



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en
un instituto de Sihuas - 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Roque Chuqui, Angie Araceli (orcid.org/0000-0002-0314-3977)

Salinas Vega, Lesly Medalit (orcid.org/0000-0002-5428-5609)

ASESOR:

Mg. Adrianzen Centeno, Xandder Luis (orcid.org/0000-0003-3671-2571)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por ser nuestro guía en este largo camino de aprendizaje y brindarnos toda la sabiduría y perseverancia necesaria para poder cumplir nuestros objetivos y seguir adelante.

A nuestros padres por su apoyo y amor incondicional brindado día a día, así como el esfuerzo que ponen para ayudarnos y formarnos como las personas que somos ahora.

Roque Chuqui, Angie Araceli y Salinas Vega Lesly Medalit

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor, Adrianzen Centeno Xandder Luis, por ser un notable y destacado profesional que, gracias a sus enseñanzas nos permitió desarrollar y avanzar nuestro trabajo de investigación, guiándonos en dificultades presentadas, así como la paciencia y motivación demostrada para poder llegar a esta etapa final.

Roque Chuqui, Angie Araceli y Salinas Vega Lesly Medalit



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ADRIANZEN CENTENO XANDDER LUIS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un Instituto de Sihuas - 2022", cuyos autores son SALINAS VEGA LESLY MEDALIT, ROQUE CHUQUI ANGIE ARACELI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 10 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ADRIANZEN CENTENO XANDDER LUIS DNI: 40166110 ORCID: 0000-0003-3671-2571	Firmado electrónicamente por: XADRIANZENC el 11-07-2023 09:23:44

Código documento Trilce: TRI - 0584970



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ROQUE CHUQUI ANGIE ARACELI, SALINAS VEGA LESLY MEDALIT estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un Instituto de Sihuas - 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ANGIE ARACELI ROQUE CHUQUI DNI: 73130218 ORCID: 0000-0002-0314-3977	Firmado electrónicamente por: AROQUECH el 10-07- 2023 19:42:06
LESLY MEDALIT SALINAS VEGA DNI: 75086595 ORCID: 0000-0002-5428-5609	Firmado electrónicamente por: LSALINASVEG el 10- 07-2023 17:38:09

Código documento Trilce: TRI - 0584971

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR /AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN..	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Relación entre la calidad de servicio y satisfacción</i>	22
Tabla 2: <i>Nivel de calidad de servicio de los estudiantes</i>	24
Tabla 3: <i>Nivel de satisfacción</i>	25
Tabla 4: <i>Relación entre las dimensiones de Calidad de Servicio y Satisfacción</i> ..	26

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: <i>Esquema</i>	17
Figura 2: <i>Gráfico de dispersión</i>	23
Figura 3: <i>Nivel de Calidad de Servicio</i>	24
Figura 4: <i>Nivel de Satisfacción</i>	25

RESUMEN

El presente informe de tesis denominado: “Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un Instituto de Sihuas – 2022”, por lo que se designó como objetivo general: “Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un Instituto de Sihuas – 2022”. La investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, se utilizó criterios de inclusión y exclusión, para definir nuestra población se empleó la base de datos de la Institución con una muestra de 154 estudiantes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, la cual se constituyó un total de 35 ítems, logrando para la primera variable un 0,884 de confiabilidad de Alfa de Cronbach y para la segunda variable un 0,892 de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos fue una correlación de Pearson positiva alta directa de 0,769 con un nivel de significancia de 0,000. En conclusión, se identificó que si existe relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, tangibilidad, estudiantes.

ABSTRACT

This thesis report called: "Quality of service and student satisfaction in an Institute of Sihuas - 2022", for which the general objective was designated: "Determine the relationship between the quality of service and student satisfaction in a Sihuas Institute – 2022". The research was of a basic type, with a non-experimental design, with a quantitative approach, inclusion and exclusion criteria were used, to define our population the Institution's database was used with a sample of 154 students, the technique was the survey and The instrument was the questionnaire, which consisted of a total of 35 items, achieving a Cronbach's Alpha reliability of 0.884 for the first variable and a Cronbach's Alpha reliability of 0.892 for the second variable. The results obtained were a direct high positive Pearson estimate of 0.769 with a significance level of 0.000. In conclusion, it was identified that there is a relationship between the variables quality of service and satisfaction.

Keywords: Quality of service, satisfaction, tangibility, students.

I. INTRODUCCIÓN

Realmente, se puede observar el incremento significativo de profesionales calificados en el mercado laboral, por lo que la competencia es más dura cada día para los estudiantes que culminan una carrera técnica o profesional. Por ello, es de suma importancia que cada institución cuente con el equipamiento adecuado de materiales y equipos en óptimas condiciones con el fin de que logren una enseñanza de calidad y de ese modo puedan rendir y resaltar sus habilidades en los ámbitos de trabajo frente a sus compañeros.

A nivel internacional, en México, el alumnado de la Universidad Pedagógica filial las Delicias protestaron por la deficiencia de mobiliario en las distintas aulas, dado que se vieron obligados a realizar sus actividades académicas sentados en el piso. Ante tal suceso, los padres de los alumnos protestaron por la ausencia de pupitres llegando a la Comisión Estatal de Derechos Humanos (El Herald, 2022).

En Nicaragua, debido a conflictos sociopolíticos, las universidades empezaron a brindar clases virtuales, lo cual generó quejas por parte de los jóvenes, por lo que ellos exigieron el mejoramiento de plataformas virtuales puesto que presentaban problemas tecnológicos como fallas y deficiencias, que impedía el desarrollo normal de sus clases (Chávez, 2019).

En el ámbito nacional, en la ciudad de Piura, provincia de Huancabamba, cinco instituciones educativas fueron manifestadas en malas condiciones, mientras que, por otro lado, sesenta estuvieron construidos de material inestable que ante las fuertes lluvias de la sierra su daño se fue incrementando. Por lo que, sus instituciones no se encontraron aptas para que los estudiantes y profesores desarrollen sus actividades de manera eficiente (La República, 2022).

En la ciudad de Moquegua, en donde se informó la falta de mantenimiento en equipos valorizados en más de 1 millón de soles del instituto de Superior tecnológico José Carlos Mariátegui, esto generó que los equipos presentaran fallas y los alumnos no logren emplearlos para el desarrollo de su carrera (Plataforma digital única del estado peruano, 2021).

Otro suceso fue en la ciudad de Lambayeque donde se visitaron cuatro colegios. Asimismo, dos colegios en la ciudad de Chiclayo y Ferreñafe. Donde se evidenciaron insuficientes materiales académicos, malas condiciones de infraestructura (techos, pisos y paredes) y deficiente equipamiento en las instituciones educativas, lo cual tuvo múltiples consecuencias en el proceso de aprendizaje del alumnado (Andina 2018).

En Ancash, el 47% de las instituciones educativas inspeccionadas se encontraron en situaciones precarias como, puertas de las aulas en mal estado, el cincuenta y nueve por ciento no contaron con cerco perimétrico y el sesenta y siete por ciento las ventanas se observaron en mal estado, lo cual generó riesgos en la integridad física de todo el plantel educativo, como también el proceso de formación (Exitosa 2022).

Asimismo, en Sihuas se encontraron cuatro colegios lo cuales son, Manuel Scorza y la escuela 84271 del distrito de Acobamba; también la I.E José María Eguren ubicado en el distrito de Cashapampa y en la escuela 84244, en el distrito de Huayllabamba, en donde se evidenció deficiencias en estos centros educativos como sus equipamientos e infraestructura (Ancash Al Día, 2018).

Por otro lado, otro caso ocurrido fue en Chimbote, en donde los alumnos y docentes del Instituto Superior Carlos Salazar Romero reclamaron a Elías Varaz congresista de Perú libre, donde exigieron que se establecieran mejoras en su casa de estudios, puesto que a pesar de haberse destinado una cantidad de presupuesto para la institución se desconoce su mejoramiento, como en sus ambientes de estudios, sus equipos tecnológicos y otros (Congreso Noticias, 2022).

En un Instituto de la provincia de Sihuas se pudo evidenciar que no cuenta con un buen equipamiento en lo que corresponde a mobiliarios, máquinas en el centro de cómputo y la implementación de equipos y materiales en los laboratorios de la carrera profesional de Enfermería, como del mismo modo materiales en las áreas de práctica de la carrera profesional de Agropecuaria. Posiblemente ello se debe a falencias de gestiones anteriores, por el poco interés de exigencia hacia el estado, solicitando el equipamiento adecuado para ambas carreras profesionales. Ante tal contexto, se quiere dar a investigar ¿Existe relación directa y significativa entre la

Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes en el Instituto de Sihuas - 2022?

Asimismo, por justificación práctica, porque se va ayudar a resolver el significativo problema que se aqueja en el centro educativo, ante ello se establecerá propuestas óptimas de gestión con el único fin de contar con condiciones adecuadas de equipamiento sobre, mobiliario, equipos, herramientas y de ese modo mejorar el servicio para los estudiantes.

En relación con la justificación metodológica, durante el transcurso de la elaboración del trabajo, emplearemos una secuencia de pasos formales y científicos, con el apoyo de los respectivos instrumentos validados por juicios de expertos y confiables estadísticamente.

Respecto a la relevancia social, la presente investigación proyecta impactar de manera positiva en las distintas instituciones, puesto que ayudará a conseguir una calidad mejor de vida estudiantil, a través de la implementación de aulas mayor calificadas para la realización de trabajos académicos, lo que generará que tengan un mayor desempeño y preparación al momento de salir al entorno laboral. Esto no solo beneficiará a los alumnos, sino también a las empresas en donde desempeñarán su rubro, e incluso a la comunidad en donde pertenezcan, debido a que serán personas más participativas y comprometidas.

Por consiguiente, esta investigación tiene como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un Instituto de Sihuas - 2022, y como objetivos específicos tenemos, analizar el nivel de calidad de servicio de los estudiantes en un Instituto de Sihuas - 2022, analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes en un Instituto de Sihuas - 2022 y determinar la relación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un Instituto de Sihuas - 2022.

Por ello, en la presente investigación se planteó las siguientes hipótesis, H_i : Existe relación directa y significativa entre la Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes en un Instituto de Sihuas - 2022. H_0 : No existe relación directa y significativa entre la Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes en un Instituto de Sihuas - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para la ejecución del marco teórico es importante, buscar previos antecedentes que guardan relación con nuestras variables de investigación, para lograr de esta manera mejorar nuestro estudio.

Empezando con el contexto internacional, en México, Pecina (2021) en su artículo de estudio tuvo como finalidad primordial evaluar la satisfacción de los alumnos de enfermería respecto la calidad del servicio estudiantil, su muestra fue de ciento treinta y seis estudiantes. Con respecto a la parte metodológica fue un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal. Los resultados fueron que existe una relación significativa y positiva arrojando Pearson 0.769 entre la primera y segunda variable.

En el país de medio Oriente, Irak, Según Bawaisa et al (2020) en su estudio tuvieron como propósito investigar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos en una Institución Educativa Superior de la localidad de Sulaymani. Por lo cual la muestra establecida fue de seiscientos dieciocho estudiantes. El método utilizado fue cuantitativo, descriptivo. Respecto a los resultados encontrados fueron que, la correlación de Pearson demostró que ambas variables se relacionan.

En Colombia, para Maza et al. (2022) en su artículo aplicado en la Universidad de Córdoba, presentó como objetivo valorar la calidad del servicio educativo percibido y su relación con la satisfacción de los alumnos. Para ello se empleó una muestra particular de cuatrocientos ochenta y uno alumnos. Los cuales arrojaron que el estadístico de Pearson fue mayor a 1.96, indicando una buena relación entre las dos variables.

Del mismo modo, según Naranjo (2020) en su trabajo de investigación realizado en Ecuador a un instituto de Seguridad Social, su objetivo fue establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Con la muestra de trescientos ochenta y dos individuos, de igual manera se aplicó un estudio descriptivo, con diseño exploratorio y correlacional. Se precisó un coeficiente de Pearson ($Rho=,626$; $s=,000$), lo que da como resultado que las variables sí tuvieron relación, a la vez se interpretó que si una de ellas aumenta la otra también lo hará.

Por último, está en Indonesia, según Kana (2019) en su artículo, su propósito fue determinar la importancia de la relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los alumnos. Empleó 948 alumnos, con un diseño de tipo asociativo. Sus resultados concluyeron que tuvo un valor de $R=0.877$ y significancia de 0.000. A modo de interpretación se tuvo, que evidentemente sí se encuentra una significativa relación de la primera y segunda variable.

En el ámbito nacional, desarrollado en la ciudad de Lima, según Vásquez (2019) en su estudio realizado en el Instituto Nuestra Señora de Chota tuvo por objetivo establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes. Trabajó con ciento treinta y cuatro alumnos. Tuvo de igual forma, una metodología cuantitativa no experimental - transversal, y correlacional. A modo de resultados extraídos por Rho de Spearman que se aplicó, con un valor $s=0.000$, determinando $r=0.917$ una correlación positiva muy elevada.

Asimismo, en Lima Florián y Soto (2018) en su tesis realizada en la Universidad Peruana Unión, la cual tuvo como fin determinar la relación de calidad de servicio con la satisfacción del estudiante. Empleando una muestra con 235 alumnos. La metodología fue cuantitativa, correlacional, no experimental y transversal. El cuál dió como respuesta un $s=0.000$ y $Rho=0.780$ e indicó una relación significativa y positiva entre variable uno y dos.

De igual manera, en Lima de una tesis de Quispe, et al. (2019) en donde fue aplicado en el Programa de Educación Superior a Distancia, con fin de establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos, donde se empleó doscientos cuarenta y tres alumnos, de diseño no experimental transaccional, el cual arrojó como resultado $Rho=0.665$ con un valor de significancia de 0.000 y dio como respuesta final que efectivamente se detectó una relación.

También tenemos en Lima, según Rodríguez (2020) que en su trabajo tuvieron por objetivo general establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los alumnos, en donde ciento treinta y siete usuarios se emplearon como muestra. Con diseño no experimental, descriptivo, correlacional y de tipo básico. Como resultado dió un ($Rho=,803$; $s=,000$), lo que se interpretó que si hubo relación entre variables.

Lima, Ángulo (2021) en su estudio que fue aplicado en la Institución Domingo Elías, donde tuvo como fin establecer la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los escolares. Conformado por una muestra de ochenta escolares. La parte metodológica fue no experimental, correlacional con corte transversal. Por lo cual, el dos con cincuenta por ciento afirma que la variable uno es malo, el cincuenta y uno coma veinticinco por ciento es regular y por último el cuarenta y seis con veinticinco por ciento deduce que es bueno. Donde concluyo finalmente que el nivel de la variable calidad de servicio es moderado, esto porque, no llega a cumplir la calidad de servicio ideal esperado por el alumnado de la institución Domingo Elías.

En la ciudad de Moyobamba, según Haya y Mendoza (2021) su objetivo general fue establecer la relación de calidad de servicio y satisfacción por los estudiantes de SENCICO, se empleó ciento cuarenta y siete alumnos. En cuanto a la metodología fue no experimental, correlacional. Obteniendo como resultados, el 49.7% de nivel alto de calidad de servicio, mientras que un 41.5% en un nivel medio y un nivel de calidad bajo del 8.8%.

En la capital de Lima, Huaylla (2019) tuvo por objetivo primordial identificar la relación de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Institución Educativa Mariscal Toribio. La muestra fue ciento ochenta y cuatro alumnos, la metodología fue no experimental, con diseño transversal correlacional. Lo cual, sus resultados con respecto a la primera variable fueron, el 75.54% mencionó que es regular, el 22.83% recalca como un nivel bueno y con un 1,63% opinan de nivel malo. Esto se debe, porque algunos elementos tangibles no se evidencian en buen estado ni se realiza ningún tipo de mantenimiento, en ocasiones el colegio no cumple con lo que ofrece y existe cierta demora en el proceso de gestión administrativa.

Por otra parte, tenemos a Fernández y Torres (2020) quien, en su tesis de indagación realizada en Cajamarca, cuyo propósito específico fue analizar el nivel de calidad de servicio de una institución Hermanos Victorino Elorz Goicoechea, empleando una muestra de sesenta y dos usuarios, diseño no experimental, transversal. Los resultados arrojaron que el treinta y siete por ciento no está de acuerdo con la variable número uno, el treinta y uno por ciento tuvo un impacto

positivo y el treinta y dos por ciento si está de acuerdo. Concluyendo que se debe mejorar la enseñanza brindada por el plantel docente y de esa manera fortalecer el desarrollo estudiantil.

Lima, Amaro (2021) en su tesis que fue desarrollada en las instituciones de la UGEL 06 en Ate Vitarte, tuvo como finalidad principal identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante. Utilizó una muestra conformada de trescientos treinta y seis estudiantes de 4to. y 5to de secundaria. El método aplicado fue cuantitativo, correlacional, no experimental. Se determinó en cuanto a los resultados que, el 68.15% opinan en un nivel medio de satisfacción estudiantil, asimismo, el 17,86% afirman en un nivel elevado y, por último, el 13.99% opinan en un nivel bajo. A modo de conclusión, esto se refiere porque las Instituciones evidencian problemas en relación al servicio que se les otorga al plantel estudiantil.

También, tenemos a Santos (2017) quien, en su estudio de indagación realizada en la capital de Lima en la institución San Juan de Dios, obtuvo como finalidad determinar el nivel de satisfacción estudiantil. La muestra fue de cuarenta usuarios, con un diseño no experimental de tipo básico. Sus resultados precisaron que el cincuenta y tres por ciento tuvieron una satisfacción regular, el cuarenta y cinco por ciento un nivel alto y, por último, el tres por ciento un nivel bajo.

En la misma ciudad, para Luqué (2018) en su tesis de maestría, su objetivo principal fue establecer el nivel de satisfacción académica estudiantil. Este empleó una muestra de setenta y ocho personas, el diseño que se empleó es no experimental, transversal, obteniendo que el veinticuatro con treinta y seis por ciento estaban insatisfechos con la educación brindada, el cincuenta y dos con cincuenta y seis por ciento poco satisfechos, y el veintitrés punto cero ocho por ciento satisfechos. Lo que se dio como conclusión que deben realizar capacitaciones que mejoren su desempeño.

En Huancayo, Vilcatoma (2020) determinó establecer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes. Su muestra fue de cincuenta y uno alumnos. Con metodología descriptiva y correlacional. Como correlación de Pearson se evidencia que hay relación, debido a que es equivalente a 0.225. Por

lo que se concluye que efectivamente la correlación existe, pero de manera muy débil.

Luego en Lima, Ugarte (2021) su objetivo principal fue establecer la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de estudiantes universitarios. Empleando una muestra de trescientos treinta y tres usuarios, de diseño no experimental y transversal. Como resultado obtenido fue que, por parte de un objetivo específico, se encontró que si había una correlación de moderada positiva entre la dimensión tangibilidad y satisfacción con ($r = ,585$; $s = 000$).

Bozzeta y Rojas (2018) en su tesis tuvieron como objetivo establecer la relación de calidad de servicios y satisfacción de los estudiantes del Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao, en donde cincuenta y ocho estudiantes fueron establecidos como muestra. La metodología fue de diseño correlacional. Obteniendo como resultados, donde se evidenció una correlación de 0,827 y de significancia 0,040, concluyendo que sí se establece relación significativa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción.

Igualmente, Asencios (2022) el cual tuvo como fin establecer la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. Empleando ciento setenta y cinco personas, diseño no experimental y transversal. Dentro de sus objetivos específicos, se comprobó como resultado que sí se encuentra cierta correlación significativa directa entre la dimensión fiabilidad y satisfacción, manifestándose en Spearman 388; $s = 000$.

Huamani (2018) en su estudio de investigación que fue aplicado en el Instituto Certus en Surco, su propósito general fue establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos. Su muestra estuvo conformada por ciento veinte y tres alumnos. El método fue descriptivo correlacional, con diseño no experimental y corte transversal. Reflejando que, correlación del 0.801 y de significancia 0,000 evidenciando de manera muy clara que es afirmativo que se establece relación entre la dimensión seguridad con satisfacción.

Para Mauricio (2018) tuvo por finalidad analizar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Utilizando como muestra a ciento

veinte y cinco personas, el diseño del estudio descriptivo - transversal. Respecto a uno de sus objetivos específicos, qué fue establecer la relación entre la dimensión de seguridad con la variable satisfacción de servicio, lo que estableció como resultado $r=,632$ y $s=,000$ una relación significativa positiva.

Pucallpa, Rocha (2020) en su tesis que fue desarrollado en la Universidad de Ucayali, obtuvo como fin elemental establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción estudiantil, en donde utilizó una muestra de noventa y seis alumnos. La metodología fue descriptiva de diseño transeccional correlacional. A modo de resultados se encontraron lo demostrado por la prueba de Pearson de 0,317 y la significancia de 0.05; por lo que en conclusión se deduce que se encontró una relación totalmente débil entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción.

Según Ferreira y De la Cruz (2018) en su tesis tuvo por objetivo elemental identificar la correlación entre la calidad de servicio y nivel de satisfacción. Se empleó una muestra de ciento diecisiete personas, el diseño fue no experimental y correlacional, pero referente a la relación de capacidad de respuesta con la satisfacción, obtuvo como respuesta una correlación de ,480 y $s=,000$ lo cual se interpretó que sí se establece una relación de manera baja y significativa.

Guerra (2022) en su estudio de investigación en la Institución de San Juan de Lurigancho tuvo por propósito establecer la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. La muestra del estudio estuvo conformada por ciento treinta y nueve escolares. Se aplicó un diseño transversal y correlacional. Obteniendo como resultado que, r de 0.917, dónde concluyó que se establece que, efectivamente la relación es fuerte alta entre la dimensión empatía y satisfacción.

Así como también tenemos una tesis de Huancayo, la cual según Rivera (2018) tuvo como propósito establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en el Instituto Prime. Se utilizó la muestra de 80 usuarios, también se empleó un diseño no experimental, transversal y correlacional. Con relación a lo que se encontró fue, una correlación significativa de ,524 y $s=,018$.

En el contexto regional, en Caraz, según Pinedo (2017) en su trabajo de investigación realizado en el Instituto Cepro Daniel Villar que tuvo como objetivo establecer la relación entre calidad del servicio y la satisfacción del estudiante. Con una muestra de setenta y cuatro alumnos. Se utilizó el diseño no experimental, correlacional y transversal. En cuanto a los resultados obtenidos en Pearson se evidenció que la conexión entre la empatía y satisfacción es igual a 0,048; lo que se concluye que evidentemente no se establece ninguna relación.

A nivel local, en Chimbote, Salazar y Sánchez (2019) su trabajo de investigación fue realizado en la Institución Privada Bereshit, en donde se estableció la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de los cuales cincuenta y tres escolares fueron utilizados como muestra, el diseño fue no experimental de corte transversal. Sus resultados recolectados fueron, el cuarenta y siete por ciento de los escolares declararon encontrarse muy satisfechos y satisfechos en lo correspondiente a la satisfacción, en oposición con un treinta y dos por ciento que opinaron sentirse insatisfechos y muy insatisfechos.

También, en Nuevo Chimbote, tenemos a Arrunátegui (2018) cuyo propósito fue establecer la relación entre calidad del servicio y la satisfacción del cliente de una academia preuniversitaria. El cual empleó una muestra de noventa estudiantes, el diseño fue no experimental, correlacional. Se halló que, tuvieron una regular correlación positiva de Pearson 0,435 y $s=,000$. De igual forma, respecto a su objetivo específico del nivel de calidad, se evidenció que un sesenta por ciento tuvieron un nivel eficiente y un cuarenta por ciento un nivel deficiente, lo que implica una mejora por parte de la academia.

Por último, en la misma ciudad, Romero y Silva (2018) cuya finalidad fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante del instituto Salazar Romero, el cual doscientos ochenta y cinco alumnos fueron establecidos como muestra, su diseño fue no experimental, transversal. Los resultados que sí tuvieron una correlación de Pearson 56,67 y $s=,000$. Pasando a sus objetivos específicos, en nivel de calidad se arrojó que un veinte y ocho por ciento tuvo un nivel alto y trece por ciento un nivel bajo; con respecto al nivel de satisfacción se evidenció

que, un veinte y dos con ocho por ciento tiene un nivel de alto y un dieciséis con uno por ciento bajo.

Las teorías relacionadas con calidad de servicio se basan en un marco de apoyo, que se sustenta a continuación:

El autor Tigani (2006) expresa que, está enfocado en la atención que se brinda u ofrece a un cliente por parte de una organización y que su progreso va depender del valor que les da a sus clientes, también resalta lo importante que ser veraz al dar un mensaje, debido a que si se demuestra lo contrario estaremos engañando a nuestros consumidores, lo que originará su alejamiento.

Para Pérez (1994) nos informa que es la brecha que existe entre las necesidades o perspectivas del individuo con respecto al servicio que una empresa brinda, por lo que toda organización debe trabajar acorde a lo que requiera el cliente para poder continuar funcionando.

Posteriormente, mediante los siguientes autores se definirá la palabra calidad, según Reyes et al. (2021) es uno de los términos más desarrollados últimamente debido a que brinda una mejora a los productos y/o servicios durante todo su proceso.

Para generar productividad en una organización según Travieso (2021) no solo dependen de los factores capital y trabajo, sino que existen elementos claves como la calidad de los recursos materiales, humanos, innovación, leyes y políticas.

Según Díaz y Salazar (2021) la calidad implica, al momento de producir bienes o servicios estos deben cumplir e inclusive superar las expectativas de su público en general, y de ese modo se llegue a una satisfacción ideal.

Velimirovic et al. (2022) recalcan que, la calidad debe ser administrada correctamente debido a que entrega al producto y/o servicio dicho estándar de calidad que satisface las expectativas del usuario final.

Por otro lado, Wetzel y Hofmann (2020) alertan que, prestar poca atención a los requerimientos o expectativas de los usuarios sobre calidad, traerá como consecuencia usuarios decepcionados.

Del mismo modo, definiendo el término servicio según Morles (2021) comenta que, deben estar enfocados a cubrir todas aquellas expectativas del usuario final, ya que representará una alternativa de diferenciación ante la competencia.

La mayoría de las organizaciones a nivel global, según Rojas et al. (2020) comentan que están encaminadas a otorgar un servicio de calidad, convirtiéndose en una tarea compleja e importante de realizar.

Los autores Arciniegas y Mejías (2017) comentan que, la prestación de servicios obtiene una importancia formidable, debido a que reúne esfuerzos para perfeccionar la calidad de los servicios proporcionados hacia los clientes.

A continuación, se define la variable calidad de servicio mediante diferentes autores, según Febres y Mercado (2020) refieren que, la calidad de servicio que debe brindar una institución debe estar percibida por las características de la estructura física, las relaciones interpersonales, la disposición referente a una consulta de manera confiable y las condiciones relativas a la accesibilidad de esta.

Ighomereho et al. (2022) es aquella comparación que los clientes realizan entre las expectativas y la realidad.

Por otro lado, Ojasalo (2019) menciona que, es aquel resultado que proporciona el usuario sobre qué tan favorables sus expectativas se cumplen con las experiencias de la realidad.

Según Silva et al. (2021) consideran que es una alternativa muy favorable para que los negocios puedan conseguir una ventaja sostenible en un escenario económico globalizado.

En las organizaciones de Latinoamérica, según Phuong et al. (2020) comenta que, se observó que en muchas de ellas se vienen innovando en el servicio es decir en aquella calidad que brindan a sus clientes.

La calidad de servicio tiende a ser fundamental porque según Kusumadewi y Karyono (2019) aumenta la ventaja competitiva en una organización, debido a que su futuro próspero está impulsado por la calidad del servicio que debe ser superado por las expectativas del usuario.

Para Ejdys y Gulc (2020) es crucial porque se utiliza constantemente como un nivel para medir el desempeño de las instituciones y establecerse en el mercado competente.

En los últimos años, según Zambrano et al. (2021) calidad del servicio es un elemento clave amparado por las instituciones, dada a la necesidad de ser competitivos ante los múltiples servicios en el mercado actual.

Además, Tesic (2020) resalta lo crucial de esta variable, debido a que ellos son el éxito de una empresa así sea grande o pequeña, una organización dependerá del trato que recibe por parte de la misma.

Agregando a lo anterior, Choi et al. (2018) mencionan que es de gran importancia para sobresalir entre los demás competidores y seguir en el negocio.

Prosiguiendo, con las dimensiones de la variable calidad de servicio, según los autores Parasuraman et al. (1988) recalcan 5 dimensiones, tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, estas nuevas dimensiones se denominaron escala SERVQUAL el cual sirve para medir esta variable.

Asimismo, según los autores Pincay y Parra (2020) definen las siguientes dimensiones:

Tangibilidad, se refiere a todo lo que el cliente puede palpar, observar u oír cómo, el entorno de las instalaciones en donde se ofrecen el servicio, los equipos de trabajos, la vestimenta del personal, entre otras.

Fiabilidad, es la confiabilidad ofrecida hacia un cliente por el servicio otorgado.

Capacidad de respuesta, es la competencia que posee una organización para dar solución a las dificultades o interrogantes de los individuos de forma oportuna.

Seguridad, es la capacidad de conocimiento y aptitudes que presenta un colaborador de una organización, para transmitir a su cliente credibilidad y tranquilidad por lo que ofrece.

Empatía, es la atención ofrecida por una empresa, que se da de manera personalizada a cada cliente, y es en donde se demuestra la capacidad y habilidad de los colaboradores para tratar a los clientes.

Asimismo, las teorías relacionadas con la segunda variable satisfacción, se sustenta a continuación:

Según Kotler y Keller (2012) definen que, manifiesta el resultado de una persona por la obtención de aquel producto y/o servicio de acuerdo a su percepción. Si el beneficio es menor, se siente decepcionado, si es igual, estará satisfecho y si las supera, estará encantado.

La percepción, según Rosales (2015) menciona que, es aquel proceso, que está vinculada con la estimulación sensorial, es decir el valor que percibe y el impacto que genera dicho servicio hacia los usuarios.

Por otro lado, el autor Elías (2000) define que la satisfacción es el estado psicológico positivo de una persona en relación con una organización. Posteriormente, definiendo el término de satisfacción, según Krys (2020) se refiere a la felicidad propia de una persona y como esta se va desarrollando a lo largo de su vida. Para Venkateswarlu et al. (2020) mencionan que es un sentimiento de dicha que vive una persona, cuando ésta llega a cumplir un anhelo. Así mismo, Pecina (2019) especifica que el término en mención, es la consecuencia que el usuario distingue en relación de cierto producto y/o servicio brindado por una organización.

Babauta (2020) nos habla que la satisfacción es poder disfrutar de las emociones que la vida te da y ser feliz de la manera en que te encuentres.

También Nemitz (2022) detalla que la satisfacción está basada en el bienestar general de la persona y su comportamiento con el mundo.

Asimismo, en definición de satisfacción estudiantil, Según Surdez et al. (2018) recalca que, es el estado ideal que perciben los escolares por corresponder todos sus requerimientos académicos como efecto de las acciones que aplica la institución.

Según Gallardo et al. (2020) son aquellos procesos concretos y direccionados de las instituciones, partiendo de las necesidades del alumno para ofrecer un servicio que resalte frente a la competencia.

Para los autores Mireles y García (2022) es aquella cobertura de necesidades primordiales de los alumnos, durante todo su proceso en la universidad creando un nivel de bienestar íntegro. Similarmente, Romero (2022) nos explica que la satisfacción estudiantil depende del proceso educativo, que un alumno experimenta con el transcurrir de su enseñanza dentro de una institución.

Según Hinojosa (2020) nos manifiesta que está enfocado en brindar calidad por una institución o universidad hacia sus estudiantes, empezando desde la infraestructura de la institución hasta la competencia de los docentes, de esta manera se logrará obtener mejores estudiantes.

A modo de rescatar la importancia de la satisfacción estudiantil, el autor Oduro y Kwasi (2020) resalta que es de suma vitalidad para poder establecer un buen servicio en toda educación sea superior o no, debido a que esto traerá una ventaja sobre tu toda tu competencia y formarás lazos con tus consumidores (estudiantes).

La satisfacción estudiantil es de suma importancia en las instituciones, según Sánchez (2018) comenta que, solo a través de ello se puede alcanzar el éxito en el mercado escolar debido a que responde a la estabilidad de la institución generando una mayor demanda del servicio educativo.

Para Córdor y Gálvez (2020) es elemental cuando se va a valorar la calidad de educación que presenta una institución, ya que se está reflejando como es en realidad.

También, Arenas y Pisfil (2022) es muy fundamental para poder evaluar la experiencia que los estudiantes pasan dentro de una institución y así poder verificar

la calidad de enseñanza ofrecida y ver cuáles son los problemas o dificultades que presenta, para emplear estrategias de mejora.

Para Jereb et al. (2018) explican que es clave para poder ganar un mayor prestigio frente a otras instituciones, pero dependerá del servicio ofrecido que le brindan a sus estudiantes y sobre todo en la enseñanza ofrecida. Así mismo, Torabi y Belanger (2022) nos expresan que es valioso, para seguir con el desarrollo y crecimiento de cualquier institución o negocio, pero dependerá de la experiencia vivida por los usuarios.

De la misma manera, los autores Mejías y Manrique (2011) definen las dimensiones de la variable satisfacción.

Calidad funcional percibida, es la forma en cómo se presenta el servicio.

Calidad técnica recibida, son aquellos atributos propios del servicio.

Valor del servicio, es el resultado en relación al precio con la calidad que el usuario obtiene después del servicio recibido.

Confianza, tiende a ser aquella intención de los usuarios que genera recomendaciones del servicio hacia terceros.

Expectativas, se refiere a la espera anticipada que tiene el usuario con respecto al producto y/o servicio antes de recibirlo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación correspondiente a nuestro estudio fue de tipo aplicada, puesto que según Higa (2021) establece que esta investigación genera la información necesaria para dar como resultado una diversidad de opciones en un periodo determinado.

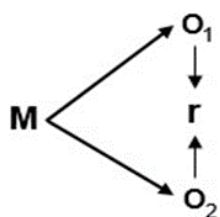
3.1.2 Diseño de investigación

El diseño investigado fue no experimental, puesto que las variables se basan en la observación y no en la manipulación de ellas. Así mismo, el estudio fue cuantitativo, ya que estudia el comportamiento de la población en específico, así como su causa efecto de las variables de estudio (Higa, 2021).

A la vez, este trabajo fue de tipo correlacional, para Morocho y Burgos (2018) se relacionan las variables de estudio, que es calidad de servicio y satisfacción.

Figura 1

Esquema



Donde:

M = Muestra

O1 = Calidad de servicio

O2 = Satisfacción al cliente

r = Correlación

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Variable 2: Satisfacción

● Definición conceptual

Calidad de servicio: Febres y Mercado (2020) refieren que, la calidad de servicio que debe brindar una institución debe estar percibida por las características de la estructura física, las relaciones interpersonales, la disposición referente a una consulta de manera confiable y las condiciones relativas a la accesibilidad de esta.

Satisfacción: Rosales (2015) menciona que, es aquel proceso, que está vinculada con la estimulación sensorial, es decir el valor que percibe y el impacto que genera dicho servicio hacia los usuarios.

● Definición operacional

Calidad de servicio: Se determinó mediante un cuestionario que estuvo conformado por 19 preguntas propiamente con sus respectivas dimensiones, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Satisfacción: La variable a estudiar se determinó a través de un cuestionario que estuvo conformado por 16 preguntas propiamente con sus respectivas dimensiones, calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas.

- **Indicadores:** Según Mendoza (2021) determinó que para la primera variable de Calidad de servicio con respecto a su primera dimensión tangibilidad sus indicadores fueron infraestructura, materiales y equipos y orden y limpieza, para la dimensión fiabilidad su indicador fue información confiable, para la tercera dimensión capacidad de respuesta sus indicadores fueron comunicación y disposición, para la dimensión seguridad sus indicadores fueron ambientes seguros y cumplimiento de las medidas de bioseguridad, por último la dimensión empatía y sus indicadores fueron comprensión y cortesía.

Mediante el mismo autor antes mencionado, determinó que para la segunda variable que es satisfacción, la primera dimensión fue calidad funcional percibida y sus indicadores fueron procesos y funciones; para la dimensión calidad técnica percibida sus indicadores fueron características inherentes al servicio administrativo; la tercera dimensión fue valor percibido y su indicador fue precio; para la dimensión confianza sus indicadores fueron intención del cliente y recomendaciones del servicio; por último la dimensión expectativas su indicador fue complacencia.

Escala de medición

Variable calidad de servicio: Ordinal

Variable satisfacción: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Según Niño (2021) la población está constituida por un conjunto de diversos individuos, entre ellos personas, animales e inclusive sucesos u otros, que se localizan en un tiempo y lugar en específico. Para nuestra investigación se seleccionó a 154 estudiantes del Instituto, tomando los siguientes criterios:

Criterios de inclusión: Todos los estudiantes de un Instituto de la provincia de Sihuas.

Criterios de exclusión: Se descartará a la plana docente y administrativa de la institución.

3.3.2. Muestra: Para Hernández y Mendoza (2018) los autores se refieren a un subgrupo apreciado como una porción característica de la población a investigar, por lo que en este estudio se utilizó como muestra el mismo número de estudiantes determinados en la población.

3.3.3. Muestreo: Según World Health Organization (OMS, 2022) explica que se trata de una cantidad seleccionada de individuos que forman parte de un estudio.

Pero para nuestra investigación no se empleó ningún tipo de muestreo, puesto que toda la población estuvo siendo considerada como parte de estudio.

3.3.4. Unidad de análisis: Por otro lado, Rodríguez et al. (2021) definen qué, es el elemento mínimo natural que se llega a determinar en relación a la muestra analizada, el cual tiene como finalidad ser estudiada y analizada para generar un concreto estudio. La unidad de análisis fue representada por cada uno de los estudiantes que serán encuestados de la institución.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se utilizó la encuesta como técnica, Useche et al. (2019) refiere que, se basa en tener directamente la información de las personas encuestadas que tienen relación con el objetivo de estudio.

Se aplicó el instrumento del cuestionario, Niño (2021) informa que se trata del conjunto de preguntas que están adecuadamente detalladas, que se pueden brindar por escrito u oralmente. Por lo que se empleó para la primera variable 22 ítems y para la segunda variable de igual manera.

Los cuestionarios que se utilizaron en el estudio, para la variable calidad de servicio constó de 19 ítems, mientras que para la variable satisfacción tuvo 16 ítems.

Para aplicar los cuestionarios se debió establecer parámetros como los de validación por juicio de expertos y confiabilidad. Acevedo (2021) nos explica que la validez nos servirá para la medición de aquellas variables, la cual se realizará a través de los instrumentos. Por este motivo, el trabajo de investigación, fue estimado por un juicio de personas expertas, que fueron los que dieron la aprobación de nuestras variables.

Asimismo, Santos (2017) recalca que la confiabilidad es calcular hasta qué punto, las respuestas obtenidas de un instrumento de medición, son estables, sin importar a quién se le apliqué y el tiempo que tome en aplicarlo. Para la investigación la confiabilidad fue determinada mediante el instrumento estadístico del Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos:

En primera instancia, se realizó un filtro a los estudiantes solicitando la dirección la base de datos telefónicos; luego se procedió a su aplicación de manera virtual utilizando Google Forms mediante la aplicación WhatsApp, donde se envió el link respectivo del cuestionario. Una vez terminado, se realizó el recojo y la consolidación de los datos y posteriormente se hizo un análisis y presentación de resultados por medio del programa estadístico SPSS, lo que nos ayudó a interpretar y llegar a las finales conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos:

El estudio utilizó el método descriptivo ya que, Guevara et al. (2020) mencionan que este método está encargado de la descripción de características de agrupaciones homogéneas, que se realizan a través de juicios sistemáticos, para dar respuesta a los diversos fenómenos de estudio. Por lo que la recolección de datos se dio por medio del programa del SPSS, de donde fueron extraídos los resultados requeridos y luego se realizó la elaboración de tablas en base a lo obtenido.

Asimismo, se usó el método inferencial, considerado por los autores Quispe, et al. (2019) que este método utiliza probabilidades para la obtención y análisis de datos, después se tomará decisiones a partir de métodos estadísticos. Por lo que, en nuestro estudio se manejó un coeficiente de correlación, de esta manera se obtuvo la comprobación de las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos:

La indagación se llevó de manera clara, precisa y honesta descartando todo tipo de plagio mediante el programa de similitud turnitin, los resultados que se obtuvo en la base de datos no serán manipulados. Asimismo, se tomó en cuenta la confiabilidad en la información brindada por la institución y de sus estudiantes, del mismo modo, respetando los derechos de autor de cada fuente de información, por medio de las normas APA, se tuvo como respaldo el código de ética N°012-2021/SG-UCV de nuestra casa de estudios.

IV. RESULTADOS

Dentro de la investigación se presentó el objetivo general, el cual fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un Instituto de Sihuas – 2022. Los cuales arrojo los siguientes resultados:

Tabla 1

Relación entre la calidad de servicio y satisfacción.

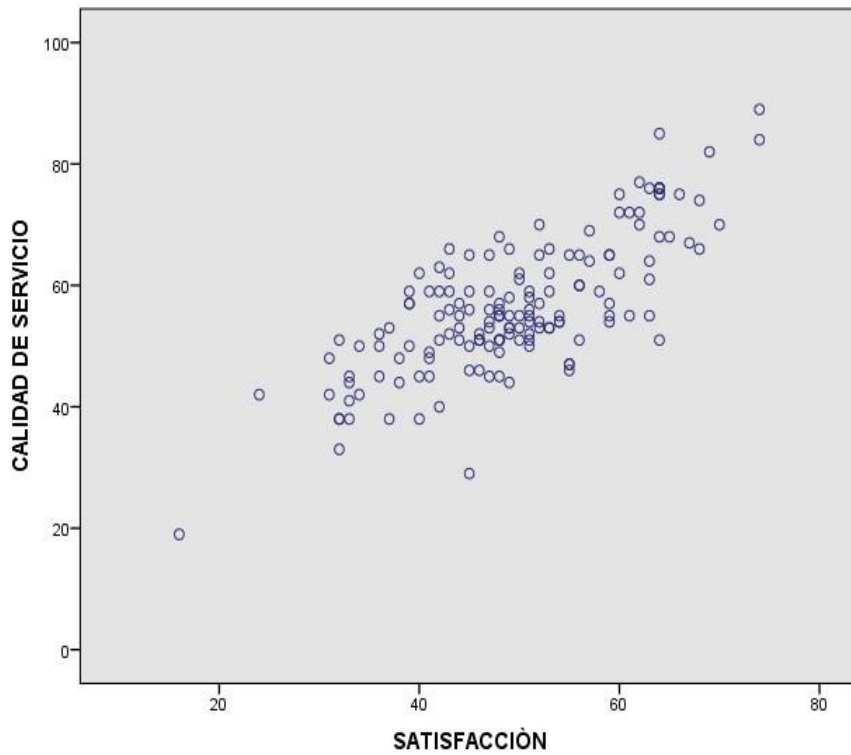
		CALIDAD DE SATISFACCIÓN	
		SERVICIO	
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,769**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	154	154
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	,769**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	154	154

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

Nota: Se obtuvo una correlación de Pearson positiva alta directa de 0,769 con un nivel de significancia de 0,000. Lo que se interpretó que si existe una relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción.

Figura 2

Gráfico de dispersión



Nota: El presente gráfico muestra una correlación directa de manera positiva, ya que al observar los puntos están de manera muy cerca, deduciendo que existe correlación entre la variable Calidad de Servicio y la variable Satisfacción.

Por otro lado, pasando a los objetivos específicos, el primero fue analizar el nivel de calidad de servicio de los estudiantes en un Instituto de Sihuas – 2022, lo que brindo lo siguiente:

Tabla 2

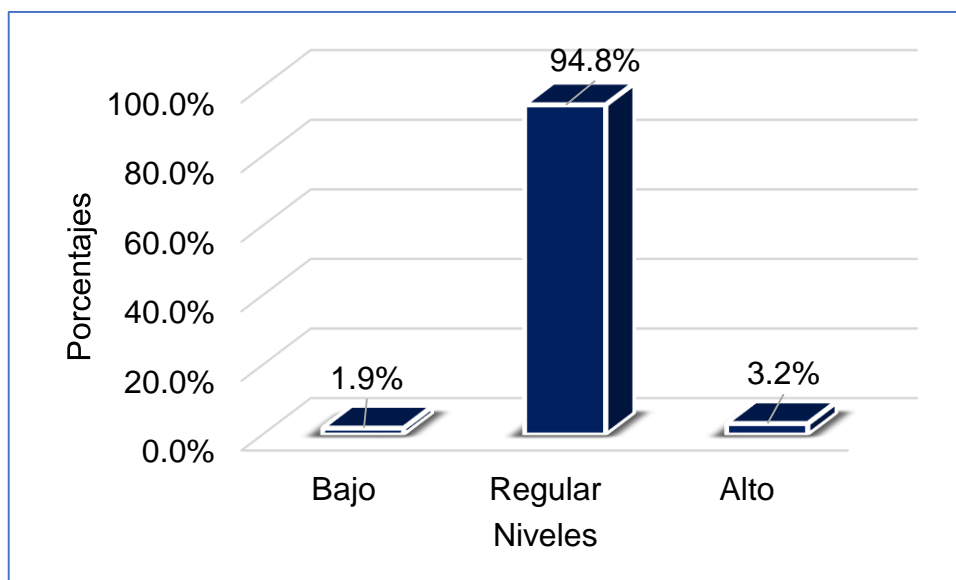
Nivel de calidad de servicio de los estudiantes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	3	1.9%
REGULAR	146	94.8%
ALTO	5	3.2%
Total	154	100%

Nota: Datos recolectados de la aplicación del cuestionario (2023).

Figura 3

Nivel de calidad de servicio



Nota: La tabla 2 mostró que el 94.8% de los encuestados establecieron un nivel regular en la calidad de servicio, el 3.2% consideraron un nivel alto y 1.9% un nivel bajo.

Para el segundo objetivo específico, fue analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes en un Instituto de Sihuas – 2022, se consiguió:

Tabla 3

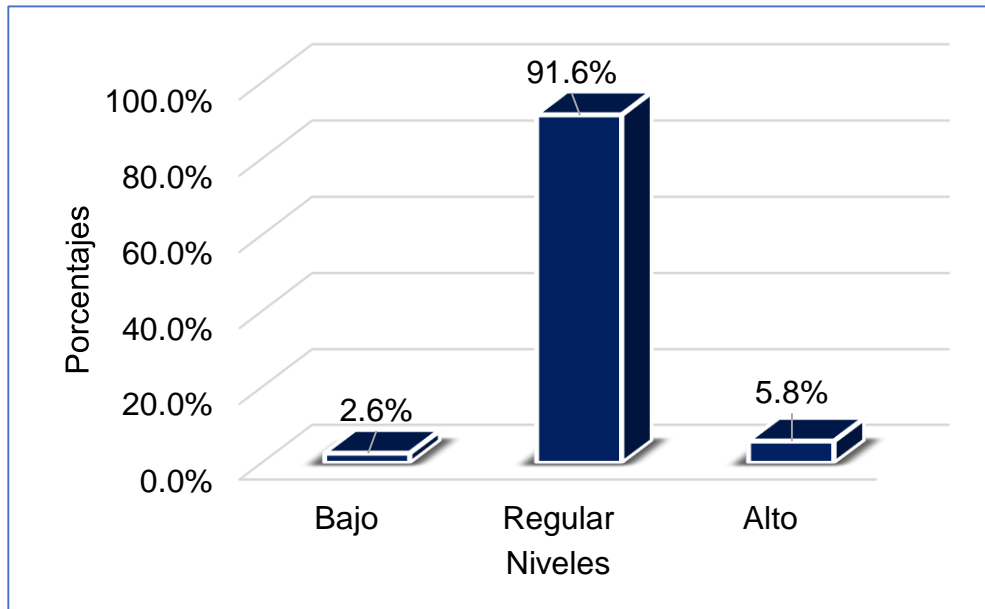
Nivel de satisfacción

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	4	2.6%
REGULAR	141	91.6%
ALTO	9	5.8%
Total	154	100%

Nota: Datos recolectados de la aplicación del cuestionario (2023).

Figura 4

Nivel de satisfacción



Nota: La tabla 3 mostró que el 91.6% de los encuestados establecieron un nivel regular en satisfacción, el 5.8% consideró en un nivel alto y 2.6% un nivel bajo.

Por último, el tercer objetivo específico fue determinar la relación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un Instituto de Sihuas – 2022

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción

		Correlaciones					
		TANGIBILIDAD	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA	SATISFACCIÓN
TANGIBILIDAD	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,490"	,556"	,552"	,502"	,628"
			,000	,000	,000	,000	,000
	N	154	154	154	154	154	154
FIABILIDAD	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,490"	1	,603"	,423"	,497"	,536"
		,000		,000	,000	,000	,000
	N	154	154	154	154	154	154
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,556"	,603"	1	,509"	,615"	,648"
		,000	,000		,000	,000	,000
	N	154	154	154	154	154	154
SEGURIDAD	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,552"	,423"	,509"	1	,496	,565"
		,000	,000	,000		,000	,000
	N	154	154	154	154	154	154
EMPATÍA	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,502"	,497	,615"	,496	1	,641"
		,000	,000	,000	,000		,000
	N	154	154	154	154	154	154
SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,628"	,536"	,648"	,565"	,641"	1
		,000	,000	,000	,000	,000	
	N	154	154	154	154	154	154

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

Nota: Como especificó la tabla 3 sobre la primera dimensión de tangibilidad con la variable satisfacción, existe una correlación alta de ($r = ,628$) con un nivel de

significancia de 0,000. Continuando con la segunda dimensión de Fiabilidad con la variable satisfacción, existió una correlación moderada de ($r = ,536$) con un nivel de significancia de 0,000. Luego, para la tercera dimensión de Capacidad de respuesta y la variable satisfacción existió una correlación alta de ($r = ,648$) con un nivel de significancia de 0,000. Así mismo, para la cuarta dimensión Seguridad y la variable satisfacción existió una correlación moderada de ($r = ,565$) con un nivel de significancia de 0,000. Por último, tenemos la quinta dimensión de Empatía y la variable satisfacción con correlación alta de ($r = ,641$) y nivel de significancia de 0,000.

V. DISCUSIÓN

Se observó en la tabla 1 el objetivo general, el cual fue determinar ambas variables de estudio, consiguiendo como resultado una existente relación directa positiva entre aquellas variables. Reafirmando de esta manera los estudios de los autores mencionados anteriormente como, Pecina (2021) cuyo resultado fue que si existe una relación significativa y positiva; también Bawaisa et.al (2020) obtuvo en sus resultados en ambas variables se relacionan; para Maza et.al (2022) estableció una buena y existente relación entre las dos variables; Naranjo (2020) preciso que ambas se relacionan, de tal forma en que si una llega a aumentar la otra también lo haría; para Kana (2020) por su parte estableció un resultado alto positivo existente; así mismo Vásquez (2019) sus resultados fueron una relación positiva y muy elevada; por su parte Florián y Soto (2018) obtuvieron una buena relación entre la primera y segunda variable; Quispe et.al (2019) consiguió como resultado la relación de estas dos variables estudiadas; para Rodríguez (2020) estableció como resultado una relación alta existente; por su parte Vilcatoma (2020) determinó una relación entre ambas variables pero muy débil; por último Rivera (2018) su resultado fue una correlación significativa. Dados los resultados anteriores se interpretó que su primera variable se relaciona altamente con su siguiente variable, puesto que dependerá del empeño que dediques a la primera variable, no solo con la enseñanza brindada, sino también del entorno en donde aprenderán a desarrollarse como profesionales, de esta manera se podrá emitir una respuesta positiva a tus estudiantes.

Pasando al primer objetivo específico se obtuvo que el noventa y cuatro con ocho por ciento de su muestra encuestada calificó con un regular nivel la calidad de servicio, tres con dos por ciento consideró un nivel alto y el uno punto nueve por ciento un nivel bajo. De esta manera, nuestros resultados reforzaron los estudios de Angulo (2021) quién manifestó que el cincuenta punto veinticinco por ciento de variable lograron un nivel regular, cuarenta y seis coma veinticinco por ciento un nivel alto y el dos punto cincuenta por ciento un nivel bajo; por otro lado, Haya y Mendoza (2021) consiguió que el cuarenta y nueve coma siete por ciento tuvo un nivel alto, el cuarenta y uno punto cinco por ciento un nivel medio y el ocho punto ocho por ciento un nivel bajo; para Huaya (2019) logró como resultado que el

setenta y cinco con cincuenta y cuatro por ciento tenga un nivel regular, el veinte y dos con ochenta y tres por ciento un nivel bueno y el uno coma sesenta y tres por ciento un nivel malo; para Arrunátegui (2018) recogió como resultado que el sesenta por ciento defina un nivel deficiente y el cuarenta por ciento sea deficiente; Por último, Romero y Silva (2018) demostraron en sus resultados, que el veinte y ocho por ciento tuvo un alto nivel y el trece por ciento un bajo nivel de calidad de servicio. Por ende, a los datos conseguidos se puede afirmar que, la calidad de servicio es crucial para toda entidad o institución, ya que de acuerdo al trato que ofrecemos podremos destacar frente a la demás competencia.

Por lo tanto, cabe recalcar que es de suma importancia la primera variable, como lo mencionan los autores anteriores de Kusumadewi y Karyono (2019) quienes recalcaron que genera una ventaja competitiva, siempre y cuando todas las empresas estén centradas en las expectativas de sus consumidores. También, para Ejdys y Gulc (2020) estableció la importancia de la variable, puesto a que mide o evalúa el desempeño de toda empresa.

Dado el resultado, se puede considerar que los niveles de calidad de servicio tienen una oportunidad de mejora en la institución, que podría ser clave para garantizar a sus estudiantes una experiencia sobresaliente asociada al servicio que brindan.

Asimismo, el segundo objetivo número dos se obtuvo que el noventa y uno con seis por ciento de los usuarios calificó con nivel regular la satisfacción, el cinco con ocho por ciento tuvo un nivel alto y el dos con seis por ciento un nivel bajo. Complementando los estudios anteriores Amaro (2021) consiguió en sus resultados que el sesenta y ocho con quince por ciento tuvo un nivel medio, el diecisiete con ochenta y seis por ciento un nivel de satisfacción alta y el trece con noventa y nueve por ciento un nivel bajo; para Santos (2017) recolecto que el cincuenta y dos con cincuenta por ciento tuvo un resultado regular de satisfacción, el cuarenta y cinco por ciento un alto nivel y el tres por ciento un bajo nivel; para Luqué (2018) manifestó sus resultados los cuales fueron que el cincuenta y dos con cincuenta seis por ciento estuvieron poco satisfechos, el veinticuatro con treinta y seis por ciento estuvo insatisfecho y el veinte y tres punto cero tres por ciento logro la satisfacción; Salazar y Sánchez (2019) en sus investigaciones recolectaron que el cuarenta y siete por ciento respondieron con un nivel de alta satisfacción e

insatisfacción el treinta y dos por ciento; terminando, Romero y Silva (2018) demostraron en sus resultados, que el veinte y dos con ocho por ciento tuvo un alto nivel y el dieciséis punto uno por ciento un bajo nivel de satisfacción.

Por esta razón es de gran importancia esta segunda variable, como lo mencionó Sánchez (2018) que generar una respuesta satisfactoria a tus usuarios logrará el éxito de tu organización y ello se verá reflejado en el incremento de tu demanda. Por otro lado, según Arenas y Pisfil (2022) recalcaron que es elemental para poder tener resultados de las dificultades que puede tener un instituto y poder mejorarlo. Mediante el resultado, se puede considerar que los niveles de satisfacción tienen a poder aumentar su nivel, siempre en cuanto la institución mejore la calidad en sus servicios otorgados y de esta manera aumente la satisfacción por parte de la plana estudiantil.

Finalmente, pasando al último objetivo, demostrado en la tabla 3 se llegó a determinar que la relación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción, se encontró que cada dimensión se correlaciona de diversas formas. Reafirmando de esta manera los estudios anteriores de autores como, Ugarte (2021) quién obtuvo como resultado que la tangibilidad y satisfacción contaron una correlación moderada positiva, a diferencia de nuestros resultados que conseguimos una correlación moderada. Para los autores Bozzeta y Rojas (2018) sus resultados demostraron que la fiabilidad y satisfacción, tuvieron una significativa relación, pero a diferencia de nuestros resultados se consiguió una correlación baja. También, el autor Huamani (2018) enfocado en la seguridad y satisfacción consiguió una similitud afirmativa, por nuestra parte se consiguió una correlación baja entre ambas. Para Rocha (2020) sus resultados enfocados en la capacidad de respuesta y la satisfacción logró una débil relación, a diferencia de nuestros resultados se consiguió una correlación moderada. De igual importancia, Guerra (2022) orientado en la dimensión empatía y la satisfacción, consiguió una correlación sólida entre ambas, por nuestra parte los resultados fueron que tuvo una correlación moderada.

De la misma manera, para el autor Asencios (2022) sus resultados demostraron que la fiabilidad con la satisfacción, consiguió una correlación significativa directa entre ambas, por nuestra parte nuestros resultados obtenidos fue una correlación

baja. Por otro lado, el autor Mauricio (2018) buscó relacionar la seguridad con la variable satisfacción, obteniendo que uno y otro tienden a relacionarse de manera significativa y positiva, por el contrario, nuestros resultados fueron una correlación baja para ambas. Para Ferreira y De la Cruz (2018) comparo la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción, obteniendo relación directa real y significativa, comparando con nuestros resultados se obtuvo una correlación moderada. Para concluir, está el autor Pinedo (2017) cuyas respuestas evidenciaron que la empatía y la satisfacción no tiene ninguna relación, por el contrario, nuestros resultados obtenidos fue una relación moderada.

Después de haberse discutido los resultados, se cree importante considerar todos los aportes del mismo dado que, la calidad de servicio no solo establece una marca diferencial comercial del negocio frente a tus demás competidores, sino que logra la fidelización por parte de tus consumidores, algo que es sumamente complicado el conseguirlo. Pasando a la satisfacción, como bien ya se menciona es de suma importancia puesto a que evalúa el desempeño que logras como organización, ya que es una respuesta al servicio que ofreciste y según tus consumidores dependerá si continúas en el negocio o no.

VI. CONCLUSIONES

1. Comenzando por el objetivo General, finalizó que si existe relación positiva moderada ($r= ,769$) para ambas variables de estudio; lo que indica que si en el instituto existe una buena calidad de servicio del mismo modo se logrará que exista una buena satisfacción por parte de los estudiantes.
2. Referente al primer objetivo específico, precisó que existe un nivel regular de noventa y cuatro con ocho por ciento de calidad de servicio de los estudiantes en un instituto de la Provincia de Sihuas, posiblemente esto se deba a que los alumnos no se encuentren muy satisfechos con las condiciones de elementos Tangibles y Fiabilidad que brinda la institución, lo cual se debería poner mayor énfasis a ello y poder mejorarlo.
3. Para el segundo objetivo específico, se determinó la existencia de un nivel regular de noventa y uno con seis por ciento de satisfacción de los estudiantes de un instituto de la Provincia de Sihuas, posiblemente esto se deba ya que los estudiantes no se sienten a gusto con el equipamiento idóneo que brinda el Instituto, para poder desarrollarse profesionalmente.
4. Como último objetivo específico, se determinó la correlación de las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de un instituto de la Provincia de Sihuas, que a modo de resultado se constató que, Tangibilidad fue de un cero con seiscientos veintiocho, luego para Fiabilidad fue de un cero con quinientos treinta y seis, después estuvo Capacidad de respuesta que consiguió un cero con seiscientos cuarenta y ocho, para la dimensión de Seguridad se obtuvo un cero con quinientos sesenta y cinco, por último, Empatía alcanzó un cero con seiscientos cuarenta y uno.

VII. RECOMENDACIONES

1. Es recomendable que el director del instituto fomente la insistencia de gestión respecto al equipamiento, con el fin que los alumnos puedan optimizar el nivel de calidad en el transcurso de su desarrollo profesional, asimismo se conviertan en profesionales capacitados en el competente mercado laboral.
2. Se recomienda al director del Instituto establecer un área encargada de gestión de marketing, que establezcan mejores estrategias de publicidad que puedan atraer mayores estudiantes.
3. Se sugiere al director del instituto gestionar capacitaciones a todo el personal sobre el desarrollo de habilidades blandas para mejorar la calidad de atención interpersonal con sus estudiantes.
4. Se aconseja al director establecer políticas de control a través de encuestas para conocer la satisfacción de los estudiantes sobre los materiales y equipos, así como la atención del personal administrativo.
5. Se recomienda al área administrativa brindar charlas informativas respecto al uso adecuado y responsable de los diferentes equipos y mobiliarios con los que cuenta el Instituto, con la finalidad de mantenerlos en funcionamiento óptimo y aprovechar sus beneficios.

REFERENCIAS

Acevedo, D. (2021). *Cómo acordar indicadores de entorno, resultados y gestión*.

CENAL.

<https://books.google.com.pe/books?id=ypRDEAAAQBAJ&pg=PA376&dq=VALIDEZ+Y+CONFIABILIDAD+DE+UN+INSTRUMENTO+DE+MEDICI%C3%93N&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjW2-f5ej6AhXICbkGHT6KDYQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q=VALIDEZ%20Y&f=false>

Amaro, C. (2021). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, ATE*. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Perú] Archivo Digital.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1766/A%20maro%20Guzman%2c%20Carlos%20Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ancash Al Día (2018, abril 13). La contraloría: Identifica errores en infraestructura y gestión en colegios de Huarney, Casma y Santa.

<https://ancashaldia.com/lacontraloria-identifica-errores-en-infraestructura-y-gestion-en-colegios-dehuarmey-casma-y-santa/>

Andina. (2018, abril 14). Identifican problemas en infraestructura y gestión en colegios de Lambayeque.

<https://andina.pe/agencia/noticia-identificanproblemas-infraestructura-y-gestion-colegios-lambayeque-706648.aspx>

Angulo, M. (2021). *Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Estudiantes de la IEP Domingo Elías, Puente Piedra*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72403/Angulo_EMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comunicación*, 8(1), 26-36.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003

Arenas, D. y Pisfil, H. (2022). Nivel de Satisfacción sobre la educación virtual en estudiantes de la escuela académica profesional de medicina humana de la Universidad Señor de Sipán - Pimentel, 2021. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio USS.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9624>

Arrunátegui, M. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la academia preuniversitaria Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote, 2018. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19018/arrunategui_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Asencios, H. (2022). *Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa del distrito de Los Olivos, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93763>

Babauta, L. (2020). *El pequeño libro de la satisfacción: Una guía para ser feliz en la vida y con quien eres*. Independently published. <https://books.google.com.pe/books?id=93D3DwAAQBAJ&printsec=frontcov%20er&dq=Satisfacci%C3%B3n+o+placer&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiOorfUs%208X6AhUTCNQKHenCDqgQ6AF6BAgJEAl#v=onepage&q&f=false>

Bawaisa, J., Sagsanb, M. & Ertuganc, E. (2020). The Impact of Service Quality on Student and Academic Staff Satisfaction within Higher Education Institutions: A Case Study of Sulaimani City in Northern Iraq. *Revista*

Argentina de Clínica Psicológica, 29, 440-452.
<https://www.revistaclinicapsicologica.com/datacms/articles/20201030093806amSSCI-286.pdf>

Bozzeta, L. y Rojas, M. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del estudiante del centro de idiomas*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao] Archivo digital.
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/2758>

Chávez, J. (2019, noviembre 9). Estudiantes de Nicaragua piden mejorar plataformas para clases virtuales. *El canal del orgullo Nicaragüense*.
<https://www.vostv.com.ni/nacionales/11983-estudiantes-nicaraguauniversidades-clases-linea/>

Choi, H., Ann, S., Lee, KW. y Park, DB. (2018). Measuring Service Quality of Rural Accommodations. *Sustainability*, 10(3), 2071-1050.
<https://www.webofscience.com/wos/woscc/fullrecord/WOS:000425943100166>

Cóndor, M. y Gálvez, J. (2020). *Nivel de satisfacción de los estudiantes referente a la enseñanza, investigación y logística en la Universidad Continental - Huancayo 2016*. [Tesis de Posgrado, Universidad Continental] Repositorio Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7322/3/IV_FC_S_502_TE_Condor_Galvez_2020.pdf

Congreso Noticias. (2022, mayo 19). Congresista Elias Varas, realiza sus actividades de Semana de Representación en la región Áncash.
<https://comunicaciones.congreso.gob.pe/damos-cuenta/congresista-eliasvaras-realizasus-actividadesde-semana-de-representacion-en-la-regionancash/>

Díaz, A. y Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial *Podium*, (39), 19-36.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S258809692021000100019

El Heraldo (2022, agosto 17). Se quejan alumnos de la UPN campus Delicias por falta de mobiliario. <https://www.elheraldodejuarez.com.mx/local/delicias/sequejan-alumnos-de-la-upn-campus-delicias-por-falta-de-mobiliario8754732.html>

Ejdys, J. y Gulc, A. (2020). Trust in Courier Services and Its Antecedents as a Determinant of Perceived Service Quality and Future Intention to Use Courier Service. *Sustainability*, 12 (21). <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/21/9088>

Elías, J. (2000). *Clientes contentos de verdad: clave para comprender a clientes y usuarios*. Gestión 2000. <https://books.google.co.cr/books?id=akZiTt7WPNcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Exitosa (2022, marzo 16). Áncash: Contraloría alerta deficiencias en implementación de medidas de bioseguridad en colegios. <https://exitosanoticias.pe/v1/ancash-contraloria-alerta-deficiencias-en-protocolos-en-colegios/>

Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista Facultad de Medicina Humana* 20 (3), 397-403. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>

Fernández, R. y Torres, M. (2020). *Percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del instituto de educación superior pedagógico “hno. Victorino elorz goicoechea”*. Cajamarca, 2019. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UCV. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1244/TESIS%20FI>

NAL_Fernandez%20y%20Torres%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ferreira, A. y De la Cruz, A. (2018). *La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión*. [Tesis de Posgrado, Universidad Peruana Unión]. Archivo digital. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1285

Florián, K. y Soto, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales*. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Unión] Archivo Digital. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/97/Katherine_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gallardo, M., Guillén, F., Mayorga, M. y Sepúlveda, M. (2020). Identificación de factores que afectan la satisfacción del alumnado de educación sobre la tutorización en su formación práctica. Un estudio con ANOVA. *Formación Universitaria*, 13 (3), 147-156. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062020000300147&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Guerra, V. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78201/GuerraCVE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Haya, D. y Mendoza, D. (2021). *Calidad y satisfacción de los estudiantes del Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción de Moyobamba*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76672/Haya_ADV-Mendoza_VD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. <http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf>

Higa, K. (2021). *Calidad de Servicios y Satisfacción de los Clientes de una empresa del sector petróleo y gas, 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84705>

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 Posgrado, Universidad San Martín de Porres] Repositorio USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6589/hinojosa_srt.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Huamani, U. (2018). *Calidad en el servicio y satisfacción en los estudiantes del instituto de formación bancaria "Certus", sede Surco*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19896/HUAMANI_BUN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huaylla, F. (2019). *La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39225>

Ighomereho, S., Ojo, A., Omoyele, S. & Olabode, S. (2022). From Service Quality To E-Service quality: Measurement, dimensions and model.

Journal of Management Information and Decision Sciences, 25(1), 1-15.
<https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/2205/2205.00055.pdf>

Jereb, E., Jerebic, J. y Urh, M. (2018). Revising the Importance of Factors Pertaining to Student Satisfaction in Higher Education. *Clarivate*, 51 (4), 271-285.
<https://www.webofscience.com/wos/woscc/fullrecord/WOS:000453922800004>

Kana, T. (2019). Proceedings of the International Conference on Tourism, Economics, Accounting, Management, and Social Science (TEAMS 19). *Atlantis Press*, 103, 2352 - 5428. <https://www.atlantispress.com/proceedings/teams-19/125924381>

Kotler, P y Keller, K. (2012). *Dirección del marketing*. (14nd ed.). Pearson Educación. <http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccionde-marketing-philip-kotler-1.pdf>

Krys, K., Park, J., Kocimska, A. *et al.* (2020). Personal life satisfaction as a measure of social happiness is an individualistic assumption: evidence from fifty countries. *Journal of Happiness Studies*, 22(4), 2197-2214.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s10902-020-00311-y>

Kusumadewi, R. & Karyono, O. (2019). Impact of Service Quality and Service Innovations on Competitive Advantage in Retailing. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* 2(2), 366-374.
<https://pdfs.semanticscholar.org/51fc/adc7689ff9cae37f88d175cdf1afa0e87aac.pdf>

La República (2022, febrero 19). Piura: unos 400 colegios de la sierra en pésimas condiciones para iniciar clases presenciales.
<https://larepublica.pe/sociedad/2022/02/19/piura-unos-400-colegios-de-lasierra-en-pesimas-condiciones-para-iniciar-clases-presenciales-lrnd/>

Luque, I. (2018). *Nivel de satisfacción de estudiantes del Centro Educativo Técnico Productivo Santísima Trinidad - Lurín - 2018*. [Tesis de maestría,

Universidad César Vallejo. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29373/Luque_AI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mauricio, A. (2018). *Calidad de atención y su influencia en la satisfacción del usuario en el consultorio de nutrición del centro de salud de INFANTASDIRIS lima norte-2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Callao]. Archivo digital.

<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5755/TEISIS-MAURICIO%20ALZA-FCA-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maza, F., Vergara, J., Pacheco, I. y Medrano, P. (2022). Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia. *Revista Saber, Ciencia Libertad*, 17 (2), 429 - 450.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/9338/8397>

Mejías, A. y Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería industrial*, 32 (1), 43 - 47.
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>

Mendoza, F. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del restaurante Grill Home Chepén*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76542/Mendoza_VFP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mireles, M. y García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2).
<https://www.redalyc.org/journal/440/44070055025/44070055025.pdf>

Morles, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*

ENFOQUES 5 (17), 55 - 64.
<https://www.redalyc.org/journal/6219/621968429004/621968429004.pdf>

Morocho, T. y Burgos, S. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A.,2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5 (1), 22 - 39.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279

Naranjo, R. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UCV.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf>

Nemitz, J. (2022). Increasing longevity and life satisfaction: is there a catch to living longer?. *Journal of Population Economics*, 35, 557-589.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s00148-021-00836-3>

Niño, V. (2021). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe*. (2nd ed.). Ediciones de la U.
https://books.google.com.pe/books?id=WCwaEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n:+Dis%C3%B3+de+ejecuci%C3%B3n+e+informe&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q%20=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%3A%20Dis%20e%C3%B3%20ejecuci%C3%B3n%20e%20informe&f=false

Odura, F. y Kwasi, W. (2020). The impact of service Quality on Students satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 10 (10), 169 - 181.
<https://hrmars.com/index.php/IJARBSS/article/view/7923/The-Impact-of-Service-Quality-on-Students-Satisfaction>

- International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences.
10 (10), 169 - 181.
<https://hrmars.com/index.php/IJARBSS/article/view/7923/The-Impact-of-Service-Quality-on-Students-Satisfaction>
- Ojasalo, J. (2019). Short-term and long-term quality of service. *International Journal of Quality and Service Sciences* 11 (4), 620 -638.
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/266134/Ojasalo.pdf;jsessionid=132AC5A2DF62E3DB833816846AB7BD4A?sequence=1>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12 – 40.
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA30&dq=Servqual:+A+multiple-item+scale+for+measuring+consumer+perceptions+of+service+quality&ots=whnPJkJRDZ&sig=D7Dg92l-XNydzWnv8Q2l4OAdN2U#v=onepage&q=Servqual%3A%20A%20multiple-item%20scale%20for%20measuring%20consumer%20perceptions%20of%20service%20quality&f=false>
- Pecina, L. (2021). Evaluación de la satisfacción académica del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo. *Educación Media y Superior*, 6 (11).
<https://www.cemys.org.mx/index.php/CEMYS/article/view/288/314>
- Pecina, R. (2019). Calidad educativa y su impacto en la satisfacción del estudiante universitario. *Revista electrónica sobre ciencia, tecnología y sociedad*, 6 (11), 8.
<https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/693>
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente, calidad total*. ESIC Editorial.
https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&printsec=frontc

[ove%20r&dq=la+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=la%20%20cali](#)

Pincay, M. y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las ciencias*, 6 (3), 2477 - 8818.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>

Pinedo, E. (2017). *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12021/pinedo_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Phuong, T., Grant, D. & Menachof, D. (2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics* 36, 54 - 64.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2092521219300689>

Plataforma digital única del estado peruano. (2021). N° 065-2021-CG-GCOC: Detectan falta de mantenimiento en equipos por S/ 1.8 millones en Instituto Superior Tecnológico.
<https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/326286-n-065-2021-cggcoc-detectan-falta-de-mantenimiento-en-equipos-por-s-1-8-millones-eninstituto-superior-tecnologico>

Quispe, A., Calla, K., Yangali, J., Rodriguez, J. y Pumacayo, I. (2019). *Estadística no paramétrica aplicada a la investigación científica con software SPSS, MINITAB Y EXCEL*. Editorial EIDEC.
<https://www.editorialeidec.com/wpcontent/uploads/2020/01/Estad%C3%ADstica-no-param%C3%A9tricaaplicada.pdf>

Reyes, L., Dahlgard, J., Dahlgard, S. & Kuang, C. (2021). From Quality Control to TQM, Service Quality and Service Sciences: A 30-year Review

of TQM Literature. *Revista internacional de ciencias de la calidad y servicio*, 14 (2), 217 - 237. <http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1624020/FULLTEXT01>

Rivera, K. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en los estudiantes del Instituto Prime, de la Provincia de Huancayo 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/688/TESES%20UPLA%20KAREN%20RIVERA%20RIVERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y7>

Rocha, M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de administración*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de Ucayali] Archivo digital. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4203/UNU_DOCTORA%20DO_2020_T_MANUEL-ROCHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, C., Breña, J. y Esenarro, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Editorial 3Ciencias. <https://books.google.com.pe/books?id=5jFJEAAAQBAJ&pg=PA45&dq=unidad%20ad+de+ analisis+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiXiOnkhJb7AhWEALkGHe%201mCh4Q6AF6BAgOEAI#v=onepage&q=unidad%20de%20 analisis%20es&f=false>

Rojas, C., Niebles, W., Pacheco y Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31 (4), 221 - 232. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext

Romero, P. y Silva, M. (2018). *Calidad de servicio administrativo y satisfacción de los estudiantes del IESTP "Carlos Salazar Romero" nuevo Chimbote – 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29005/Romero_SPA-Silva_PMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Romero, S. (2022). *Satisfacción estudiantil como indicador relevante de la calidad en los programas de maestría en educación de la UNMSM*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Cybertesis. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/18447>
- Rosales, J. (2015). Percepción y Experiencia. *Episteme*, 35 (2). 21 - 36. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-43242015000200002
- Salazar, A. y Sánchez, I. (2019). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41055/Salazar_SAC-S%c3%a1nchez_UID.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla*. [Tesis de pregrado, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. Archivo digital. https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantos_Sanchez.pdf
- Santos, L. (2017). *Satisfacción estudiantil en el VII ciclo del nivel secundaria de la institución educativa privada "San Juan de Dios de Los Olivos", 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12781/Santos_PL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: Validez de su medición*. Universidad Sergio Arboleda. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1027/SAT%20ISFACCI%20ESTUDIANTIL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E. y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de

- caso de una empresa comercial en México *CienciaUAT*, 15 (2), 85 - 101.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7781200>
- Surdez, E., Sandoval, M. y Bocanegra, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21 (1), 9 - 26.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942018000100009
- Tesic, D. (2020). Measurement of the dimensions of service quality. *Strategic Management*, 25 (1), 012 - 020.
<https://www.webofscience.com/wos/woscc/fullrecord/WOS:000523675100002>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Liderazgo 21.
http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Torabi, M. y Belanger, C. (2022). Influence of Online Reviews on Student Satisfaction Seen through a Service Quality Model. *Clarivate*, 16 (7), 3063 - 3077.
<https://www.webofscience.com/wos/woscc/fullrecord/WOS:000737769900001>
- Travieso, C. (2021). La productividad y las teorías de crecimiento económico. *Cofin Habana*, 16 (1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612022000100004
- Ugarte, W. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16677/Uga%20rte_cw.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B. y Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos Cual-cuantitativos*.

https://www.academia.edu/44142559/T%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_recolecci%C3%B3n_de_datos_Cuali_cuantitativo

Vásquez, R. (2019). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los alumnos del instituto superior de educación público “Nuestra señora de Chota”*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/8841/tesis_calidad.servicio_satisfacci%C3%B3nAlumnos_institutoSup.P%C3%BAblico_Ntra.Sra.de%20Chota.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velimirovic, D., Duboka, C. & Velimirovic, M. (2022). Quality of Service Management in Automotive Service Stations. *Trasacciones FME* 50(1), 131-138. <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/1451-2092/2022/1451-20922201131V.pdf>

Venkateswarlu, P., Malaviya, S. y Vinay, M. (2020). Determinants of the Satisfaction of Students Studying in Private Universities - Application of Kano Model. *Theoretical Economics Letters*, 10 (1), 1 - 16. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10902-020-00311-y>

Vilcatoma, N. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica*. [Tesis de Pregrado, Universidad Continental] Archivo digital. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8375/3/IV_FCE_309_TE_Vilcatoma_Quispe_2021.pdf

Wetzel, F. & Hofmann, E. (2020). Toward a Multi-Sided Model of Service Quality for Logistics Service Providers. *Administrative Sciences* 12 (4), 79. <https://www.mdpi.com/2076-3387/10/4/79/htm>

World Health Organization (2022). *Factores comportamentales y sociales de la vacunación: herramientas y orientaciones prácticas para lograr una alta aceptación*. World Health Organization. <https://books.google.com.pe/books?id=QxiEEAAQBAJ&pg=PA22&dq=>

[mu%20estreo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjx7I28jrT7AhXACLkGHSIwAOAQ6AF6%20BAgEEAI#v=onepage&q=muestreo&f=false](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573666758007)

Zambrano, L., Macías, J., Meneses, W. y Espinoza, M. (2021). Análisis de la calidad de servicios hoteleros en el cantón Sucre. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5 (2), 74 - 84.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573666758007>

ANEXOS

ANEXO 1: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un Instituto de la Provincia de Sihuas - 2022.						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Febres y Mercado (2020) refieren que, la calidad de servicio que debe brindar una institución debe estar percibida por las características de la estructura física, las relaciones interpersonales, la disposición referente a una consulta de manera confiable y las condiciones relativas a la accesibilidad de esta.	Se determinó mediante un cuestionario que estuvo conformado por 19 preguntas propiamente con sus respectivas dimensiones, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Tangibilidad	Infraestructura	1,2	Ordinal
				Materiales y equipos	3,4	
				Orden y Limpieza	5,6,7	
			Fiabilidad	Información confiable	8,9	
			Capacidad de Respuesta	Comunicación	10,11	
				Disposición	12,13	
			Seguridad	Ambientes seguros	14,15	
				Cumplimiento de las medidas de bioseguridad	16	
			Empatía	Comprensión	17,18	
Cortesía	19					
Satisfacción	Rosales (2015) menciona que, es aquel proceso, que está vinculada con la estimulación sensorial, es decir el valor que percibe y el impacto que genera dicho servicio hacia los usuarios.	Se determinó a través de un cuestionario que estuvo conformado por 16 preguntas propiamente con sus respectivas dimensiones, calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas.	Calidad funcional percibida	Procesos	1,2	Ordinal
				Funciones	3,4	
			Calidad técnica percibida	Características inherentes al servicio administrativo	5	
			Valor percibido	Precio	6,7,8	
			Confianza	Intención del cliente	9,10,11	
				Recomendaciones del servicio	12, 13	
			Expectativas	Complacencia	14,15,16	

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa "X" en el recuadro que considere, con respecto a la calidad de servicio del Instituto, teniendo en cuenta lo siguiente:

Valores	Escala
1	Totalmente en desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

nº	Ítems	Escala y valores				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Tangibilidad					
1	¿El instituto cuenta con instalaciones modernas?					
2	¿Los ambientes en donde desarrollan sus prácticas son los adecuados?					
3	¿En instituto cuenta mobiliario idóneo?					
4	¿El área de Informática cuenta con equipo tecnológico moderno?					
5	¿Los ambientes físicos del instituto se muestran visualmente limpios y agradables?					
6	¿Los ambientes físicos del instituto se muestran ordenados y organizados?					
7	¿Los equipos de trabajo se conservan limpios y operativos?					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
8	¿Sus quejas presentadas son atendidas con respuestas sinceras?					
9	¿El instituto te da acceso a su información administrativa confiable?					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
10	¿El proceso de inscripción se realiza de forma aligerada?					

11	¿Todo comunicado es informado de manera rápida?					
12	¿Existe disposición de la dirección o áreas responsables para atender las solicitudes de los estudiantes?					
13	¿La dirección está dispuesta a solucionar los conflictos que se presentan en la institución?					
Dimensión 4: Seguridad						
14	¿Los ambientes del instituto cuentan con equipos de seguridad (extintores, alarmas contra incendios, entre otros)?					
15	¿El instituto cuenta una señalización adecuada para salvaguardar tu integridad física?					
16	¿El instituto cuenta con algún tipo de medida de bioseguridad para la prevención de la COVID19?					
Dimensión 5: Empatía						
17	¿El personal administrativo comprende al estudiante cuando presenta algún inconveniente?					
18	¿Se respetan los acuerdos tomados en reuniones entre la directiva y los estudiantes?					
19	¿El personal administrativo demuestra cortesía?					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa "X" en el recuadro que considere, con respecto a la satisfacción de los estudiantes del Instituto, teniendo en cuenta lo siguiente:

Valores	Escala
1	Totalmente en desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

nº	Ítems	Escala y valores				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Calidad funcional percibida					
1	¿Considera usted que los procesos administrativos se establecen en tiempos requeridos?					
2	¿Considera usted que debe haber un mejoramiento en los procesos administrativos?					
3	¿Te parece adecuada las funciones que ejecuta el personal administrativo?					
4	¿Consideras que la función de cada área se realiza de manera cordial?					
	Dimensión 2: Calidad técnica percibida					
5	¿El personal administrativo entrega los documentos redactados de forma clara y entendible?					
	Dimensión 3: Valor del servicio					
6	¿El precio de la inscripción en el instituto es accesible?					
7	¿Consideras que el precio de la inscripción para tu carrera es más atractivo con respecto a la competencia?					
8	¿Has presentado problemas o inconvenientes con respecto al precio de la inscripción de tu carrera técnica?					

	Dimensión 4: Confianza					
9	¿Si tuviera que volver a elegir el Instituto lo elegirías?					
10	¿Consideras que el instituto es uno de los más reconocidos a nivel provincial?					
11	¿Al visitar nuevamente el instituto sé que no tendré problemas o dificultados con el servicio administrativo?					
12	¿Recomendaría el instituto por su calidad de infraestructura y equipamiento?					
13	¿Recomendaría el instituto por su calidad de atención en el servicio administrativo?					
	Dimensión 5: Expectativas					
14	¿La atención del servicio administrativo se adapta a tus necesidades?					
15	¿La infraestructura y equipamiento del instituto cumplieron con tus expectativas?					
16	¿Los medios de comunicación que se utilizan para atender tus requerimientos pudieron satisfacer tus expectativas?					

ANEXO 3: MODELO DE CONSENTIMIENTO Y/O ASENTIMIENTO INFORMADO

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un Instituto de Sihuas – 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: aroquech@ucvvirtual.edu.pe; lsalinasveg@ucvvirtual.edu.pe

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un Instituto de Sihuas – 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: aroquech@ucvvirtual.edu.pe; lsalinasveg@ucvvirtual.edu.pe

ANEXO 4: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un instituto de la provincia de Sihuas - 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	- ROQUE CHUQUI, Angie Araceli - SALINAS VEGA, Lesly Medalith
Procedencia:	Adaptada por los autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Vía pública
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 5 dimensiones, de 10 indicadores y 19 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 7 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- Variable 1: Calidad de servicio

Febres y Mercado (2020) refieren que, la calidad de servicio que debe brindar una institución debe estar percibida por las características de la estructura física, las relaciones interpersonales, la disposición referente a una consulta y las condiciones relativas a la accesibilidad de esta.

- Variable 2: Satisfacción

Rosales (2015) menciona que, es aquel proceso, que está vinculada con la estimulación sensorial, es decir el valor que percibe y el impacto que genera dicho servicio hacia los usuarios.



Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	Tangibilidad	Se refiere a todo lo que el cliente puede palpar, observar u oír cómo, el entorno de las instalaciones en donde se ofrecen el servicio, los equipos de trabajos, la vestimenta del personal, entre otras.
	Fiabilidad	Es la confiabilidad ofrecida hacia un cliente por el servicio otorgado.
	Capacidad de respuesta	Es la competencia que posee una organización para dar solución a las dificultades o interrogantes de los individuos de forma oportuna.
	Seguridad	Es la capacidad de conocimiento y aptitudes que presenta un colaborador de una organización, para transmitir a su cliente credibilidad y tranquilidad por lo que ofrece.
	Empatía	Es la atención ofrecida por una empresa, que se da de manera personalizada a cada cliente, y es en donde se demuestra la capacidad y habilidad de los colaboradores para tratar a los clientes.
Satisfacción	Calidad funcional percibida	Es la forma en cómo se presenta el servicio.
	Calidad técnica percibida	Son aquellos atributos propios del servicio.
	Valor del servicio	Es el resultado en relación al precio con la calidad que el usuario obtiene después del servicio recibido.
	Confianza	Tiende a ser aquella intención de los usuarios que genera recomendaciones del servicio hacia terceros.
	Expectativas	Se refiere a la espera anticipada que tiene el usuario con respecto al producto y/o servicio antes de recibirlo.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un instituto de la provincia de Sihuas - 2022" elaborado por Roque Chuqui Angie Araceli y Salinas Vega Lesly Medalith en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Tangibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Infraestructura	1.- ¿El instituto cuenta con instalaciones modernas?	4	4	4	
	2.- ¿Los ambientes en donde desarrollan sus prácticas son los adecuados?	4	4	4	
Materiales y equipos	3.- ¿El instituto cuenta con mobiliario idóneo?	4	4	4	
	4.- ¿El área de Informática cuenta con equipo tecnológico moderno?	4	4	4	
Orden y limpieza	5.- ¿Los ambientes físicos del instituto se muestran visualmente limpios y agradables?	4	4	4	
	6.- ¿ Los ambientes físicos del instituto se muestran ordenados y organizados?	4	4	4	
	7.- ¿Los equipos de trabajo se conservan limpios y operativos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Información confiable	8.- ¿Sus quejas presentadas son atendidas con respuestas sinceras?	4	4	4	
	9.- ¿El instituto te da acceso a su información administrativa confiable?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación	10.- ¿El proceso de inscripción se realiza de forma aligerada?	4	4	4	
	11.- ¿Todo comunicado es informado de manera rápida?	4	4	4	
Disposición	12.- ¿Existe disposición de la dirección o áreas responsables para atender las solicitudes de los estudiantes?	4	4	4	



	13.- ¿La dirección está dispuesta a solucionar los conflictos que se presentan en la institución?				
--	---	--	--	--	--

• Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ambientes seguros	14.- ¿Los ambientes del instituto cuentan con equipos de seguridad (extintores, alarmas contra incendios, entre otros)?	4	4	4	
	15.- ¿El instituto cuenta una señalización adecuada para salvaguardar tu integridad física?	4	4	4	
Cumplimiento de las medidas de bioseguridad	16.- ¿El instituto cuenta con algún tipo de medida de bioseguridad para la prevención de la COVID-19?	4	4	4	

• Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comprensión	17.- ¿El personal administrativo comprende al estudiante cuando presenta algún inconveniente?	4	4	4	
	18.- ¿Se respetan los acuerdos tomados en reuniones entre la directiva y los estudiantes?	4	4	4	
Cortesía	19.- ¿El personal administrativo demuestra cortesía?	4	4	4	

Variable del instrumento: Satisfacción

• Primera dimensión: Calidad funcional percibida

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------



Procesos	1.- ¿Considera usted que los procesos administrativos se establecen en tiempos requeridos?	4	4	4	
	2.- ¿Considera usted que debe haber un mejoramiento en los procesos administrativos?	4	4	4	
Funciones	3.- ¿Te parece adecuada las funciones que ejecuta el personal administrativo?	4	4	4	
	4.- ¿Consideras que la función de cada área se realiza de manera cordial?	4	4	4	

• Segunda dimensión: Calidad técnica percibida

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Características inherentes al servicio administrativo	5.- ¿El personal administrativo entrega los documentos redactados de forma clara y entendible?	4	4	4	

• Tercera dimensión: Valor percibido

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Precio	6.- ¿El precio de la inscripción en el instituto es accesible?	4	4	4	
	7.- ¿Consideras que el precio de la inscripción para tu carrera es más atractivo con respecto a la competencia?	4	4	4	
	8.- ¿Has presentado problemas o inconvenientes con respecto al precio de la inscripción de tu carrera técnica?	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------



Intención del cliente	9.- ¿Si tuviera que volver a elegir el Instituto lo elegirías?	4	4	4	
	10.- ¿Consideras que el instituto es uno de los más reconocidos a nivel provincial?	4	4	4	
	11.- ¿Al visitar nuevamente el instituto sé que no tendré problemas o dificultados con el servicio administrativo?	4	4	4	
Recomendaciones del servicio	12.- ¿Recomendaría el instituto por su calidad de infraestructura y equipamiento?	4	4	4	
	13.- Recomendaría el instituto por su calidad de atención en el servicio administrativo?	4	4	4	

• Quinta dimensión: Expectativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Complacencia	14.- ¿La atención del servicio administrativo se adapta a tus necesidades?	4	4	4	
	15.- ¿La infraestructura y equipamiento del instituto cumplieron con tus expectativas?	4	4	4	
	16.- ¿Los medios de comunicación que se utilizan para atender tus requerimientos pudieron satisfacer tus expectativas?	4	4	4	


 (Mg. CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL)
 DNI N° 46105455

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un instituto de la provincia de Sihuas - 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	- ROQUE CHUQUI, Angie Araceli - SALINAS VEGA, Lesly Medalith
Procedencia:	Adaptada por los autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Vía pública
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 5 dimensiones, de 10 indicadores y 19 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 7 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Calidad de servicio

Febres y Mercado (2020) refieren que, la calidad de servicio que debe brindar una institución debe estar percibida por las características de la estructura física, las relaciones interpersonales, la disposición referente a una consulta y las condiciones relativas a la accesibilidad de esta.

- **Variable 2:** Satisfacción

Rosales (2015) menciona que, es aquel proceso, que está vinculada con la estimulación sensorial, es decir el valor que percibe y el impacto que genera dicho servicio hacia los usuarios.





Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	Tangibilidad	Se refiere a todo lo que el cliente puede palpar, observar u oír cómo, el entorno de las instalaciones en donde se ofrecen el servicio, los equipos de trabajos, la vestimenta del personal, entre otras.
	Fiabilidad	Es la confiabilidad ofrecida hacia un cliente por el servicio otorgado.
	Capacidad de respuesta	Es la competencia que posee una organización para dar solución a las dificultades o interrogantes de los individuos de forma oportuna.
	Seguridad	Es la capacidad de conocimiento y aptitudes que presenta un colaborador de una organización, para transmitir a su cliente credibilidad y tranquilidad por lo que ofrece.
	Empatía	Es la atención ofrecida por una empresa, que se da de manera personalizada a cada cliente, y es en donde se demuestra la capacidad y habilidad de los colaboradores para tratar a los clientes.
Satisfacción	Calidad funcional percibida	Es la forma en cómo se presenta el servicio.
	Calidad técnica percibida	Son aquellos atributos propios del servicio.
	Valor del servicio	Es el resultado en relación al precio con la calidad que el usuario obtiene después del servicio recibido.
	Confianza	Tiene a ser aquella intención de los usuarios que genera recomendaciones del servicio hacia terceros.
	Expectativas	Se refiere a la espera anticipada que tiene el usuario con respecto al producto y/o servicio antes de recibirlo.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un instituto de la provincia de Sihuas - 2022" elaborado por Roque Chuqui Angie Araceli y Salinas Vega Lesly Medalith en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



Variable del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Tangibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Infraestructura	1.- ¿El instituto cuenta con instalaciones modernas?	4	4	4	
	2.- ¿Los ambientes en donde desarrollan sus prácticas son los adecuados?	4	4	4	
Materiales y equipos	3.- ¿El instituto cuenta con mobiliario idóneo?	4	4	4	
	4.- ¿El área de Informática cuenta con equipo tecnológico moderno?	4	4	4	
Orden y limpieza	5.- ¿Los ambientes físicos del instituto se muestran visualmente limpios y agradables?	4	4	4	
	6.- ¿Los ambientes físicos del instituto se muestran ordenados y organizados?	4	4	4	
	7.- ¿Los equipos de trabajo se conservan limpios y operativos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Información confiable	8.- ¿Sus quejas presentadas son atendidas con respuestas sinceras?	4	4	4	
	9.- ¿El instituto te da acceso a su información administrativa confiable?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación	10.- ¿El proceso de inscripción se realiza de forma aligerada?	4	4	4	
	11.- ¿Todo comunicado es informado de manera rápida?	4	4	4	
Disposición	12.- ¿Existe disposición de la dirección o áreas responsables para atender las solicitudes de los estudiantes?	4	4	4	





	13.- ¿La dirección está dispuesta a solucionar los conflictos que se presentan en la institución?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

• Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ambientes seguros	14.- ¿Los ambientes del instituto cuentan con equipos de seguridad (extintores, alarmas contra incendios, entre otros)?	4	4	4	
	15.- ¿El instituto cuenta una señalización adecuada para salvaguardar tu integridad física?	4	4	4	
Cumplimiento de las medidas de bioseguridad	16.- ¿El instituto cuenta con algún tipo de medida de bioseguridad para la prevención de la COVID-19?	4	4	4	

• Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comprensión	17.- ¿El personal administrativo comprende al estudiante cuando presenta algún inconveniente?	4	4	4	
	18.- ¿Se respetan los acuerdos tomados en reuniones entre la directiva y los estudiantes?	4	4	4	
Cortesía	19.- ¿El personal administrativo demuestra cortesía?	4	4	4	

Variable del instrumento: Satisfacción

• Primera dimensión: Calidad funcional percibida

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

• Cuarta dimensión: Confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------



Procesos	1.- ¿Considera usted que los procesos administrativos se establecen en tiempos requeridos?	4	4	4	
	2.- ¿Considera usted que debe haber un mejoramiento en los procesos administrativos?	4	4	4	
Funciones	3.- ¿Te parece adecuada las funciones que ejecuta el personal administrativo?	4	4	4	
	4.- ¿Consideras que la función de cada área se realiza de manera cordial?	4	4	4	

• Segunda dimensión: Calidad técnica percibida

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Características inherentes al servicio administrativo	5.- ¿El personal administrativo entrega los documentos redactados de forma clara y entendible?	4	4	4	

• Tercera dimensión: Valor del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Precio	6.- ¿El precio de la inscripción en el instituto es accesible?	4	4	4	
	7.- ¿Consideras que el precio de la inscripción para tu carrera es más atractivo con respecto a la competencia?	4	4	4	
	8.- ¿Has presentado problemas o inconvenientes con respecto al precio de la inscripción de tu carrera técnica?	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------



Intención del cliente	9.- ¿Si tuviera que volver a elegir el Instituto lo elegirías?	4	4	4	
	10.- ¿Consideras que el instituto es uno de los más reconocidos a nivel provincial?	4	4	4	
	11.- ¿Al visitar nuevamente el instituto sé que no tendré problemas o dificultados con el servicio administrativo?	4	4	4	
Recomendaciones del servicio	12.- ¿Recomendaría el instituto por su calidad de infraestructura y equipamiento?	4	4	4	
	13.- ¿Recomendaría el instituto por su calidad de atención en el servicio administrativo?	4	4	4	

• Quinta dimensión: Expectativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Complacencia	14.- ¿La atención del servicio administrativo se adapta a tus necesidades?	4	4	4	
	15.- ¿La infraestructura y equipamiento del instituto cumplieron con tus expectativas?	4	4	4	
	16.- ¿Los medios de comunicación que se utilizan para atender tus requerimientos pudieron satisfacer tus expectativas?	4	4	4	

(Dr. SALAZAR LLANOS, JUAN FRANCISCO)
DNI N° 44137812

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un instituto de la provincia de Sihuas - 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	POÉMAPE COBIÁN CARLOS HERNÁN	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	- ROQUE CHUQUI, Angie Araceli - SALINAS VEGA, Lesly Medalith
Procedencia:	Adaptada por los autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Vía pública
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 5 dimensiones, de 10 indicadores y 19 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 7 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Calidad de servicio

Febres y Mercado (2020) refieren que, la calidad de servicio que debe brindar una institución debe estar percibida por las características de la estructura física, las relaciones interpersonales, la disposición referente a una consulta y las condiciones relativas a la accesibilidad de esta.

- **Variable 2:** Satisfacción

Rosales (2015) menciona que, es aquel proceso, que está vinculada con la estimulación sensorial, es decir el valor que percibe y el impacto que genera dicho servicio hacia los usuarios.





Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	Tangibilidad	Se refiere a todo lo que el cliente puede palpar, observar u oír cómo, el entorno de las instalaciones en donde se ofrecen el servicio, los equipos de trabajos, la vestimenta del personal, entre otras.
	Fiabilidad	Es la confiabilidad ofrecida hacia un cliente por el servicio otorgado.
	Capacidad de respuesta	Es la competencia que posee una organización para dar solución a las dificultades o interrogantes de los individuos de forma oportuna.
	Seguridad	Es la capacidad de conocimiento y aptitudes que presenta un colaborador de una organización, para transmitir a su cliente credibilidad y tranquilidad por lo que ofrece.
	Empatía	Es la atención ofrecida por una empresa, que se da de manera personalizada a cada cliente, y es en donde se demuestra la capacidad y habilidad de los colaboradores para tratar a los clientes.
Satisfacción	Calidad funcional percibida	Es la forma en cómo se presenta el servicio.
	Calidad técnica percibida	Son aquellos atributos propios del servicio.
	Valor del servicio	Es el resultado en relación al precio con la calidad que el usuario obtiene después del servicio recibido.
	Confianza	Tiende a ser aquella intención de los usuarios que genera recomendaciones del servicio hacia terceros.
	Expectativas	Se refiere a la espera anticipada que tiene el usuario con respecto al producto y/o servicio antes de recibirlo.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un instituto de la provincia de Sihuas - 2022" elaborado por Roque Chuqui Angie Araceli y Salinas Vega Lesly Medalith en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Orden y limpieza	6.- ¿Los documentos físicos del archivo se encuentran ordenados y organizados?	4	4	4	
	7.- ¿Los equipos de trabajo se conservan limpios y ordenados?	4	4	4	

Segunda dimensión: Fideicomiso

Indicadores	Ítem	Calificación	Observaciones		
	8.- ¿Sus cuentas financieras son verificadas por terceros?	4	4	4	
Información confiable	9.- ¿El instituto le da acceso a su información administrativa confiable?	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Calificación	Observaciones		
Comunicación	10.- ¿El proceso de inscripción es sencillo de forma sigurada?	4	4	4	
	11.- ¿Todo comunicado es informado de manera oportuna?	4	4	4	
Responsión	12.- ¿Esta dirección de la dirección o áreas responsables para atender las solicitudes de los estudiantes?	4	4	4	



Variable del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Tangibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Infraestructura	1.- ¿El instituto cuenta con instalaciones modernas?	4	4	4	
	2.- ¿Los ambientes en donde desarrollan sus prácticas son los adecuados?	4	4	4	
Materiales y equipos	3.- ¿El instituto cuenta con mobiliario idóneo?	4	4	4	
	4.- ¿El área de Informática cuenta con equipo tecnológico moderno?	4	4	4	
Orden y limpieza	5.- ¿Los ambientes físicos del instituto se muestran visualmente limpios y agradables?	4	4	4	
	6.- ¿ Los ambientes físicos del instituto se muestran ordenados y organizados?	4	4	4	
	7.- ¿Los equipos de trabajo se conservan limpios y operativos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Información confiable	8.- ¿Sus quejas presentadas son atendidas con respuestas sinceras?	4	4	4	
	9.- ¿El instituto te da acceso a su información administrativa confiable?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación	10.- ¿El proceso de inscripción se realiza de forma aligerada?	4	4	4	
	11.- ¿Todo comunicado es informado de manera rápida?	4	4	4	
Disposición	12.- ¿Existe disposición de la dirección o áreas responsables para atender las solicitudes de los estudiantes?	4	4	4	





	13.- ¿La dirección está dispuesta a solucionar los conflictos que se presentan en la institución?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

• Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ambientes seguros	14.- ¿Los ambientes del instituto cuentan con equipos de seguridad (extintores, alarmas contra incendios, entre otros)?	4	4	4	
	15.- ¿El instituto cuenta una señalización adecuada para salvaguardar tu integridad física?	4	4	4	
Cumplimiento de las medidas de bioseguridad	16.- ¿El instituto cuenta con algún tipo de medida de bioseguridad para la prevención de la COVID-19?	4	4	4	

• Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comprensión	17.- ¿El personal administrativo comprende al estudiante cuando presenta algún inconveniente?	4	4	4	
	18.- ¿Se respetan los acuerdos tomados en reuniones entre la directiva y los estudiantes?	4	4	4	
Cortesía	19.- ¿El personal administrativo demuestra cortesía?	4	4	4	

Variable del instrumento: Satisfacción

• Primera dimensión: Calidad funcional percibida

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------



Procesos	1.- ¿Considera usted que los procesos administrativos se establecen en tiempos requeridos?	4	4	4	
	2.- ¿Considera usted que debe haber un mejoramiento en los procesos administrativos?	4	4	4	
Funciones	3.- ¿Te parece adecuada las funciones que ejecuta el personal administrativo?	4	4	4	
	4.- ¿Consideras que la función de cada área se realiza de manera cordial?	4	4	4	

• Segunda dimensión: Calidad técnica percibida

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Características inherentes al servicio administrativo	5.- ¿El personal administrativo entrega los documentos redactados de forma clara y entendible?	4	4	4	

• Tercera dimensión: Valor del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Precio	6.- ¿El precio de la inscripción en el instituto es accesible?	4	4	4	
	7.- ¿Consideras que el precio de la inscripción para tu carrera es más atractivo con respecto a la competencia?	4	4	4	
	8.- ¿Has presentado problemas o inconvenientes con respecto al precio de la inscripción de tu carrera técnica?	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------



Intención del cliente	9.- ¿Si tuviera que volver a elegir el Instituto lo elegirías?	4	4	4	
	10.- ¿Consideras que el instituto es uno de los más reconocidos a nivel provincial?	4	4	4	
	11.- ¿Al visitar nuevamente el instituto sé que no tendré problemas o dificultados con el servicio administrativo?	4	4	4	
Recomendaciones del servicio	12.- ¿Recomendaría el instituto por su calidad de infraestructura y equipamiento?	4	4	4	
	13.- Recomendaría el instituto por su calidad de atención en el servicio administrativo?	4	4	4	

• Quinta dimensión: Expectativas

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Complacencia	14.- ¿La atención del servicio administrativo se adapta a tus necesidades?	4	4	4	
	15.- ¿La infraestructura y equipamiento del instituto cumplieron con tus expectativas?	4	4	4	
	16.- ¿Los medios de comunicación que se utilizan para atender tus requerimientos pudieron satisfacer tus expectativas?	4	4	4	

(Mg. POÉMAPE COBIÁN CARLOS HERNÁN)
DNI N° 32809352




















Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

















Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO 5: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO (BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO Y CONFIABILIDAD DEL ALFA DE CRONBACH)

Base de datos de la variable Calidad de Servicio

 C1	 C2	 C3	 C4	 C5	 C6	 C7	 C8	 C9	 C10	 C11	 C12	 C13	 C14	 C15	 C16	 C17	 C18	 C19
3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	1	3	3	2	2	5	2	3	4
4	3	3	4	2	4	4	2	3	3	2	2	4	2	5	3	3	4	2
1	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2
1	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3
2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	1	2	3
3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	5	3	4	2
2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3
3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4
4	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2
3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	4
2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	1	3	2	2
1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3
2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2

Base de datos de la variable Satisfacción

 S1	 S2	 S3	 S4	 S5	 S6	 S7	 S8	 S9	 S10	 S11	 S12	 S13	 S14	 S15	 S16
1	3	3	4	3	3	5	5	3	3	5	3	3	4	3	3
3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
2	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2
3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2
2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	2
4	3	2	4	2	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4
2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3
2	2	3	2	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	2
2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2
3	4	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2
3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3
1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2
3	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2
3	2	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1

Confiabilidad del Alfa de Cronbach

Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	19

Variable 2: SATISFACCIÓN

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	16

ANEXO 6: BASE DE DATOS DE EXCEL DE LA APLICACIÓN TOTAL DE LA POBLACIÓN

Base de datos del cuestionario Calidad de Servicio

1. ¿El instituto cuenta con instalaciones modernas?	2. ¿Los ambientes en donde desarrollan sus prácticas son los adecuados?	3. ¿El instituto cuenta con mobiliario idóneo?	4. ¿El área de Informática cuenta con equipo tecnológico moderno?	5. ¿Los ambientes físicos del instituto se muestran visualmente limpios y agradables?	6. ¿Los ambientes físicos del instituto se muestran ordenados y organizados?	7. ¿Los equipos de trabajo se conservan limpios y operativos?	8. ¿Sus quejas presentadas son atendidas con respuestas sinceras?	9. ¿El Instituto te da acceso a su información administrativa confiable?	10. ¿El proceso de inscripción se realiza de forma aligerada?	11. ¿Todo comunicado es informado de manera rápida?	12. ¿Existe disposición de la dirección o áreas responsables para atender las solicitudes de los estudiantes?	13. ¿La dirección está dispuesta a solucionar los conflictos que se presentan en la institución?	14. ¿Los ambientes del instituto cuentan con equipos de seguridad (extintores, alarmas contra incendios, entre otros)?	15. ¿El instituto cuenta una señalización adecuada para salvaguardar tu integridad física?	16. ¿El instituto cuenta con algún tipo de medida de bioseguridad para la prevención de la COVID19?	17. ¿El personal administrativo comprende al estudiante cuando presenta algún inconveniente?	18. ¿Se respetan los acuerdos tomados en reuniones entre la directiva y los estudiantes?	19. ¿El personal administrativo demuestra cortesía?
3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	4
4	3	3	4	2	4	4	2	3	3	2	2	4	2	5	3	3	4	2
1	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2
1	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3
2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	1	2	3
3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	5	3	4	2
2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3
3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4
4	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2
3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	4
2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	1	3	2	2
1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3
2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
2	3	4	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	1	1	3	2	2	2
3	2	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3
3	1	2	2	1	2	2	4	3	3	2	1	2	2	1	3	2	1	1
5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	3
3	2	2	2	3	3	4	3	5	2	5	3	3	1	3	4	3	3	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	5	4	4	3	2	5	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4
2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	1	2	3	3
2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4
2	3	3	1	5	3	4	4	4	5	4	4	3	2	2	1	4	4	4
2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4
5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3
2	4	2	2	5	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4
2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	5	4	5

4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4
2	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	4	4	3
2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	2	3	2	3

2	4	2	2	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	2	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2	3	1	2	4	3	4	5	3	2	3	2	3	2	1	3	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2
2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	2	2	4	4
3	3	3	1	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	2	4	3	4
4	3	3	1	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
2	2	2	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3
2	1	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	4	3	2	1	3	5	4
2	2	2	1	2	2	3	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2
4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4
4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3
3	3	2	2	4	1	2	3	2	4	1	2	2	3	3	1	2	2	2
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4
4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	3	2	2	3	3	4	4
3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2
4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	2	4	3	2	2	4	3	1	2
2	5	4	4	5	3	5	2	4	3	2	3	4	3	3	3	2	2	4
3	2	4	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	2	2	1	2	4
4	4	2	3	4	2	2	5	5	3	4	5	5	3	3	2	3	2	1
3	4	4	3	3	4	3	5	5	3	2	3	3	4	5	4	4	2	4
1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	4	4	1	3	3
2	4	2	4	2	3	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	2	3	3
3	4	4	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	4	2
4	3	3	2	4	4	4	5	1	1	4	1	1	2	2	3	2	3	3
3	3	4	4	5	3	4	3	3	1	4	3	4	4	2	1	1	2	3
3	3	2	4	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4
1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1
3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3
3	2	2	3	2	4	3	2	1	3	2	2	1	3	5	3	3	1	1
2	2	1	4	3	3	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	4	4	3
3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	1	5	2	2	2	3	2	2
4	4	3	3	1	3	3	3	3	5	4	2	3	5	4	4	2	4	5
1	3	1	1	4	4	3	5	3	5	5	4	5	2	4	3	5	5	4
3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	2
2	4	3	2	1	3	4	2	1	2	3	2	3	4	2	3	2	2	2
4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3
4	4	3	4	1	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2
1	4	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	2	2	1	4	4	2	3	3	1	3	3	4	1	3	3	3	3	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4
3	4	2	4	2	4	2	4	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3

1	3	2	3	2	2	2	2	4	3	4	2	2	3	2	4	3	3	4
5	2	1	1	3	2	3	2	4	3	1	3	2	4	2	4	5	4	2
3	3	5	3	2	4	4	3	3	2	4	5	5	2	2	2	1	2	4
2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	4	4	4
2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	4	2	2	4	5	4	3	2	3
1	3	2	3	2	1	4	4	4	3	4	3	3	1	1	4	4	3	5
3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	4	4	5	4	3	5	3	4	5
3	3	2	2	1	1	3	4	5	3	5	3	2	1	2	2	2	5	
2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	5	4	2	3	2	5	3	4	1
2	4	3	5	4	4	2	3	1	3	3	1	3	1	2	5	5	4	3

3	3	3	4	3	2	2	4	4	4	5	2	5	3	4	3	2	3	3
3	3	3	4	5	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	2	1	2	2
2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	2	4	4	5	2
2	4	5	2	3	3	4	1	2	4	2	3	1	2	3	1	3	1	4
2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	2	4	4	2	2	3	4	1	2	3	2	2	2	1	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2
2	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	4	4	2	2	2	3	4	2
2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	2
4	2	2	4	3	2	3	2	3	1	2	3	5	2	3	1	2	4	3
2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
2	2	3	3	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2
4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	2	4	2	1	2	1	2
4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	1	2	3	3	2	2	2	4	2
3	2	2	3	5	2	3	4	2	2	4	3	3	4	2	2	4	5	1
3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	5	5	4	4	2	2
4	3	2	4	4	4	5	5	5	3	4	2	3	3	5	3	2	2	1
2	3	4	5	2	4	2	4	3	4	4	5	3	5	1	3	2	3	3
3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	1	5	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	1	3	4
4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2	2	3	2	4	4	2	5	3
4	3	3	5	3	5	2	4	3	5	2	1	2	2	2	5	3	4	4
3	3	5	2	2	1	4	3	2	2	5	3	3	4	3	3	2	2	3
2	4	4	3	4	2	2	2	2	2	1	2	4	3	4	3	3	1	3
4	2	2	2	3	3	4	4	4	5	3	2	1	1	3	2	2	4	2
4	2	1	5	2	5	2	5	2	4	4	2	4	1	4	1	4	3	2
2	3	1	3	1	1	3	4	3	4	5	4	2	3	1	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
5	2	4	1	1	4	2	4	2	3	1	4	2	4	1	3	3	1	3
2	4	3	3	5	4	2	3	1	4	3	3	4	1	5	3	4	1	4
5	3	2	3	5	2	3	1	4	1	5	1	4	4	2	4	2	5	1
2	5	1	4	3	2	1	5	2	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2

3	2	2	2	4	3	4	4	4	2	3	3	2	4	2	4	3	3	5
3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3
2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3
4	2	3	3	4	2	3	1	2	2	2	4	2	1	5	4	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4
3	5	4	2	4	2	3	1	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	4
2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	2	3	4	4	2	4	2	1	1	1	1	4	3	2	1	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Base de datos del cuestionario Satisfacción

20. ¿Considera usted que los procesos administrativos se establecen en tiempos requeridos?	21. ¿Considera usted que debe haber un mejoramiento en los procesos administrativos?	22. ¿Te parece adecuada las funciones que ejecuta el personal administrativo o?	23. ¿Consideras que la función de cada área se realiza de manera cordial?	24. ¿El personal administrativo entrega los documentos redactados de forma clara y entendible?	25. ¿El precio de la inscripción en el instituto es accesible?	26. ¿Consideras que el precio de la inscripción para tu carrera es más atractivo con respecto a la competencia?	27. ¿Has presentado problemas o inconvenientes con respecto al precio de la inscripción de tu carrera técnica?	28. ¿Si tuviera que volver a elegir el Instituto lo elegirías?	29. ¿Consideras que el instituto es uno de los más reconocidos a nivel provincial?	30. ¿Al visitar nuevamente el instituto sé que no tendré problemas o dificultados con el servicio administrativo?	31. ¿Recomendaría el instituto por su calidad de infraestructura y equipamiento?	32. ¿Recomendaría el instituto por su calidad de atención en el servicio administrativo?	33. ¿La atención del servicio administrativo se adapta a tus necesidades?	34. ¿La infraestructura y equipamiento del instituto cumplieron con tus expectativas?	35. ¿Los medios de comunicación que se utilizan para atender tus requerimientos pudieron satisfacer tus expectativas?
1	3	3	4	3	3	5	5	3	3	5	3	3	4	3	3
3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
2	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2
3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2
2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	2
4	3	2	4	2	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4
2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3
1	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3
2	2	3	2	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	2
2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2
3	4	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2
3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3
1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2
3	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2
3	2	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1
2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	3	2	3	2	2	3
2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2
4	1	2	1	3	3	2	3	4	2	2	3	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3

4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	5	4	5	4
3	5	4	3	4	1	3	3	1	1	3	1	3	2	4	2
4	4	3	3	4	3	2	2	5	5	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	4
5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	5	2	5	4	4	4	5	4	4
4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4
4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	3	1	1	4	4	4
2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5
3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
1	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2

3	5	3	3	4	4	4	2	1	3	4	2	4	4	2	2
3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	3	4	4	4	3	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	5	4	4	4	5	4	1	3	5	3	1	2	3	3	4
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3
3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
2	3	3	1	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	2	2
4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	1	3	4	3	3	2
4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4	3	2	1	3	4
4	3	3	2	1	1	3	3	4	2	2	3	4	2	3	2
4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	2	4	3	3
1	2	3	4	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	2	3
2	2	2	5	4	5	3	3	3	2	4	1	3	4	2	3
4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2
4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	1	2	1	2	4	3
4	3	3	2	1	1	3	1	2	4	2	3	3	1	3	3
4	4	2	2	1	3	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2
3	2	4	4	2	2	4	2	2	1	2	1	1	2	4	3
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3
3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
1	4	2	2	2	4	4	3	5	5	2	2	3	2	2	2
4	4	5	5	3	3	4	2	5	2	2	4	2	1	1	2

ANEXO 8: EVIDENCIA DE LAS ENCUESTAS



ENCUESTA: APLICADA A ESTUDIANTES DE UN INSTITUTO DE LA PROVINCIA DE SIHUAS

Se ha registrado tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios



ENCUESTA: APLICADA A ESTUDIANTES DE UN INSTITUTO DE LA PROVINCIA DE SIHUAS

Se ha registrado tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios



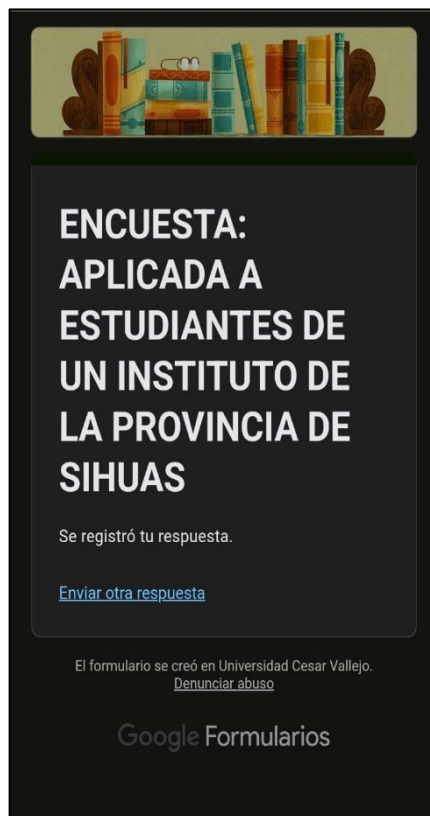
ENCUESTA: APLICADA A ESTUDIANTES DE UN INSTITUTO DE LA PROVINCIA DE SIHUAS

Se registró tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

El formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Denunciar abuso](#)

Google Formularios



ENCUESTA: APLICADA A ESTUDIANTES DE UN INSTITUTO DE LA PROVINCIA DE SIHUAS

Se registró tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

El formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Denunciar abuso](#)

Google Formularios



ENCUESTA: APLICADA A ESTUDIANTES DE UN INSTITUTO DE LA PROVINCIA DE SIHUAS

Se ha registrado tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios