email, atención presencial.	X		X		X		
9	Directo	Mi grado de satisfacción con la información clara y oportuna acerca de mi carrera profesional.	X		X		X		
10	Directo	Mi grado de satisfacción con la información oportuna de cualquier eventualidad que pudiera alterar el normal desarrollo de clases.	X		X		X		
11	Directo	Mi grado de satisfacción con la atención oportuna de las quejas y reclamos.	X		X		X		
12	Directo	Mi grado de satisfacción con las soluciones y alternativas para resolver las dificultades.	X		X		X		
13	Directo	Mi grado de satisfacción con la atención de los trámites administrativos virtuales: constancia de estudios, cambio de modalidad, etc.	X		X		X		
14	Directo	Mi grado de satisfacción con la asesoría en el proceso de matrícula académica.	X		X		X		

15	Directo	Mi grado de satisfacción con las actividades académicas pertinentes: congresos, conferencias, seminarios, talleres.	X		X		X		
16	Directo	Mi grado de satisfacción con las actividades de reforzamiento y nivelación al estudiante.	X		X		X		
17	Directo	Mi grado de satisfacción con el servicio de biblioteca virtual.	X		X		X		
18	Directo	Mi grado de satisfacción con el servicio de la bolsa de trabajo.	X		X		X		
19	Directo	Mi grado de satisfacción con el servicio psicológico.	X		X		X		
20	Directo	Mi grado de satisfacción con el servicio médico.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO			Si	No	Si	No	Si	No	
21	Directo	Mi grado de satisfacción con la ventilación de las aulas.	X		X		X		
22	Directo	Mi grado de satisfacción con la limpieza de las instalaciones de la Universidad.	X		X		X		
23	Directo	Mi grado de satisfacción con la comodidad del mobiliario.	X		X		X		
24	Directo	Mi grado de satisfacción con los laboratorios físicos equipados.	X		X		X		
25	Directo	Mi grado de satisfacción con las instalaciones de la biblioteca física.	X		X		X		
26	Directo	Mi grado de satisfacción con las instalaciones deportivas.	X		X		X		
27	Directo	Mi grado de satisfacción con las plataformas para el desarrollo de las clases virtuales.	X		X		X		
28	Directo	Mi grado de satisfacción con las plataformas para la gestión administrativa.	X		X		X		
29	Directo	Mi grado de satisfacción con los laboratorios virtuales (simuladores) necesarios para mi carrera profesional.	X		X		X		
30	Directo	Mi grado de satisfacción con el material bibliográfico de la biblioteca virtual.	X		X		X		
31	Directo	Mi grado de satisfacción con el repositorio académico institucional de tesis.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: AUTORREALIZACIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	

32	Directo	Mi grado de satisfacción con la carrera elegida.	X		X		X		
33	Directo	Mi grado de satisfacción con la experiencia académica.	X		X		X		
34	Directo	Mi grado de satisfacción con el desarrollo de mi creatividad que potencia mis habilidades.	X		X		X		
35	Directo	Mi grado de satisfacción con la carrera profesional que estimula mi desarrollo de capacidades.	X		X		X		



Ph.D. Cristian R. Gutiérrez Ulloa
 Catedrático Público
 Licenciado en Filosofía, Psicología y CCSS
 CPP N° 02-9358
 CPP N° 1541086767

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Cristian Raymound Gutierrez Ulloa

DNI: 41056767

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Doctor en Filosofía e Investigación	Doctor en Administración de la Educación	Maestro en Docencia e Investigación

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Cristian Raymound Gutierrez Ulloa
Docente Metodólogo

14 de junio del 2022

2do validador:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ENSEÑANZA - APRENDIZAJE			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Mi Universidad me brinda un plan de estudios de acuerdo a las exigencias profesionales.	X		X		X		
2	Directo	Mi Universidad tiene un buen de contenido de los cursos.	X		X		X		
3	Directo	Mi Universidad da cumplimiento al contenido de los cursos.	X		X		X		
4	Directo	Mi Universidad estable acciones adecuadas necesarias para lograr el aprendizaje deseado.	X		X		X		
5	Directo	Mi Universidad emplea recursos didácticos para el desarrollo de clases.	X		X		X		
6	Directo	Mi Universidad emplea herramientas de interacción de las tecnologías de la información para mi aprendizaje (videos, power point, canva, etc.)	X		X		X		
7	Directo	Mi Universidad brinda tutorías y asesorías académicas.	X		X		X		
8	Directo	Mi Universidad tiene docentes que dominan el contenido del curso.	X		X		X		
9	Directo	Mi Universidad tiene docentes que expone al inicio de clases las reglas del desarrollo del curso.	X		X		X		
10	Directo	Mi Universidad tiene docentes que inspira y motiva el aprendizaje de contenidos de los cursos.	X		X		X		
11	Directo	Mi Universidad tiene docentes que fomenta mi participación en clase.	X		X		X		
12	Directo	Mi Universidad tiene docentes que demuestran interés por mi aprendizaje.	X		X		X		
13	Directo	Mi Universidad tiene docentes que orienta mi aprendizaje de manera amable y respetuoso	X		X		X		

14	Directo	Mi Universidad tiene docentes que consiguen mantener mi atención en clases.	X		X		X		
15	Directo	Mi Universidad tiene docentes que hace que mi comunicación sea fluida en el aula.	X		X		X		
16	Directo	Mi Universidad tiene docentes que respetan mi opinión en clase.	X		X		X		
17	Directo	Mi Universidad tiene docentes que consideran los resultados de la evaluación para realizar mejoras en mi aprendizaje.	X		X		X		
18	Directo	Mi Universidad tiene docentes que cumplen con los criterios de evaluación.	X		X		X		
19	Directo	Mi Universidad tiene docentes que evalúan de acuerdo a lo explicado en clase.	X		X		X		
20	Directo	Mi Universidad tiene docentes que desarrollan las clases en un clima de apertura y entendimiento.	X		X		X		
21	Directo	Mi Universidad tiene docentes que asisten a clases regular y puntualmente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: INVESTIGACIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	
22	Directo	Mi Universidad promueve la innovación e investigación científica.	X		X		X		
23	Directo	Mi Universidad establece alianzas con otras organizaciones para elaborar líneas de investigación.	X		X		X		
24	Directo	Mi Universidad ha compartido conmigo los documentos normativos que orienta en elaborar los trabajos de investigación científica.	X		X		X		
25	Directo	Mi Universidad tiene bien desarrolladas las actividades de investigación.	X		X		X		
26	Directo	Mi Universidad incentiva a sus estudiantes a participar y hacer parte de las actividades de investigación.	X		X		X		
27	Directo	Mi Universidad respalda la enseñanza con procesos y resultados de investigación.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: MOVILIDAD ACADÉMICA (INTERCAMBIO INTERNACIONAL)			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
28	Directo	Mi Universidad cuenta con la Oficina encargada de gestionar el intercambio internacional (movilidad académica de docentes y estudiantes).	X		X		X		
29	Directo	Mi Universidad tiene convenios nacionales e internacionales para la movilidad académica.	X		X		X		

30	Directo	Mi Universidad programa oportunamente la movilidad académica.	X		X		X		
31	Directo	Mi Universidad cuenta con los procedimientos definidos para la movilidad académica.	X		X		X		
32	Directo	Mi Universidad difunde en forma oportuna la postulación a la movilidad académica.	X		X		X		
33	Directo	Mi Universidad tiene convenios implementados de movilidad académica para docentes.	X		X		X		
34	Directo	Mi Universidad tiene convenios implementados de movilidad académica para estudiantes.	X		X		X		
35	Directo	Mi Universidad me incentiva que participe de la movilidad académica.	X		X		X		



Dr. Fiorella Chervellini Orbegozo
 Doctora en Administración
 CLAD: 31364

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Fiorella Manuela Chervellini Orbegozo

DNI: 40589530

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Doctora en Administración		
02	Magíster en Finanzas		
03	Magíster en Administración de Negocios – MBA		
04	Licenciada en Administración de Empresas		
05	Bachiller en Administración de Empresas		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Directora de Oficina	Mapfre Perú			
02	Docente Universitaria	Universidad César Vallejo			
03	Gerente de Tienda	Interbank			

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de junio del 2022


Dr. Fiorella Chervellini Orbegozo
Doctora en Administración
CLAD: 31364

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ADMINISTRATIVO			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Mi grado de satisfacción con el personal respecto a sus conocimientos y dominio de los temas administrativos.	X		X		X		
2	Directo	Mi grado de satisfacción con el trato cordial y respetuoso del personal administrativo.	X		X		X		
3	Directo	Mi grado de satisfacción con la atención del personal administrativo.	X		X		X		
4	Directo	Mi grado de satisfacción con el sistema de acompañamiento y asesoría al estudiante.	X		X		X		
5	Directo	Mi grado de satisfacción con la predisposición del personal para la atención.	X		X		X		
6	Directo	Mi grado de satisfacción con el reconocimiento a los esfuerzos de los estudiantes.	X		X		X		
7	Directo	Mi grado de satisfacción con la difusión efectiva de eventos y campañas institucionales que realiza la Universidad.	X		X		X		
8	Directo	Mi grado de satisfacción con los diversos canales para comunicarme con el personal administrativo: telefonía, email, atención presencial.	X		X		X		
9	Directo	Mi grado de satisfacción con la información clara y oportuna acerca de mi carrera profesional.	X		X		X		
10	Directo	Mi grado de satisfacción con la información oportuna de cualquier eventualidad que pudiera alterar el normal desarrollo de clases.	X		X		X		
11	Directo	Mi grado de satisfacción con la atención oportuna de las quejas y reclamos.	X		X		X		
12	Directo	Mi grado de satisfacción con las soluciones y alternativas para resolver las dificultades.	X		X		X		
13	Directo	Mi grado de satisfacción con la atención de los trámites administrativos virtuales: constancia de estudios, cambio de modalidad, etc.	X		X		X		
14	Directo	Mi grado de satisfacción con la asesoría en el proceso de matrícula académica.	X		X		X		

15	Directo	Mi grado de satisfacción con las actividades académicas pertinentes: congresos, conferencias, seminarios, talleres.	X		X		X		
16	Directo	Mi grado de satisfacción con las actividades de reforzamiento y nivelación al estudiante.	X		X		X		
17	Directo	Mi grado de satisfacción con el servicio de biblioteca virtual.	X		X		X		
18	Directo	Mi grado de satisfacción con el servicio de la bolsa de trabajo.	X		X		X		
19	Directo	Mi grado de satisfacción con el servicio psicológico.	X		X		X		
20	Directo	Mi grado de satisfacción con el servicio médico.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO			Si	No	Si	No	Si	No	
21	Directo	Mi grado de satisfacción con la ventilación de las aulas.	X		X		X		
22	Directo	Mi grado de satisfacción con la limpieza de las instalaciones de la Universidad.	X		X		X		
23	Directo	Mi grado de satisfacción con la comodidad del mobiliario.	X		X		X		
24	Directo	Mi grado de satisfacción con los laboratorios físicos equipados.	X		X		X		
25	Directo	Mi grado de satisfacción con las instalaciones de la biblioteca física.	X		X		X		
26	Directo	Mi grado de satisfacción con las instalaciones deportivas.	X		X		X		
27	Directo	Mi grado de satisfacción con las plataformas para el desarrollo de las clases virtuales.	X		X		X		
28	Directo	Mi grado de satisfacción con las plataformas para la gestión administrativa.	X		X		X		
29	Directo	Mi grado de satisfacción con los laboratorios virtuales (simuladores) necesarios para mi carrera profesional.	X		X		X		
30	Directo	Mi grado de satisfacción con el material bibliográfico de la biblioteca virtual.	X		X		X		
31	Directo	Mi grado de satisfacción con el repositorio académico institucional de tesis.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: AUTORREALIZACIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	

32	Directo	Mi grado de satisfacción con la carrera elegida.	X		X		X		
33	Directo	Mi grado de satisfacción con la experiencia académica.	X		X		X		
34	Directo	Mi grado de satisfacción con el desarrollo de mi creatividad que potencia mis habilidades.	X		X		X		
35	Directo	Mi grado de satisfacción con la carrera profesional que estimula mi desarrollo de capacidades.	X		X		X		



Dr. Fiorella Chervellini Orbegoso
 Doctora en Administración
 CLAD: 31364

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Fiorella Manuela Chervellini Orbegozo

DNI: 40589530

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Doctora en Administración		
02	Magíster en Finanzas		
03	Magíster en Administración de Negocios – MBA		
04	Licenciada en Administración de Empresas		
05	Bachiller en Administración de Empresas		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Directora de Oficina	Mapfre Perú			
02	Docente Universitaria	Universidad César Vallejo			
03	Gerente de Tienda	Interbank			

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de junio del 2022


Dr. Fiorella Chervellini Orbegozo
Doctora en Administración
CLAD: 31364

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE LA CALIDAD

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ENSEÑANZA - APRENDIZAJE									
1	Directo	Mi Universidad me brinda un plan de estudios de acuerdo a las exigencias profesionales.	X		X		X		
2	Directo	Mi Universidad tiene un buen de contenido de los cursos.	X		X		X		
3	Directo	Mi Universidad da cumplimiento al contenido de los cursos.	X		X		X		
4	Directo	Mi Universidad estable acciones adecuadas necesarias para lograr el aprendizaje deseado.	X		X		X		
5	Directo	Mi Universidad emplea recursos didácticos para el desarrollo de clases.	X		X		X		
6	Directo	Mi Universidad emplea herramientas de interacción de las tecnologías de la información para mi aprendizaje (videos, power point, canva, etc.)	X		X		X		
7	Directo	Mi Universidad brinda tutorías y asesorías académicas.	X		X		X		
8	Directo	Mi Universidad tiene docentes que dominan el contenido del curso.	X		X		X		
9	Directo	Mi Universidad tiene docentes que expone al inicio de clases las reglas del desarrollo del curso.	X		X		X		
10	Directo	Mi Universidad tiene docentes que inspira y motiva el aprendizaje de contenidos de los cursos.	X		X		X		
11	Directo	Mi Universidad tiene docentes que fomenta mi participación en clase.	X		X		X		
12	Directo	Mi Universidad tiene docentes que demuestran interés por mi aprendizaje.	X		X		X		
13	Directo	Mi Universidad tiene docentes que orienta mi aprendizaje de manera amable y respetuoso	X		X		X		
14	Directo	Mi Universidad tiene docentes que consiguen mantener mi atención en clases.	X		X		X		

15	Directo	Mi Universidad tiene docentes que hace que mi comunicación sea fluida en el aula.	X		X		X		
16	Directo	Mi Universidad tiene docentes que respetan mi opinión en clase.	X		X		X		
17	Directo	Mi Universidad tiene docentes que consideran los resultados de la evaluación para realizar mejoras en mi aprendizaje.	X		X		X		
18	Directo	Mi Universidad tiene docentes que cumplen con los criterios de evaluación.	X		X		X		
19	Directo	Mi Universidad tiene docentes que evalúan de acuerdo a lo explicado en clase.	X		X		X		
20	Directo	Mi Universidad tiene docentes que desarrollan las clases en un clima de apertura y entendimiento.	X		X		X		
21	Directo	Mi Universidad tiene docentes que asisten a clases regular y puntualmente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: INVESTIGACIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	
22	Directo	Mi Universidad promueve la innovación e investigación científica.	X		X		X		
23	Directo	Mi Universidad establece alianzas con otras organizaciones para elaborar líneas de investigación.	X		X		X		
24	Directo	Mi Universidad ha compartido conmigo los documentos normativos que orienta en elaborar los trabajos de investigación científica.	X		X		X		
25	Directo	Mi Universidad tiene bien desarrolladas las actividades de investigación.	X		X		X		
26	Directo	Mi Universidad incentiva a sus estudiantes a participar y hacer parte de las actividades de investigación.	X		X		X		
27	Directo	Mi Universidad respalda la enseñanza con procesos y resultados de investigación.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: INTERNACIONALIZACIÓN (MOVILIDAD ACADÉMICA)			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
28	Directo	Mi Universidad cuenta con la Oficina encargada de gestionar el intercambio internacional (movilidad académica de docentes y estudiantes).	X		X		X		
29	Directo	Mi Universidad tiene convenios nacionales e internacionales para la movilidad académica.	X		X		X		
30	Directo	Mi Universidad programa oportunamente la movilidad académica.	X		X		X		

31	Directo	Mi Universidad cuenta con los procedimientos definidos para la movilidad académica.	X		X		X		
32	Directo	Mi Universidad difunde en forma oportuna la postulación a la movilidad académica.	X		X		X		
33	Directo	Mi Universidad tiene convenios implementados de movilidad académica para docentes.	X		X		X		
34	Directo	Mi Universidad tiene convenios implementados de movilidad académica para estudiantes.	X		X		X		
35	Directo	Mi Universidad me incentiva que participe de la movilidad académica.	X		X		X		



Dr. Miguel Angel Dominguez Moreno
 Doctor en Administración
 CLAD: 019027

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Miguel Angel Domínguez Moreno

DNI: 08175661

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN		
02	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA		
03	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN		
04	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	DOCENTE UNIVERSITARIO	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		
02	DOCENTE	IESTP CARLOS SALAZAR ROMERO		
03	GERENTE GENERAL	ANFIOR EIRL		

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de junio del 2022


 Dr. Miguel Angel Dominguez Moreno
 Doctor en Administración
 CLAD: 019027

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ADMINISTRATIVO									
1	Directo	Mi grado de satisfacción con el personal respecto a sus conocimientos y dominio de los temas administrativos.	X		X		X		
2	Directo	Mi grado de satisfacción con el trato cordial y respetuoso del personal administrativo.	X		X		X		
3	Directo	Mi grado de satisfacción con la atención del personal administrativo.	X		X		X		
4	Directo	Mi grado de satisfacción con el sistema de acompañamiento y asesoría al estudiante.	X		X		X		
5	Directo	Mi grado de satisfacción con la predisposición del personal para la atención.	X		X		X		
6	Directo	Mi grado de satisfacción con el reconocimiento a los esfuerzos de los estudiantes.	X		X		X		
7	Directo	Mi grado de satisfacción con la difusión efectiva de eventos y campañas institucionales que realiza la Universidad.	X		X		X		
8	Directo	Mi grado de satisfacción con los diversos canales para comunicarme con el personal administrativo: telefonía, email, atención presencial.	X		X		X		
9	Directo	Mi grado de satisfacción con la información clara y oportuna acerca de mi carrera profesional.	X		X		X		
10	Directo	Mi grado de satisfacción con la información oportuna de cualquier eventualidad que pudiera alterar el normal desarrollo de clases.	X		X		X		
11	Directo	Mi grado de satisfacción con la atención oportuna de las quejas y reclamos.	X		X		X		
12	Directo	Mi grado de satisfacción con las soluciones y alternativas para resolver las dificultades.	X		X		X		
13	Directo	Mi grado de satisfacción con la atención de los trámites administrativos virtuales: constancia de estudios, cambio de	X		X		X		

		modalidad, etc.							
14	Directo	Mi grado de satisfacción con la asesoría en el proceso de matrícula académica.	X		X		X		
15	Directo	Mi grado de satisfacción con las actividades académicas pertinentes: congresos, conferencias, seminarios, talleres.	X		X		X		
16	Directo	Mi grado de satisfacción con las actividades de reforzamiento y nivelación al estudiante.	X		X		X		
17	Directo	Mi grado de satisfacción con el servicio de biblioteca virtual.	X		X		X		
18	Directo	Mi grado de satisfacción con el servicio de la bolsa de trabajo.	X		X		X		
19	Directo	Mi grado de satisfacción con el servicio psicológico.	X		X		X		
20	Directo	Mi grado de satisfacción con el servicio médico.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO			Si	No	Si	No	Si	No	
21	Directo	Mi grado de satisfacción con la ventilación de las aulas.	X		X		X		
22	Directo	Mi grado de satisfacción con la limpieza de las instalaciones de la Universidad.	X		X		X		
23	Directo	Mi grado de satisfacción con la comodidad del mobiliario.	X		X		X		
24	Directo	Mi grado de satisfacción con los laboratorios físicos equipados.	X		X		X		
25	Directo	Mi grado de satisfacción con las instalaciones de la biblioteca física.	X		X		X		
26	Directo	Mi grado de satisfacción con las instalaciones deportivas.	X		X		X		
27	Directo	Mi grado de satisfacción con las plataformas para el desarrollo de las clases virtuales.	X		X		X		
28	Directo	Mi grado de satisfacción con las plataformas para la gestión administrativa.	X		X		X		
29	Directo	Mi grado de satisfacción con los laboratorios virtuales (simuladores) necesarios para mi carrera profesional.	X		X		X		
30	Directo	Mi grado de satisfacción con el material bibliográfico de la biblioteca virtual.	X		X		X		

31	Directo	Mi grado de satisfacción con el repositorio académico institucional de tesis.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: AUTORREALIZACIÓN			Si	No	Si	No	Si	No	
32	Directo	Mi grado de satisfacción con la carrera elegida.	X		X		X		
33	Directo	Mi grado de satisfacción con la experiencia académica.	X		X		X		
34	Directo	Mi grado de satisfacción con el desarrollo de mi creatividad que potencia mis habilidades.	X		X		X		
35	Directo	Mi grado de satisfacción con la carrera profesional que estimula mi desarrollo de capacidades.	X		X		X		



Dr. Miguel Angel Dominguez Moreno
 Doctor en Administración
 CLAD: 019027

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Miguel Angel Domínguez Moreno**

DNI: **08175661**

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN		
02	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA		
03	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN		
04	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	DOCENTE UNIVERSITARIO	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		
02	DOCENTE	IESTP CARLOS SALAZAR ROMERO		
03	GERENTE GENERAL	ANFIOR EIRL		

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de junio del 2022


Dr. Miguel Angel Dominguez Moreno
 Doctor en Administración
 CLAD: 019027

Anexo 4: Bases de datos del análisis de confiabilidad de los instrumentos

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD																																						
N°	D1										D2							D3								TOTAL												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	26		27	28	29	30	31	32	33	34				
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	198	
2	4	4	4	4	4	5	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	185	
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	134	
4	5	5	4	6	4	4	2	5	6	5	5	4	4	5	5	4	3	3	5	6	6	6	5	6	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	132		
5	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	6	183		
6	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	143		
7	5	6	5	5	5	4	5	4	6	5	5	4	6	5	5	5	4	4	5	6	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	165	
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	193	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132	
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	198	
11	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	2	5	5	5	5	6	5	5	5	2	2	5	1	5	5	5	5	126		
12	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	4	5	5	5	4	4	5	5	4	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	178		
13	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	4	6	6	6	4	4	4	4	4	5	4	4	4	174		
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	198	
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	198	
16	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	6	4	6	6	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	152		
17	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	147		
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	131	
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	1	6	1	1	1	1	1	174		
20	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116	
21	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	6	165		
	1	1.2	1.1	0.7	1.1	0.8	1.4	1	1.3	0.9	1	1.3	0.8	1	0.8	1.1	1	1.7	1.2	0.7	0.8	0.6	0.8	0.7	0.8	0.8	1.3	1.5	2.1	1.2	2.6	2.1	2.6		728.61678			
																																					1.03030303	
																																					Var(items)	38.78004535
																																					Var (Total)	728.61678
																																					alfa	0.975

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

N°	D1																				D2											D3				TOTAL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35			
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	210		
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	202			
3	5	5	6	6	6	4	4	4	6	6	6	6	6	6	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	5	5	156			
4	5	6	6	6	6	5	4	5	4	5	6	6	6	6	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	5	4	6	178			
5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5	4	4	4	5	5	5	5	6	2	6	6	6	5	5	6	6	6	6	183		
6	5	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	6	5	5	4	167		
7	6	6	5	5	6	6	5	6	5	5	5	4	5	6	6	6	6	5	5	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	6	5	5	5	174	
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	209	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140		
10	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	5	207		
11	4	5	3	4	3	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	134		
12	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	4	5	6	4	5	2	2	6	6	3	4	5	6	6	5	5	184		
13	6	6	6	5	6	4	4	4	4	4	6	6	6	6	5	5	5	4	4	3	6	6	6	5	4	3	6	6	3	5	5	6	6	5	6	177		
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	210	
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	210	
16	5	5	4	5	5	4	4	4	6	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	150		
17	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	176	
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141	
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	200	
20	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	6	5	4	6	6	5	5	3	4	144		
21	5	5	5	5	5	4	6	6	6	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	165	
	0.5	0.5	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.7	0.8	1.2	1.3	0.8	0.7	0.7	1.2	0.7	1.3	1.2	1.3	0.8	0.9	1	0.9	1.6	1.9	1	0.8	1.7	0.9	0.8	0.7	0.8	0.9	0.8	640.857		
																																					1.02941	
																																					Var(items)	33.1655
																																					Var (Total)	640.857
																																					alfa	0.976

Anexo 5: Datos generales de la muestra

Tabla 11:

Datos generales de la muestra

Escuela profesional	Frecuencia	Porcentaje
Administración	229	61,90%
Contabilidad	85	23,00%
Derecho	56	15,10%
Total	370	100,00%

Nota: Elaborada por la autora con la información obtenida de la base de datos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote, 2022", cuyo autor es MERA CHAMORRO SANDRA VERONICA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 24%, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 29 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO DNI: 17636498 ORCID 0000-0002-7580-6573	Firmado digitalmente por: DOFCASUSOLM el 10-08-2022 13:08:56

Código documento Trilce: TRI - 0379424