



Universidad Nacional  
**SAN LUIS GONZAGA**



## [Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"



**ESCUELA DE POSGRADO**

## EVALUACION DE ORIGINALIDAD

# CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de la **TESIS** cuyo título es:

**"CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL VIII CICLO DE LA CARRERA DE EDUCACIÓN INICIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA, 2023"**

Presentado por:

**PERALES VILLANUEVA ORLANDO RUFINO**

De la **MAESTRÍA EN EDUCACIÓN** mención **ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

**El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 1%.**

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 10 de junio de 2025.

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
ESCUELA DE POSGRADO  
  
Dr. MARIO GUSTAVO REYES MEJÍA  
DIRECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

Mención: Administración y Planificación de la Educación Superior



## TESIS

### **Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, 2023**

**Línea de investigación:**

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

**PRESENTADO POR**

Bach. PERALES VILLANUEVA ORLANDO RUFINO

**GRADO A OBTENER: MAESTRO**

**ASESOR**

Dr. RAMIRO MADONIO YALLICO CALMETT.

Ica – Perú

2025

## **Dedicatoria**

A Dios, fuente inagotable de sabiduría y fortaleza, por guiarme en este camino de aprendizaje y permitir que cada desafío sea una oportunidad de crecimiento.

A mi familia, pilar fundamental en mi vida, por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser la inspiración que me motiva a seguir adelante en cada meta propuesta.

## **Agradecimientos**

A mis hijos y nietos, quienes son mi mayor orgullo y motivación. Su amor y compañía han sido el motor que impulsa mis esfuerzos y mi dedicación en este proceso académico.

A la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", por brindarme la oportunidad de seguir formándome profesionalmente y contribuir al desarrollo del conocimiento en el ámbito educativo. A mis docentes y compañeros, por compartir experiencias enriquecedoras que han sido fundamentales en mi crecimiento académico y personal.

## Índice

Portada.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. Introducción.....	1
II. Estrategia metodológica .....	11
III. Resultados .....	15
IV. Discusión.....	27
V. Conclusiones.....	38
VI. Recomendaciones .....	39
VII. Referencias bibliográficas .....	40
VIII. Anexos.....	43

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Alumnas de la carrera de Educación Inicial del VIII ciclo.....	12
<b>Tabla 2.</b> Ficha técnica del cuestionario sobre la calidad del servicio educativo.....	13
<b>Tabla 3.</b> Ficha técnica del cuestionario sobre la satisfacción .....	13
<b>Tabla 4.</b> Alfa de Cronbach del cuestionario SERVPERF y SUE.....	14
<b>Tabla 5.</b> Estadísticos de la edad de las encuestadas.....	15
<b>Tabla 6.</b> Estadísticos del nivel de Calidad de Servicio.....	17
<b>Tabla 7.</b> Estadísticos del nivel de Satisfacción .....	18
<b>Tabla 8.</b> Estadísticos de las dimensiones de la Satisfacción.....	19
<b>Tabla 9.</b> Pruebas de normalidad .....	20
<b>Tabla 10.</b> Relación de la Calidad del Servicio Educativo con los Aspectos Académicos .....	20
<b>Tabla 11.</b> Relación de la Calidad del Servicio Educativo con los Aspectos Administrativos ...	21
<b>Tabla 12.</b> Relación de la Calidad del Servicio Educativo con la Infraestructura y Servicios Educativos .....	22
<b>Tabla 13.</b> Relación de la Calidad del Servicio Educativo con el Compromiso del Estudiante...	23
<b>Tabla 14.</b> Relación de la Calidad del Servicio Educativo con la Satisfacción.....	25
<b>Tabla 15.</b> Matriz de consistencia .....	44
<b>Tabla 16.</b> Confiabilidad del cuestionario SERVPERF por cada ítem .....	48
<b>Tabla 17.</b> Confiabilidad del cuestionario SUE por cada ítem.....	49

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Edad de las encuestadas .....	15
<b>Figura 2.</b> Sección de las encuestadas.....	16
<b>Figura 3.</b> Turno de las encuestadas .....	16
<b>Figura 4.</b> Nivel de Calidad de Servicio Educativo de las encuestadas .....	17
<b>Figura 5.</b> Nivel de Satisfacción de las encuestadas .....	18
<b>Figura 6.</b> Dispersión de la Calidad del Servicio Educativo con los Aspectos Académicos.....	21
<b>Figura 7.</b> Dispersión de la Calidad del Servicio Educativo con los Aspectos Administrativos ..	22
<b>Figura 8.</b> Dispersión de la Calidad del Servicio Educativo con la Infraestructura y Servicios Educativos .....	23
<b>Figura 9.</b> Dispersión de la Calidad del Servicio Educativo con el Compromiso del Estudiante	24
<b>Figura 10.</b> Dispersión de la Calidad del Servicio Educativo con la Satisfacción .....	25
<b>Figura 11.</b> Fotografía de la sección A - 1 .....	50
<b>Figura 12.</b> Fotografía de la sección A – 2 .....	50
<b>Figura 13.</b> Fotografía de la sección A – 3 .....	51
<b>Figura 14.</b> Fotografía de la sección B – 1.....	51
<b>Figura 15.</b> Fotografía de la sección B – 2.....	52
<b>Figura 16.</b> Fotografía de la sección B – 3.....	52
<b>Figura 17.</b> Fotografía de la sección C – 1.....	53
<b>Figura 18.</b> Fotografía de la sección C – 2.....	53
<b>Figura 19.</b> Fotografía de la sección C – 3.....	54
<b>Figura 20.</b> Fotografía de la sección D – 1 .....	54
<b>Figura 21.</b> Fotografía de la sección D – 2 .....	55
<b>Figura 22.</b> Fotografía de la sección D – 3 .....	55

## Resumen

La calidad del servicio educativo influye directamente en la experiencia y satisfacción de los estudiantes, lo que impacta en su desempeño y percepción de la formación recibida. En este contexto, es fundamental evaluar cómo se relacionan estos factores para identificar áreas de mejora. Este estudio buscó determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023. A través de un estudio correlacional con enfoque cuantitativo, se tomó una muestra conformada por 105 estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial, a los cuales se le aplicaron las encuestas SERVPERF para medir la calidad de servicio y SUE para medir la satisfacción, encontrando una correlación fuerte y positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción ( $r = 0.85$ ). En cuanto a las dimensiones, la correlación con los aspectos académicos fue de 0.801, con los aspectos administrativos de 0.726, con la infraestructura y servicios educativos de 0.650, y con el compromiso del estudiante de 0.444. Por tanto, se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción. Se recomendó que la universidad implemente mecanismos de evaluación y mejora continua en los servicios educativos, asegurando que estos se alineen con las expectativas y necesidades de los estudiantes para fortalecer su satisfacción y experiencia académica.

**Palabras clave:** Calidad del servicio educativo, satisfacción, educación inicial, aspectos académicos, aspectos administrativos, infraestructura y compromiso estudiantil.

## **Abstract**

The quality of educational services directly influences students' experience and satisfaction, which impacts their performance and perception of the training received. In this context, it is essential to evaluate how these factors are related to identify areas for improvement. This study sought to determine the relationship between the quality of educational services and the satisfaction of students in the 8th cycle of the Early Childhood Education program at the National University "San Luis Gonzaga", 2023. Through a correlational study with a quantitative approach, a sample of 105 students from the 8th cycle of the Early Childhood Education program was taken. The SERVPERF survey was used to measure service quality and the SUE survey was used to measure educational satisfaction. A strong and positive correlation was found between the quality of educational services and educational satisfaction ( $r = 0.85$ ). Regarding the dimensions, the correlation with academic aspects was 0.801, with administrative aspects 0.726, with infrastructure and educational services 0.650, and with student engagement 0.444. Therefore, it was concluded that there is a significant relationship between the quality of educational services and educational satisfaction. It was recommended that the university implement evaluation and continuous improvement mechanisms in educational services, ensuring that they align with student expectations and needs to strengthen their satisfaction and academic experience.

**Keywords:** Educational service quality, educational satisfaction, early childhood education, academic aspects, administrative aspects, infrastructure, and student engagement.

## I. Introducción

La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes son pilares fundamentales en el desarrollo de sistemas educativos efectivos a nivel global. Una educación de calidad no solo promueve el crecimiento personal y profesional de los individuos, sino que también impulsa el progreso económico y social de las naciones. La satisfacción estudiantil, por su parte, refleja la percepción que tienen los alumnos sobre la eficacia y relevancia de la educación recibida, influyendo directamente en su rendimiento académico y en las tasas de retención escolar (Espino et al., 2023).

A nivel mundial, diversos estudios evalúan la calidad y satisfacción en las instituciones de educación superior, colocando siempre a las universidades de Estados Unidos como ejemplos. Se han elaborado rankings considerando factores como la enseñanza, el entorno de investigación, la calidad de la investigación, el compromiso con la industria y la perspectiva internacional, demostrando la gran calidad educativa producto de la gran inversión que países como USA, Finlandia o Suecia hacen en el sector educativo (UNIVERSITAS21, 2020); sin embargo, es importante destacar que, aunque estas instituciones lideran en calidad educativa, la satisfacción estudiantil puede variar y no siempre correlaciona directamente con la posición en los rankings.

En América Latina, estas variables presentan desafíos particulares, estudios como el de Alarcón et al. (2021) señalan que, aunque las instituciones han implementado procesos de aseguramiento de la calidad, persisten problemas relacionados con la infraestructura, la formación docente y la pertinencia de los programas académicos ligados a un bajo nivel económico de estos países. Además, la percepción de la calidad educativa varía entre los países de la región, influenciada por factores socioeconómicos y políticos. Por ejemplo, en Argentina, las universidades públicas, reconocidas por su calidad y gratuidad, enfrentan desafíos financieros que podrían afectar la satisfacción estudiantil y la calidad educativa; mientras que se destaca que Chile y México tienen universidades con una calidad educativa que aparecen en los rankings mundiales.

En el contexto peruano, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU, 2021) informa que las universidades públicas en Perú enfrentan desafíos significativos en la prestación de servicios educativos que satisfagan las expectativas de los estudiantes. A raíz de la búsqueda de certificar la calidad educativa y obtener su licencia, se tuvo que cerrar 115 locales y 3243 programas académicos en el 2021 que no cumplían las condiciones básicas de calidad. Problemas como infraestructura deficiente, laboratorios mal equipados y una proporción insatisfactoria de docentes a tiempo parcial han traído malos resultados académicos y han afectado negativamente la percepción de calidad y la satisfacción estudiantil. Todo esto demuestra que el país está comprometiéndose a una mejora en su calidad educativa.

En este compromiso se encuentra la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, que en octubre del 2019 le fue denegado el licenciamiento pues incumplía 35 de 44 indicadores evaluados, sobre todo en personal docente, infraestructura y equipamiento, investigación, servicios complementarios, entre otros. Por medio de un plan y con una inversión de 21 millones de soles, se adquirió laboratorios y mobiliarios, mientras que se invirtió más de 17 millones para mejorar la infraestructura, logrando su licenciamiento el 14 de enero de 2022 (SUNEDU, 2022). Si bien esto indica una mejora en la calidad educativa, se debe evaluar si esta calidad es percibida por los estudiantes y si estas mejoras están logrando la satisfacción estudiantil.

Ante esta problemática diversos autores estudian la calidad educativa y la satisfacción educativa de los alumnos en distintos centros educativos superiores como variables separadas, entre ellos destacan Bernate et al. (2020) quienes tuvieron como objetivo analizar el nivel de satisfacción de universitarios de un programa de educación superior. Por medio de un estudio cuantitativo descriptivo, aplicó a 200 alumnos de la carrera docencia en Educación Física de una Corporación Universitaria de Colombia, uno de los instrumentos más recomendados y completos para medir la satisfacción educativa, la encuesta SEUE. Como resultados se observó que, al comparar las medias aritméticas, hay una alta satisfacción en Condiciones de seguridad (4.23), Seguridad emocional por el trato afectuoso (4.21) y Reconocimiento al éxito personal (4.20), lo que demuestra que no solo es necesaria una alta inversión, sino una buena actitud del personal administrativo y docentes para que los alumnos se sientan satisfechos. Le siguen las dimensiones Autorelación (3.98), Servicios de la institución (3.87), Logros personales (3.87), Consideración a su situación económica (3.76) y Proceso de enseñanza y aprendizaje (3.45), esto debido a que el centro de estudios, con la experiencia y reputación que tiene, logra satisfacer en general la mayoría de indicadores que el estudiante valora. Sin embargo, se requiere más inversión para satisfacer en cuanto a las Condiciones básicas de infraestructura (2.15), puesto que no cuenta con suficientes áreas de recreación, aspecto importante para una carrera que requiere ejercicio físico y mayor involucramiento de los alumnos en gestas políticas y proyectos institucionales, para mejorar el Sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase (2.21).

Por su parte Patrón (2021) tuvo como objetivo evaluar el grado de calidad de servicio de una institución de educación superior de México, esto a través de un estudio exploratorio descriptivo mixto, al aplicar a 162 alumnos de Administración y Contabilidad la encuesta SERVPERF (adaptación del SERVQUAL para realidades latinoamericanas) y grupos focales para contrastar la información adquirida. Se tuvo como resultado que la Calidad es de nivel medio con tendencia a ser alta, con una media aritmética de 3.8, destacando la gran inversión que hace esta institución en ambientes buenos y en capacitar a su personal, por lo que los Tangibles tiene la media más alta de 4.12, seguido de Seguridad: 3.98 y Confiabilidad: 3.96; no obstante, las dimensiones Capacidad de respuesta: 3.48 y Empatía: 3.49, son las que menor media tienen

debido a problemas que muchos han tenido a la hora de solucionar problemas administrativos, esto se debe sobre todo a la gran masa de estudiantes matriculados, aproximadamente 8 mil, por lo que genera cuellos de botella que son difíciles de superar. Por tanto, se recomienda ampliar la infraestructura administrativa, así como el personal que la atiende, con el fin de que los estudiantes sean mejor atendidos.

Así mismo, autores evalúan la relación entre estas variables, destacando el estudio hecho por Yarlequé et al. (2022) que tuvieron como objetivo evaluar los artículos científicos realizados sobre Calidad del servicio educativo en educación superior y su relación con la satisfacción del estudiante, esto a través de un análisis bibliográfico de 118 estudios de Scopus a nivel internacional. Estos muestran como resultado contundente que el 100% de los casos muestran relación entre estas variables, siendo lo que varía la dimensión o indicar que mejor o peor se valora, dependiendo del caso. Entre las dimensiones que más destacan de la calidad por su alta relación con la satisfacción son: actividades educativas, seguridad y empatía; mientras que se destaca que la Infraestructura o Tangibles suele tener puntuaciones más bajas.

Por su parte, Yaguachy (2020) tuvo como objetivo de determinar la relación entre la satisfacción de los universitarios y la calidad educativa de la Universidad Técnica de Machala en Ecuador. Con un estudio de tipo básico, descriptivo-correlacional, se aplicó un cuestionario basado en el SEUE a 120 estudiantes de la carrera de sociología, para medir el nivel de las variables con el uso de baremos para 3 categorías y posteriormente calcular su correlación con el software SPSS. Se encontró que el 58.3% de los alumnos están moderadamente satisfechos, seguidos de un 26.7% que está satisfecho y un 15% insatisfecho, destacando que las dimensiones con mayor nivel de alumnos satisfechos son los Logros y recomendaciones personales, Infraestructura y Condiciones de seguridad, los 3 con 35%, no obstante, las dimensiones con mayor presencia de alumnos insatisfechos son Condiciones de Seguridad 29.2%, Consideraciones a su situación económica: 28.3% e Infraestructura: S/ 26.7%, lo que demuestra que las opiniones están divididas en cuanto a la Seguridad e Infraestructura. En cuanto a la calidad educativa, la mayoría lo considera de nivel moderada: 57.5%, seguido de favorable: 28.3% y desfavorable: 14.2%. Finalmente, al realizar el análisis estadístico se obtuvo que el Rho de Spearman es de 0.829 con un  $p=0.00$ , por lo que se afirma que ambas variables tienen relación y se recomienda invertir en mejorar los ambientes, para que los alumnos perciban una mejor satisfacción.

Mientras que Maza et al. (2022) buscaron medir la calidad de servicio educativo de los alumnos de la Universidad de Córdoba, Colombia, así como su vinculación con la satisfacción e intenciones futuras por medio de la técnica de Mínimos Cuadrados Parciales, en base a los datos recopilados por un cuestionario adaptado del SERVQUAL a 481 universitarios. Los resultados mostraron que la satisfacción se ve afectada en un 77.6% por la calidad, lo que demuestra una

correlación alta, mientras que solo el 33.6% de las intenciones futuras se explican por la satisfacción; por lo que es importante relacionar la calidad con la satisfacción, pero analizar otras variables que influyan más en las intenciones futuras.

A nivel nacional también autores han evaluado la calidad del servicio educativo como Neyra et al. (2021) que buscaron determinar el grado de calidad del servicio de una universidad nacional de Lima en tiempos de pandemia, para lo cual realizaron un estudio no experimental descriptivo, cuantitativo a una muestra de 142 universitarios de la carrera de Educación, aplicando el cuestionario SERVQUAL para medir la calidad de servicio por medio de baremos en 3 categorías. Se tuvo como resultado que el 66.9% percibe una calidad alta y el 33.1% lo percibe de nivel medio. Las dimensiones que fueron calificadas como altas son Fiabilidad: 71.1%, Capacidad de respuesta: 61.97% y Seguridad: 60.6%, lo que refleja que el personal administrativo y docentes hacen esfuerzos para ayudar, enseñar y guiar a los alumnos, lo que demuestra una alta calidad; sin embargo, se observa la dificultad para adaptarse a medios virtuales, pues la Tangibilidad tiene un 52.11% en nivel medio y solo un 45.07% en alto. Por tanto, se recomienda elaborar métodos didácticos para enseñar a los alumnos a cómo usar mejor las plataformas virtuales, pues incluso en 2023 se están usando activamente.

Otros autores incluyen la variable satisfacción dentro de la evaluación de calidad, como Vergiú (2021) que tuvo como objetivo diagnosticar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en base a la calidad del servicio educativo. Por medio de un estudio descriptivo cuantitativo y transeccional, se aplicó el cuestionario SERVQUAL a una muestra de 367 alumnos de todas las carreras de ingeniería en 2 momentos, al inicio y al final del ciclo, con lo que se calculó el Índice de Calidad de Servicio (ISC): Expectativas-realidad obteniendo como resultado un ISC de -1.74, resaltando que los intangibles es la que menor ISC tiene: -0.66, mientras que las expectativas de la Empatía casi son cumplidas: -0.15, esto reflejó que para una institución nacional suele ser más importante el prestigio que tienen, descuidando la infraestructura por el presupuesto limitado con el que cuentan, pero de manera general esforzándose por los alumnos.

Sin embargo, otros autores evalúan las variables con diferentes instrumentos para hallar su correlación. Fernández y Torres (2020) tuvieron como objetivo calcular la relación de la calidad y la satisfacción del servicio educativo de los alumnos del 7mo ciclo de distintas carreras de un Instituto Pedagógico en Lima. Por medio de un estudio descriptivo correlacional se encuestaron a 62 alumnos a con los cuestionarios SERVQUAL y SEUE, encontrando que la mayoría no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que percibir calidad en la educación: 31%, seguido de un 29% que está medianamente de acuerdo en que es alta, mientras que, de manera similar, el 50% afirma no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en estar satisfechos, seguidos de

un 25% que está parcialmente satisfecho. Con el análisis estadístico se obtuvo un Rho de Spearman de 0.796, lo que indica que hay una relación positiva muy fuerte, destacando que la carrera de Educación Inicial tiene una correlación entre las variables de 0.743. Por tanto, se determina que ambas variables están relacionadas y se recomienda mejorar la calidad para que la satisfacción aumente.

Por su lado, Huapaya et al. (2023) tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes en clases virtuales de una universidad privada en el Perú. Para ello se aplicó un estudio descriptivo cuantitativo, aplicando una encuesta propia virtual a una muestra de 492 alumnos de 3 sedes en Lima, Tarapoto y Juliaca, encontrando como resultado que el 47% afirma que el servicio es de buena calidad, seguido de un 41.5% que indica que la calidad es excelente, mientras que el 45.5% está muy satisfecho, seguido del 37.8% que está satisfecho. Se destacó que los Profesores y la Enseñanza tuvo mayor valoración de excelencia con un 44.7%, seguido del Plan Curricular y materiales de estudio: 38%, esto pues la universidad se esfuerza en su contenido educativo, mientras que el resto de dimensiones fueron valoradas de manera similar. Al final se obtuvo un grado de correlación de 0.894, lo que refleja que la calidad global del programa académico virtual influye en la satisfacción de los alumnos, por lo que recomienda mantener la inversión y el interés en mejorar la calidad.

También Álvarez (2021) tuvo como objetivo establecer la influencia del servicio educativo en la satisfacción del alumnado de 3 universidades públicas peruanas. Por medio de una investigación correlacional, se aplicó el modelo HEdPERF a una muestra de 1191 estudiantes, encontrando como resultados que el 78.93% califica la calidad como alta, seguido del 18.14% que afirma que es media; mientras que el 61.38% está encantado con la calidad, al 25.25% le es indiferente. Al calcular la relación, se observa que la Reputación y el Acceso a la universidad tienen correlaciones positivas considerables en la satisfacción, con un Rho de Spearman de 0.528 y 0.526 respectivamente, mientras que los Aspectos Académicos no tienen tanta relación: 0.411, esto relacionado a que la calidad académica se espera que esté presente en las universidades nacionales, por lo que otros aspectos son más importantes para su elección, como la reputación.

En Ica también hay estudios relacionados, como el de Sánchez (2022) que tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los alumnos de la facultad de Educación de la Universidad César Vallejo en Ica. Por medio de un estudio cuantitativo correlacional, se estudió a 86 estudiantes por medio de un cuestionario propio basado en el SERVQUAL, encontrando que el 50% de los alumnos califican la calidad como muy eficiente, seguido del 37.2% como eficiente, mientras que el 48.8% tiene una satisfacción alta y un 45.3% media, resaltando la buena inversión que se ha realizado para que el 50% de los alumnos afirmen que los Aspectos tangibles de la universidad son buenos. Se tiene finalmente un Rho de

Spearman de las variables de 0.755, lo que refleja una relación fuerte, por lo que se debe buscar mejorar la calidad para generar satisfacción en el alumnado.

Otro estudio que relaciona dos variables asociadas es el presentado por Castañeda (2019) que tuvo como objetivo determinar la relación de la satisfacción de la profesión elegida con el rendimiento académico de los estudiantes del 3er año de Obstetricia en la Universidad Alas Peruanas de Ica. A través de un estudio descriptivo correlacional, aplicó un cuestionario propio a 69 alumnas de la carrera, encontrando que la mayor insatisfacción es la necesidad de adoptar otros trabajos ajenos a su carrera, con un 84.1% de insatisfacción en general, también el 56.5% que afirma estar insatisfecha por evitar hablar mucho de su carrera al no recibir siempre respuestas positivas de su entorno, mientras que el 40.6% considera que pocas veces las alumnas pueden probar su calidad. Por el contrario, el 91.3% está satisfecha con la necesidad que tienen de querer aprender más de su carrera y el 56.5% está muy satisfecho con la relación con sus compañeras. Con respecto al rendimiento académico se tiene que el 53.6% tiene un rendimiento alto, seguido del 21.7% con medio y 18.8% como bajo, lo que finalmente genera un grado de correlación de Pearson de 0.624. Por tanto, se concluye que las variables tienen una relación moderada, y se recomienda que la universidad debe buscar motivar a su alumnado para tener más afinidad con su carrera y mejorar por ende su rendimiento académico.

Incluso se presentan investigaciones en la misma casa de estudios, como Calderón (2021) que tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de formación profesional y la satisfacción de los estudiantes de la escuela de Economía en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga en tiempos de Covid-19. Por medio de un estudio cuantitativo correlacional, se aplicó un cuestionario propio a 247 alumnos, encontrando que la opinión es muy dividida, pues el 45% percibe una calidad buena, seguido de un 36% que la percibe como mala y solo el 19% la percibe como regular. Destaca que las dimensiones con mejor valoración son los Docentes y la Infraestructura, pues el 56% y 46% respectivamente afirman que su calidad es buena mientras que, en lo Administrativo y Académico, el 41% y 37% respectivamente afirman que tienen mala calidad. Finalmente se encuentra un grado de correlación de 0.9614, por lo que se concluye que ambas variables tienen una relación perfecta, por lo que se debe buscar mejorar inmediatamente la calidad de los servicios educativos virtuales para alcanzar la satisfacción del alumno, pues estos servicios seguirán presentes aun en las clases presenciales-

Se rescata el estudio de Uruce et al. (2014) que tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los alumnos con la calidad de enseñanza de los docentes de la facultad de Enfermería de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” en Ica. A través de un estudio descriptivo transversal se aplicó un cuestionario propio a 143 alumnos de todos los ciclos de la carrera, encontrando que el 62.94% está satisfecho con la calidad de los docentes, seguido de un

24.48% que está poco satisfecho. Se resalta el análisis demográfico realizado, pues identificó que el 100% de casos muy insatisfechos y 83.33% insatisfechos son mujeres, así como que ningún alumno de 25 años a más está insatisfecho. También indica que no se observa relación de la satisfacción entre los años de estudio o el tiempo de traslado hacia la universidad. Por tanto, se concluye que los estudiantes sí se sienten satisfechos con sus docentes; sin embargo, hay un margen de mejora en ellos que le permitiría tener una mejor satisfacción general.

En cuanto a las variables, la calidad de servicio ha sido visto en las últimas décadas, como lo dice Mori y Palomino (2021), como una estrategia para analizar lo que ofrece la empresa o institución y así conocer si pueden cumplir con las necesidades del cliente, siendo una variable estudiada a la par que la satisfacción, pues el concepto más aceptado es que la calidad del servicio se calcula observando la diferencia del servicio recibido con respecto a las expectativas del cliente; si se supera hay satisfacción.

La calidad del servicio educativo es definida por autores como Canales (2022), siendo el cumplimiento y superación de las expectativas de los alumnos al ofrecer los servicios educativos; sin embargo, Cueto et al. (2020) señala que no es del todo correcto medir si se cumplen las expectativas, sino que es más complejo. Las expectativas de los alumnos van más enfocadas al bienestar y comodidad al recibir el servicio, sin dar la suficiente importancia al objetivo final que es aprender y tener éxito en el mercado laboral, por lo que el estudio de la calidad de servicio se debe complementar con el estudio de otras variables.

Ramos et al. (2020) señalan que, para medir la calidad de servicio, entre los instrumentos más utilizados está el modelo SERVQUAL elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988, enfocado en calcular la diferencia entre expectativa y realidad del cliente; no obstante, considerando que, para la calidad de servicio educativo no se debe enfocar en las expectativas sino en el valor propio del servicio, se considera el modelo de Cronin y Taylor (1992, cito en Ramos et al., 2020) SERVPERF, enfocado en solo la percepción del cliente. Este modelo cuenta con 22 preguntas y da un enfoque general de qué aspectos de la empresa son valoradas por su calidad.

Por otro lado, la satisfacción es una necesidad actual para las empresas, pues es la forma de mantener a sus clientes y generar buenos beneficios. Mireles y García (2022) lo definen como el bienestar percibido por las personas que están siendo partes de algún proceso, generando un vínculo emocional-afectivo. Sin embargo, en cuanto a los estudiantes de una institución educativa, Marcano y Uribe (2022) destacan que no solo se busca un bienestar psicológico como un consumidor de un servicio momentáneo, sino también laboral, con la expectativa de que en un futuro puedan acceder al mercado laboral.

Es esta búsqueda de evaluar correctamente la satisfacción educativa, que Gento y Vivas (2003, cito en Bernate et al., 2020) desarrollaron el cuestionario SEUE para medir con detalle el bienestar del alumnado en cada aspecto del servicio que se le ofrece, incluido el sentimiento de pertenencia, el aprendizaje en sí y su futuro profesional. Este instrumento ha sido utilizado por autores como Bracho (2021) encontrando resultados significativos e importantes.

Ante esta realidad, se plantearon los siguientes problemas, objetivos e hipótesis:

### **Problema general**

¿Cuál es la influencia de la calidad del servicio educativo en la satisfacción de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "¿San Luis Gonzaga", 2023?

### **Problemas específicos**

**PE1.** ¿Cuál es la influencia de la calidad del servicio educativo en los aspectos académicos de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "¿San Luis Gonzaga", 2023?

**PE2.** ¿Cuál es la influencia de la calidad del servicio educativo en los aspectos administrativos de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "¿San Luis Gonzaga", 2023?

**PE3.** ¿Cuál es la influencia de la calidad del servicio educativo en los servicios universitarios de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "¿San Luis Gonzaga", 2023?

**PE4.** ¿Cuál es la influencia de la calidad del servicio educativo en el compromiso de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "¿San Luis Gonzaga", 2023?

### **Objetivo general**

Determinar la influencia de la calidad del servicio educativo en la satisfacción de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023

### **Objetivos específicos**

**OE1.** Identificar la influencia de la calidad del servicio educativo con los aspectos académicos de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023

**OE2.** Identificar la influencia de la calidad del servicio educativo con los aspectos administrativos de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023

**OE3.** Identificar la influencia de la calidad del servicio educativo con la infraestructura y servicios universitarios de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023

**OE4.** Identificar la influencia de la calidad del servicio educativo con el compromiso de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023

### **Hipótesis general**

Hay una influencia positiva alta de calidad del servicio educativo en la satisfacción de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023

### **Hipótesis específicas**

Hay una influencia positiva alta de la calidad del servicio educativo con los aspectos académicos de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023

Hay una influencia positiva alta de la calidad del servicio educativo con los aspectos administrativos de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023

Hay una influencia positiva alta de la calidad del servicio educativo con la infraestructura y servicios universitarios de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023

Hay una influencia positiva alta de la calidad del servicio educativo con el compromiso de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023

El estudio se justifica pues al ser importante analizar la calidad educativa de las instituciones estatales pues son las que educan y preparan a los jóvenes para su futuro profesional, siendo ellos los que conducirán el rumbo del país; así como es importante que el alumno esté satisfecho con el servicio para que pueda enfocarse en aprender. Por tanto, el valor de los resultados radicó en conocer la realidad de los estudiantes de la población estudiada, siendo pertinente conocer esta realidad considerando que la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" logró su licenciamiento con la SUNEDU en el 2022, después que en el 2019 se la negaran por no cumplir las condiciones básicas de calidad. A nivel de conocimiento también se justifica al brindar información nueva y relevante sobre el nivel de las variables, ampliando el conocimiento ya establecido y sus resultados pueden ser tomado de base para futuras investigaciones. Se justifica a nivel práctico al informar a la universidad en qué aspectos destaca la calidad de su institución y en qué está fallando, datos que pueden ser tomado de base para mejorar. También se justifica a

nivel metodológico dando validez a los instrumentos utilizados, demostrando que pueden ser aplicados en una realidad peruana. Finalmente, el estudio aportó también recomendaciones para mejorar la calidad educativa y la satisfacción del alumnado, los cuales podrían mejorar el nivel de las variables en la realidad estudiada.

La investigación se estructura en ocho capítulos, siguiendo los lineamientos establecidos por la universidad, conforme a lo dispuesto en la Resolución Vicerrectoral N° 113-VRI-UNICA-2021.

El primer capítulo desarrolla el marco teórico, organizado de manera sistemática. Se inicia con un análisis de investigaciones previas relacionadas con el tema, seguido de la fundamentación teórica de las dos variables de estudio. Asimismo, se abordan el planteamiento del problema, los objetivos, hipótesis y la justificación de la investigación, resaltando su relevancia.

En el segundo capítulo se describe la metodología utilizada, basada en criterios técnicos y metodológicos que garantizan el rigor del método científico.

El tercer capítulo presenta los resultados obtenidos, organizados de manera secuencial. Primero se expone el análisis de la estadística descriptiva y posteriormente se realiza la estadística inferencial, asegurando una interpretación rigurosa de los datos.

El cuarto capítulo se centra en la discusión de los hallazgos, contrastándolos con investigaciones previas para fortalecer teóricamente el modelo planteado.

Los capítulos cinco y seis contienen las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio. Estas han sido formuladas con precisión y están orientadas a atender las deficiencias identificadas en el proceso de investigación.

Finalmente, los capítulos siete y ocho recopilan las fuentes bibliográficas utilizadas, incluyendo libros, artículos científicos, tesis y páginas web, todas citadas conforme a las normas APA. Además, se presentan los anexos, organizados de manera estructurada para brindar mayor solidez al estudio.

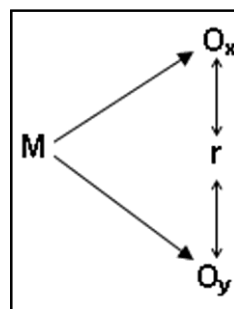
## II. Estrategia metodológica

La presente investigación se enmarcó dentro del enfoque cuantitativo, ya que se fundamentó en la recolección y análisis de datos numéricos mediante la aplicación de instrumentos estandarizados como SERVPERF y SUE. Este enfoque permitió medir objetivamente la calidad del servicio educativo y su relación con la satisfacción de los estudiantes, proporcionando resultados cuantificables y replicables. De acuerdo con Vizcaíno et al. (2023), el enfoque cuantitativo facilita la identificación de patrones y tendencias a través de mediciones estadísticas, lo que contribuye a un análisis preciso y basado en evidencia.

El alcance de esta investigación fue correlacional, dado que tuvo como propósito analizar la relación entre la calidad del servicio educativo y las dimensiones de la satisfacción. Según Hall y Liebenberg (2024), los estudios correlacionales permiten examinar la intensidad y dirección de las relaciones entre variables sin manipularlas, proporcionando un panorama claro sobre cómo ciertos factores pueden influenciarse mutuamente. En este caso, se determinó hasta qué punto la percepción de la calidad del servicio educativo impacta en la satisfacción de los estudiantes, lo que contribuye a la comprensión y mejora del sistema educativo.

El diseño de la investigación fue no experimental, lo que significa que no se manipuló intencionalmente las variables de estudio. En su lugar, se observaron y analizaron las percepciones de los estudiantes respecto a la calidad del servicio educativo y su satisfacción sin alterar el entorno en el que se desarrollan. Según Woo et al. (2022), los estudios no experimentales permiten obtener datos en condiciones naturales, proporcionando una visión objetiva de la realidad sin intervención directa del investigador, lo cual es fundamental en el ámbito educativo para reflejar con precisión la experiencia de los estudiantes.

Se tuvo el siguiente diseño:



En donde:

$O_x$  = Calidad del servicio educativo

$O_y$  = Satisfacción

$r$  = Muestra

$M$  = Muestra

La investigación se desarrolló con un enfoque de temporalidad transversal, lo que significa que los datos se recopilan en un solo momento del tiempo, sin seguimiento a largo plazo. Este tipo de diseño, como señala Hernández y Mendoza (2018), es útil cuando se busca obtener un diagnóstico de una situación en un punto específico, permitiendo analizar las percepciones y experiencias de los estudiantes en el presente sin evaluar cambios a lo largo del tiempo. En este caso, se examinó la calidad del servicio educativo y la satisfacción en el año 2023, lo que permitirá obtener una instantánea representativa de la realidad en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".

Según Mucha et al. (2021), la población se define como el conjunto total de elementos que conforman el universo de estudio. En este caso, la población estuvo constituida por las 143 alumnas de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", quienes fueron objeto de análisis en esta investigación. Estas estudiantes estuvieron distribuidas en cuatro ciclos académicos de la siguiente manera:

**Tabla 1.**  
*Alumnas de la carrera de Educación Inicial del VIII ciclo*

<b>Aula</b>	<b>Turno</b>	<b>Alumnas</b>
A	Noche	37
B	Tarde	42
C	Noche	42
D	Tarde	22
	<b>Total</b>	<b>143</b>

Nota: Elaboración propia

Para Roco et al. (2021) la población es una parte de la población seleccionada bajo algún criterio. En nuestro caso, para calcular la muestra representativa necesaria se aplicó la fórmula del cálculo de muestra con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%, resultando en una muestra de 105 alumnas. En base al muestreo explicado por Ceran et al. (2021), estas alumnas fueron seleccionadas por un muestreo no probabilístico por conveniencia, siguiendo los siguientes criterios de inclusión de ser mayor de edad, ser alumnas que estén matriculadas en el ciclo 2023-II y estén disponibles al momento de realizar el estudio. Mientras que serán criterios de exclusión: alumnas que vengan por traslado o pasantía de otra universidad y alumnas que tengan ya otra carrera profesional.

En la investigación se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos. Según Hernández y Duana (2022), la encuesta permite obtener información directamente de un grupo de personas mediante preguntas estructuradas facilitando la recolección de datos de manera rápida y estandarizada, fundamental para identificar la realidad de las alumnas y permitiendo documentar y evaluar las variables en estudio.

Se tienen las fichas técnicas de los cuestionarios usados:

**Tabla 2.***Ficha técnica del cuestionario sobre la calidad del servicio educativo*

<b>Características</b>	
Nombre del instrumento	SERVPERF (Service Performance)
Autor	Cronin y Taylor (1992)
Dirigido	Consumidores o usuarios de un servicio, en este caso, estudiantes que reciben un servicio educativo
Procedencia	Estados Unidos
Propósito	Evaluar la calidad percibida de un servicio en función del desempeño real del mismo, sin considerar las expectativas previas del usuario
Evaluación	Individual
# de ítems	22 ítems
Dimensión a evaluar	D1: Tangibles (4 ítems) D2: Confiabilidad (5 ítems) D3: Responsabilidad (4 ítems) D4: Confianza (4 ítems) D5: Empatía (5 ítems)
Escala de valoración	Totalmente insatisfecho (1 punto) Poco satisfecho (2 puntos) Satisfecho (3 puntos) Bastante satisfecho (4 puntos) Muy satisfecho (5 puntos)
Categorías	Bajo: 22 a 51 Regular 52 a 81 Alto 82 a 110

Nota: Elaboración propia

**Tabla 3.***Ficha técnica del cuestionario sobre la satisfacción*

<b>Características</b>	
Nombre del instrumento	SUE (Satisfacción de Usuarios de la Educación)
Autor	Gento y Vivas (2003)
Dirigido	Estudiantes de educación superior de instituciones educativas.
Procedencia	España
Propósito	Medir la satisfacción educativa de los estudiantes en relación con diversos aspectos del servicio educativo.
Evaluación	Individual
# de ítems	24 ítems
Dimensión a evaluar	D1: Aspectos académicos (6 ítems) D2: Aspectos administrativos (6 ítems) D3: Infraestructura y servicios universitarios (6 ítems) D4: Compromiso del estudiante (6 ítems)
Escala de valoración	Totalmente en desacuerdo (1 punto) En desacuerdo (2 puntos) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos) De acuerdo (4 puntos) Totalmente de acuerdo (5 puntos)
Categorías	Bajo: 24 a 56 Regular 57 a 89 Alto 90 a 120

Nota: Elaboración propia

Estos cuestionarios están basados en la escala de Likert del 1 al 5, donde 1 refiere a un menor nivel y 5 a uno mayor. La primera parte del cuestionario tuvo 4 preguntas demográficas para conocer a la población encuestada, seguidamente se aplicó SERVPERF para medir la calidad del servicio educativo, el cual consta de 5 dimensiones distribuidas en 22 ítems (Ver Anexo 1), así como también SEUE para la satisfacción, educativa que consta de 10 dimensiones repartidas en 93 ítems (Ver Anexo 2).

El cuestionario SERVPERF y SUE están ya validados por otros autores, pero para confirmar su confiabilidad se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach obteniendo los resultados de la tabla 4, siendo en ambos casos coeficientes muy altos, demostrando que ambos instrumentos tienen una confiabilidad alta.

**Tabla 4.**  
*Alfa de Cronbach del cuestionario SERVPERF y SUE*

<b>Instrumento</b>	<b>N de elementos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
SERVPERF	22	0.941
SUE	24	0.904

Nota: Elaboración propia

Para la aplicación de estos instrumentos, se solicitó el permiso correspondiente a la universidad. Ya con el permiso se procedió a solicitar la participación de las alumnas, tomando un tiempo de 1 hora de sus clases. Primero se pidió la firma del consentimiento informado para el uso de los datos recaudados con fines académicos, luego se aplicaron las encuestas y al terminar, se procedió a trasladar las respuestas a una base de datos.

Los datos obtenidos fueron procesados con el software IBM SPSS Statistics 26, primero dando validez al instrumento con el Alfa de Cronbach, después se procedió a calcular el nivel de las dimensiones y variables en general por medio del promedio de todos los resultados, siendo un nivel cercano a 1 muy bajo y cercano a 5 muy alto. Seguidamente se procedió a verificar si la data contiene valores paramétricos o no paramétricos con la prueba de normalidad de Kolmogorov (para más de 50 encuestados), determinando qué coeficiente de correlación usar, Spearman para datos no paramétricos o Pearson para datos paramétricos. Finalmente se calculó el grado de correlación entre las variables para determinar si tienen una relación positiva o negativa, fuerte o débil, realizando la interpretación en el informe final.

### III. Resultados

#### Datos demográficos

Se analizaron los resultados obtenidos de las alumnas encuestadas, primero obteniendo los datos demográficos, los cuales son los siguientes:

**Tabla 5.**

*Estadísticos de la edad de las encuestadas*

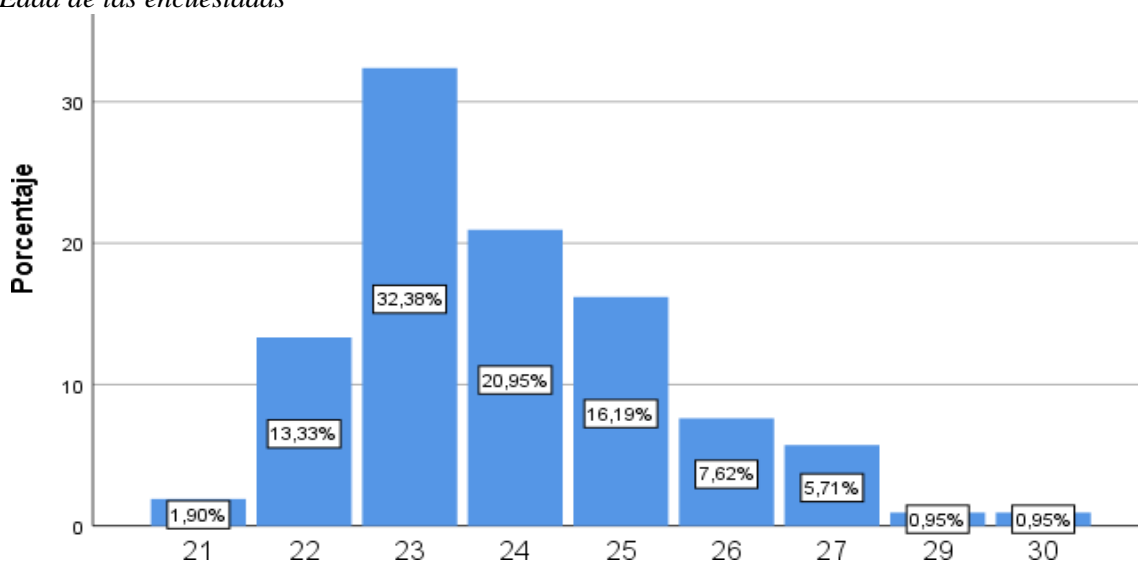
N	Válidos	105
	Perdidos	22
Media		23.94
Desv. Desviación		1.616
Mínimo		21
Máximo		30

Nota: Elaboración propia

Se observa en la tabla 5 que la media de edad es de 23.94 años, con una desviación estándar de 1.616, lo que indica que la mayoría de las participantes tienen edades cercanas a este valor. El rango de edad oscila entre los 21 y 30 años, lo que sugiere una población relativamente homogénea en términos etarios, propia de estudiantes que se encuentran en la etapa final de su formación profesional.

**Figura 1.**

*Edad de las encuestadas*

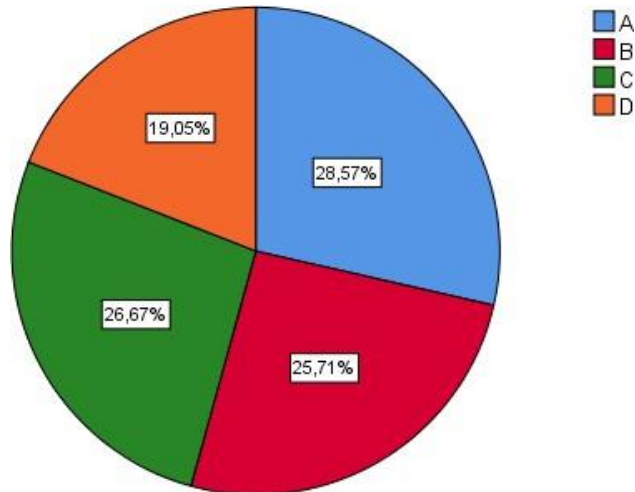


Nota: Elaboración propia

Se observa en la figura 1 que la mayoría de las encuestadas tienen 23 años (32.38%), seguidas de aquellas con 24 años (20.95%) y 25 años (16.19%). Las edades menos frecuentes son 21 años (1.9%), 29 años (0.95%) y 30 años (0.95%). Estos resultados reflejan que la mayor parte de las estudiantes se encuentran en la edad típica para cursar el VIII ciclo de la carrera, aunque también hay una proporción menor de alumnas con edades superiores, lo que puede deberse a factores como retrasos académicos, cambios de carrera o pausas en los estudios.

Estos datos son relevantes pues la edad podría influir en la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción. Diferentes edades pueden implicar distintas expectativas y experiencias dentro del ámbito universitario, lo que podría incidir en la evaluación del servicio recibido.

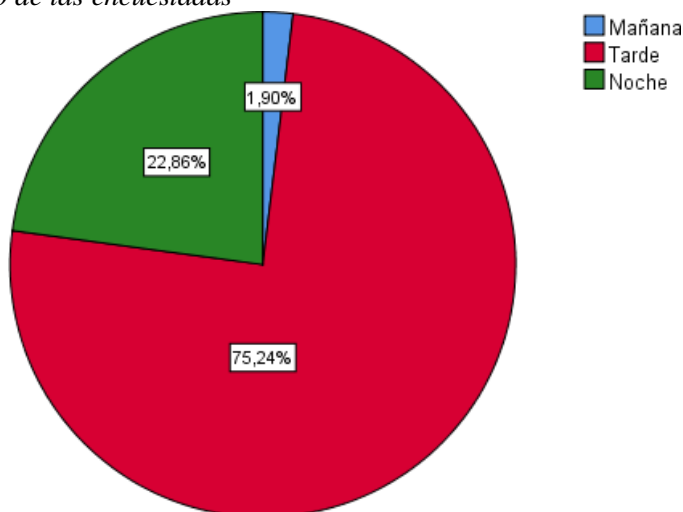
**Figura 2.**  
*Sección de las encuestadas*



Nota: Elaboración propia

En cuanto a la distribución por sección, en la Figura 2 se observa que la sección A cuenta con el 28.57% de las estudiantes encuestadas, seguida de la sección C con el 26.67%, la sección B con el 25.71% y, finalmente, la sección D con el 19.05%. Esta distribución relativamente equilibrada sugiere que la percepción de la calidad del servicio educativo y la satisfacción puede analizarse de manera representativa en todas las secciones del VIII ciclo de la carrera. La diferencia en el número de estudiantes por sección puede deberse a factores como la capacidad de aulas, preferencias de horarios o ajustes administrativos de la universidad.

**Figura 3.**  
*Turno de las encuestadas*



Nota: Elaboración propia

Por otro lado, en la distribución según el turno de estudio, en la Figura 3 se evidencia que la mayoría de las estudiantes pertenecen al turno tarde (75.24%), seguidas por el turno noche (22.86%) y, en menor proporción, el turno mañana (1.9%). Este resultado indica que el turno vespertino es el más demandado, posiblemente porque ofrece mayor flexibilidad a las estudiantes que combinan sus estudios con otras actividades como trabajo o responsabilidades familiares. La baja presencia de estudiantes en el turno mañana puede deberse a que la oferta de cursos del VIII ciclo en ese horario es limitada y solo están llevando algún curso pendiente de ciclos anteriores.

### Nivel de las variables

Se analizaron el nivel de las variables obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 6.**

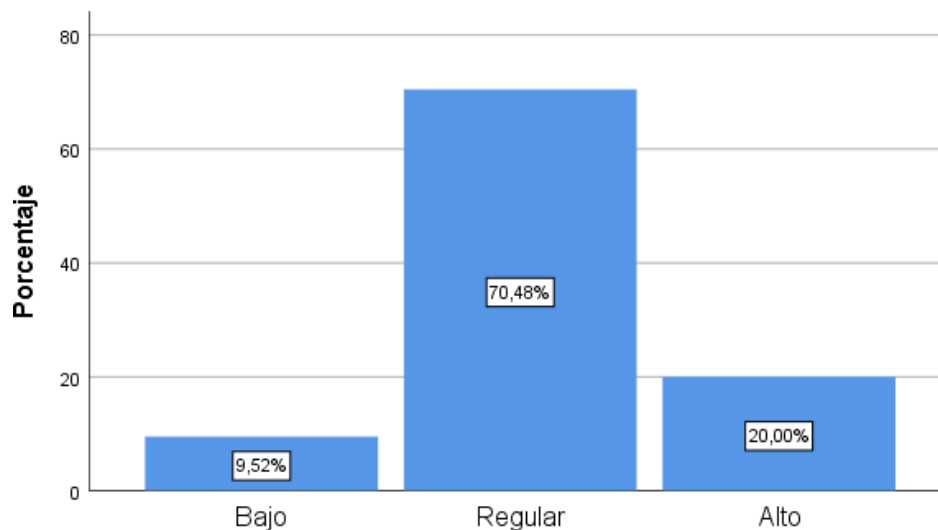
*Estadísticos del nivel de Calidad de Servicio Educativo*

N	Válido	105
	Perdidos	22
Media		2,10
Desv. Desviación		,536
Mínimo		1
<u>Máximo</u>		<u>3</u>

Nota: Elaboración propia

**Figura 4.**

*Nivel de Calidad de Servicio Educativo de las encuestadas*



Nota: Elaboración propia

En la tabla 6 se observa que el análisis del nivel de calidad del servicio educativo revela que la media obtenida es de 2.1, con una desviación estándar de 0.536. Esto indica que la mayoría de las respuestas se encuentran en un rango cercano a este valor, con una variabilidad moderada en las percepciones de las estudiantes.

En cuanto a la distribución de las respuestas en la figura 4, se observa que el 9.52% de las encuestadas considera que la calidad del servicio educativo es baja, el 70.48% la califica como regular y solo el 20% la percibe como alta. Estos resultados sugieren que, si bien la mayoría de las estudiantes no califican negativamente la calidad del servicio educativo, tampoco la consideran excelente, sino más bien intermedia. La predominancia del nivel "regular" puede estar asociada a factores como la infraestructura, disponibilidad de recursos, desempeño docente o gestión académica, lo que indica oportunidades de mejora en distintos aspectos del servicio educativo.

**Tabla 7.**

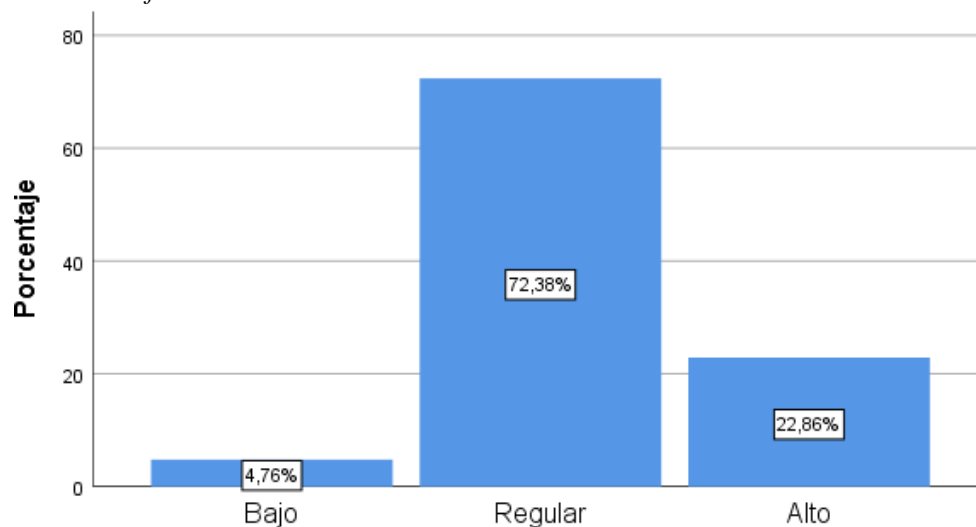
Estadísticos del nivel de Satisfacción

N	Válido	105
	Perdidos	22
Media		2,18
Desv. Desviación		,496
Mínimo		1
<u>Máximo</u>		3

Nota: Elaboración propia

**Figura 5.**

*Nivel de Satisfacción de las encuestadas*



Nota: Elaboración propia

En la tabla 7 se observa que el análisis del nivel de satisfacción muestra que la media obtenida es de 2.18, con una desviación estándar de 0.496. Este resultado indica que la mayoría de las respuestas se concentran alrededor de este valor, con una variabilidad relativamente baja en la percepción de las estudiantes.

En cuanto a la distribución de las respuestas, en la figura 5 se observa que el 4.76% de las encuestadas califica su satisfacción como baja, el 72.38% la considera regular y el 22.86% la percibe como alta. Al comparar estos resultados con los obtenidos en la calidad del servicio

educativo, se aprecia una tendencia similar: la mayoría de las estudiantes califican ambos aspectos en un nivel intermedio o regular. Esto sugiere que la percepción de la calidad del servicio educativo podría estar influyendo directamente en la satisfacción de las estudiantes, ya que valores similares en ambas variables refuerzan la hipótesis de que existe una relación entre ellas.

El hecho de que un porcentaje reducido de estudiantes exprese una satisfacción baja indica que, aunque hay aspectos que deben mejorarse, el servicio educativo no es percibido como deficiente en su totalidad. No obstante, la predominancia del nivel "regular" tanto en calidad del servicio educativo como en satisfacción señala la necesidad de implementar estrategias que optimicen los procesos académicos, administrativos y pedagógicos para elevar la percepción y la experiencia de las estudiantes.

Con respecto a la satisfacción, se analiza el nivel de cada dimensión para posteriormente analizar su correlación.

**Tabla 8.**  
*Estadísticos de las dimensiones de la Satisfacción*

	<u>Aspectos académicos</u>	<u>Aspectos administrativos</u>	<u>Infraestructura y servicios educativos</u>	<u>Compromiso del estudiante</u>
N Válido	105	105	105	105
Perdidos	22	22	22	22
Media	20,74	18,38	16,29	23,09
Desv. Desviación	4,299	4,393	4,743	3,858
Mínimo	10	6	6	12
Máximo	29	26	28	30

Nota: Elaboración propia

En la tabla 8 se observa que, la dimensión de aspectos académicos presenta una media de 20.74, con una desviación estándar de 4.299, y valores que oscilan entre 10 y 29. Esto indica que la percepción sobre la enseñanza, desempeño docente y métodos pedagógicos varía entre las encuestadas, pero en general se mantiene en un nivel medio-alto. Factores como la preparación de los docentes y la metodología utilizada influyen en esta valoración.

Por otro lado, la dimensión de aspectos administrativos obtiene una media de 18.38, con una desviación estándar de 4.393, y valores entre 6 y 26. Este resultado sugiere que la gestión académica, los procesos administrativos y la atención al estudiante son percibidos con una valoración algo menor. Trámites burocráticos, tiempos de respuesta y disponibilidad de información son áreas que requieren mejoras.

En cuanto a la dimensión de infraestructura y servicios educativos, la media es de 16.29, con una desviación estándar de 4.743, y valores entre 6 y 28. Este es el puntaje más bajo entre todas las dimensiones, lo que indica que las estudiantes tienen una percepción menos favorable

respecto a las condiciones físicas de la universidad, disponibilidad de materiales, acceso a bibliotecas, aulas y tecnología. La amplia desviación sugiere que existen diferencias significativas en la experiencia de las estudiantes según los recursos a los que tienen acceso.

Finalmente, la dimensión de compromiso del estudiante presenta la media más alta con 23.09, una desviación de 3.858, y valores entre 12 y 30. Esto sugiere que, a pesar de las deficiencias en otros aspectos del servicio educativo, las estudiantes mantienen un alto nivel de compromiso con su formación. Este resultado es relevante, ya que indica que las estudiantes están dispuestas a continuar esforzándose a pesar de los posibles obstáculos académicos y administrativos.

### Análisis de relación

Para evaluar la relación entre la calidad del servicio educativo y las dimensiones de la satisfacción, es fundamental determinar la distribución de los datos. Con este propósito, se realizó la prueba de normalidad, cuyos resultados se presentan en la Tabla 9.

**Tabla 9.**  
*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,077	105	,142	,962	105	,004
Satisfacción	,070	105	,200*	,975	105	,046

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia

Dado que el tamaño de la muestra es de 105 datos, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, que es adecuada para muestras mayores a 50 observaciones. Los valores de significancia obtenidos para ambas variables fueron 0.142 y 0.200, respectivamente. Como estos valores son mayores al umbral de 0.05, se concluye que los datos siguen una distribución normal, por lo que se procedió a utilizar el coeficiente de correlación paramétrico de Pearson para evaluar la relación entre las variables.

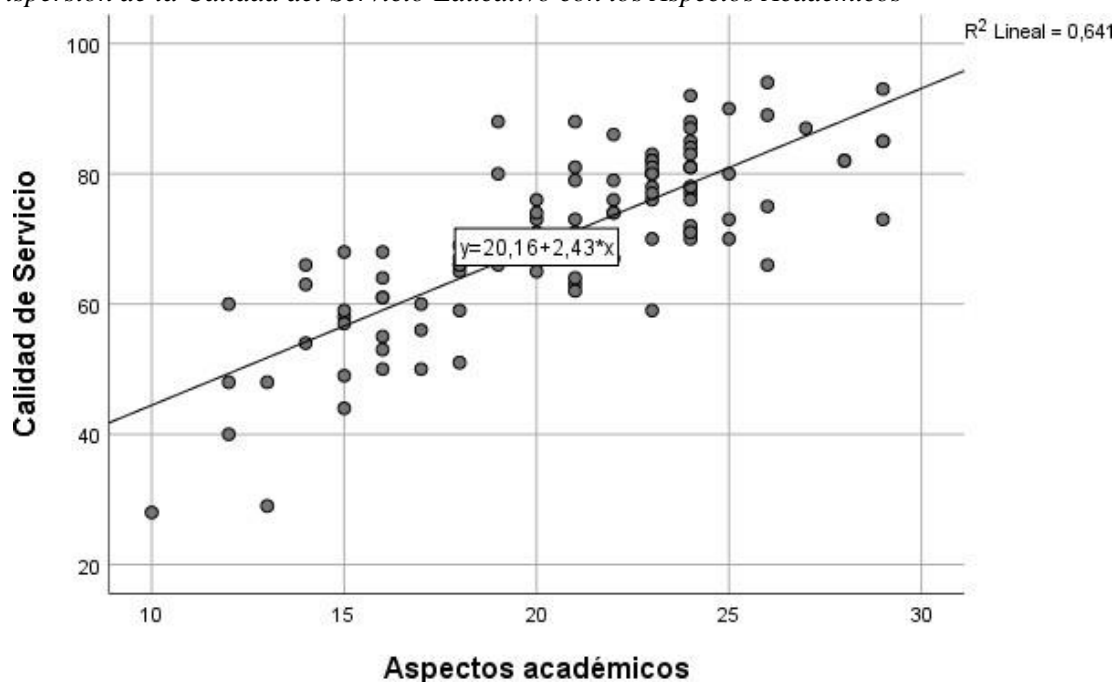
**Tabla 10.**  
*Relación de la Calidad del Servicio Educativo con los Aspectos Académicos*

		Calidad de Servicio	Aspectos académicos
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,801**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	105	105
Aspectos académicos	Correlación de Pearson	,801**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	105	105

Nota: Elaboración propia

**Figura 6.**

*Dispersión de la Calidad del Servicio Educativo con los Aspectos Académicos*



Nota: Elaboración propia

En la Tabla 10, se observa que el coeficiente de correlación de Pearson entre la calidad del servicio educativo y los aspectos académicos es 0.801, lo que indica una correlación positiva fuerte. Además, en la Figura 6, la dispersión de los datos muestra una tendencia creciente con un  $R^2$  de 0.641, lo que sugiere que el 64.1% de la variabilidad en la percepción de los aspectos académicos puede explicarse por la calidad del servicio educativo.

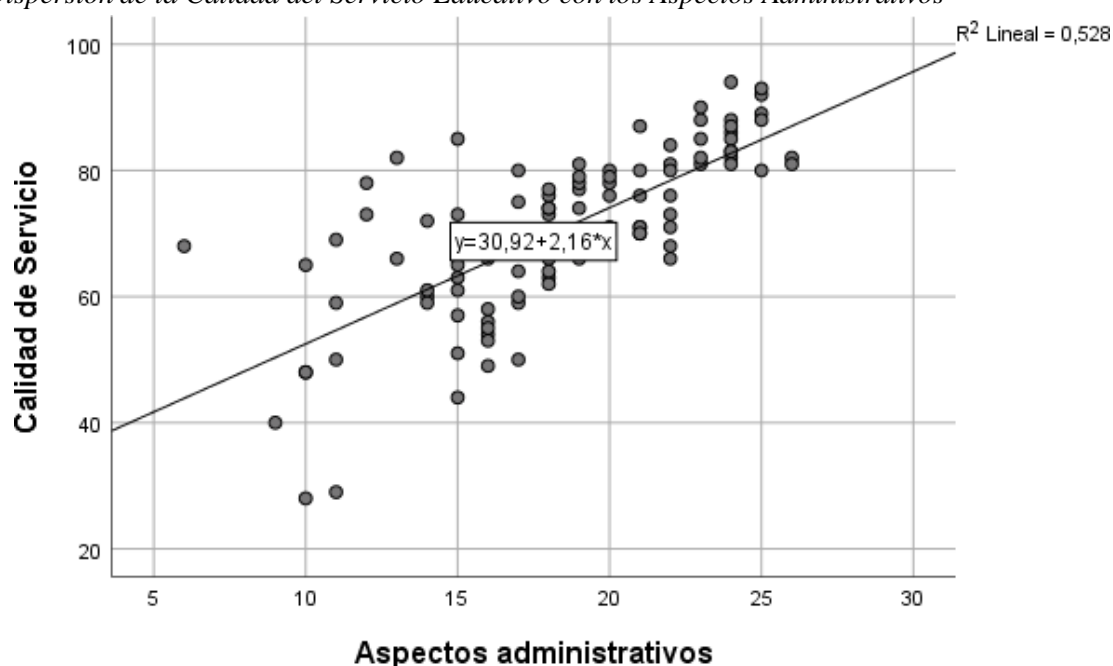
Este resultado era esperado, ya que los aspectos académicos incluyen elementos como la metodología de enseñanza, la preparación y desempeño de los docentes, así como el contenido curricular, los cuales son factores clave en la percepción de calidad educativa. La fuerte relación encontrada indica que cuando los estudiantes perciben una mejor calidad en la enseñanza, también experimentan una mayor satisfacción en esta dimensión.

**Tabla 11.**

*Relación de la Calidad del Servicio Educativo con los Aspectos Administrativos*

		Calidad de Servicio	Aspectos administrativos
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,726**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	105	105
Aspectos administrativos	Correlación de Pearson	,726**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	105	105

Nota: Elaboración propia

**Figura 7.***Dispersión de la Calidad del Servicio Educativo con los Aspectos Administrativos*

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 11, la correlación entre la calidad del servicio educativo y los aspectos administrativos es 0.726, lo que indica una relación positiva moderadamente fuerte. En la Figura 7, la dispersión de los datos muestra una tendencia creciente con un  $R^2$  de 0.528, lo que implica que el 52.8% de la variabilidad en la percepción de los aspectos administrativos puede atribuirse a la calidad del servicio educativo.

Aunque esta correlación es menor que la observada en los aspectos académicos, sigue siendo significativa. La gestión administrativa influye en la experiencia del estudiante, pero no en la misma medida que los aspectos académicos. Factores como la accesibilidad a trámites, la eficiencia en la atención al estudiante y la comunicación institucional pueden mejorar la percepción de la calidad, pero su impacto en la satisfacción es menor en comparación con la enseñanza y el contenido académico.

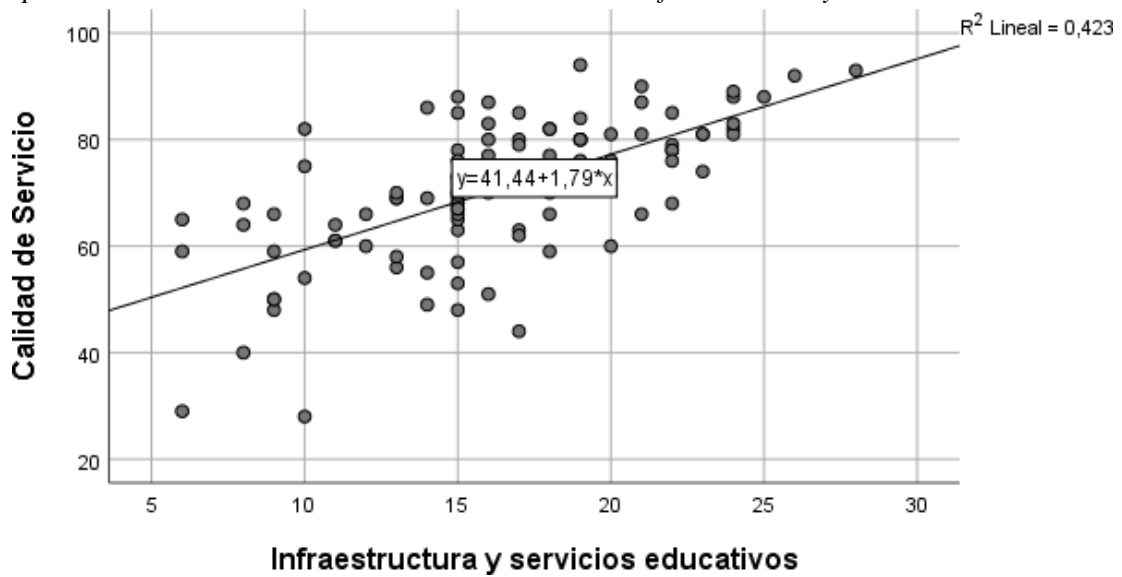
**Tabla 12.***Relación de la Calidad del Servicio Educativo con la Infraestructura y Servicios Educativos*

		Calidad de Servicio	Infraestructura y servicios educativos
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,650**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	105	105
Infraestructura y servicios educativos	Correlación de Pearson	,650**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	105	105

Nota: Elaboración propia

**Figura 8.**

*Dispersión de la Calidad del Servicio Educativo con la Infraestructura y Servicios Educativos*



Nota: Elaboración propia

En la Tabla 12, la correlación entre la calidad del servicio educativo y la infraestructura y servicios educativos es 0.650, indicando una relación moderada. La Figura 8 muestra una tendencia creciente con un  $R^2$  de 0.423, lo que significa que solo el 42.3% de la variabilidad en la percepción de la infraestructura y los servicios educativos puede explicarse por la calidad del servicio educativo.

Este resultado sugiere que, aunque la infraestructura es un factor importante, su impacto en la satisfacción no es tan alto como el de los aspectos académicos o administrativos. Es posible que los estudiantes perciban la calidad del servicio educativo principalmente a través de la enseñanza y la gestión académica, mientras que las condiciones físicas y los recursos disponibles juegan un papel secundario. Sin embargo, una infraestructura inadecuada podría limitar la efectividad del proceso de enseñanza, lo que hace necesario considerar su mejora para optimizar la experiencia educativa.

**Tabla 13.**

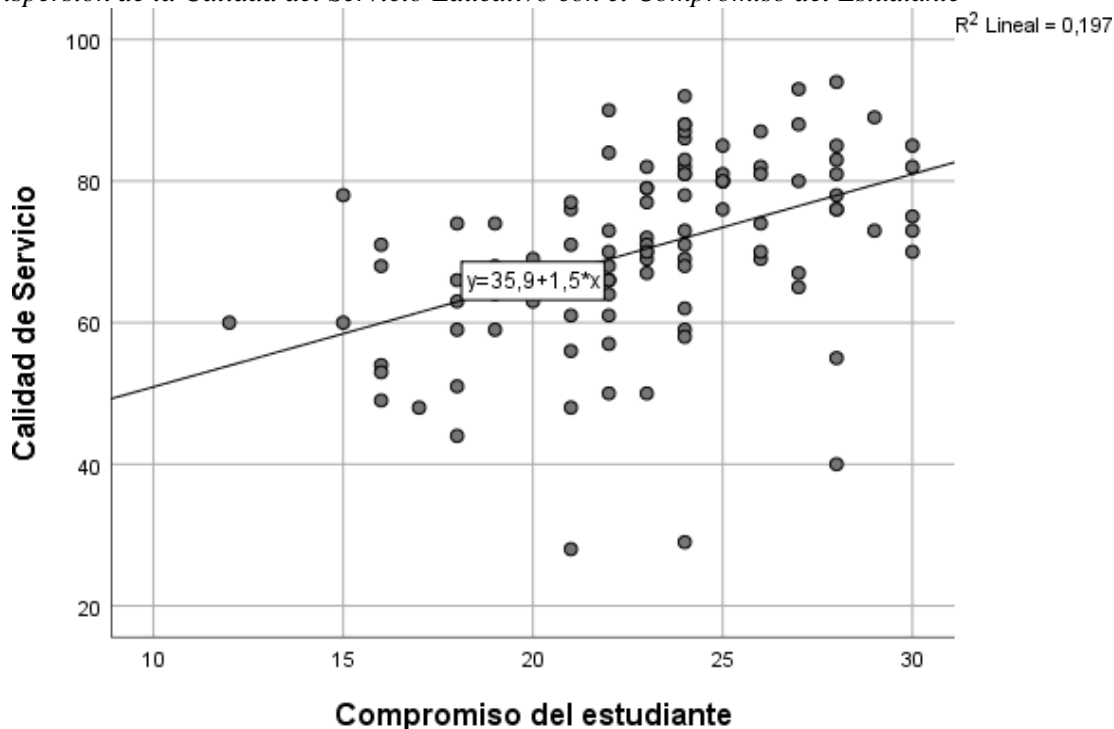
*Relación de la Calidad del Servicio Educativo con el Compromiso del Estudiante*

		Calidad de Servicio	Compromiso del estudiante
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,444**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	105	105
Compromiso del estudiante	Correlación de Pearson	,444**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	105	105

Nota: Elaboración propia

**Figura 9.**

*Dispersión de la Calidad del Servicio Educativo con el Compromiso del Estudiante*



Nota: Elaboración propia

En la Tabla 13, la correlación entre la calidad del servicio educativo y el compromiso del estudiante es 0.444, lo que indica una relación positiva pero más débil en comparación con las otras dimensiones. En la Figura 9, se observa una tendencia creciente con un  $R^2$  de 0.197, lo que significa que solo el 19.7% de la variabilidad en el compromiso del estudiante puede explicarse por la calidad del servicio educativo.

Este resultado es comprensible, ya que el compromiso del estudiante depende de múltiples factores, incluyendo la motivación personal, el entorno familiar y las expectativas individuales. Aunque una mejor calidad del servicio educativo puede influir en el compromiso, no es el único determinante. Esto sugiere que, para mejorar el nivel de involucramiento de los estudiantes, se deben considerar estrategias adicionales, como programas de tutoría, orientación vocacional y actividades extracurriculares que fomenten la participación y el sentido de pertenencia a la universidad.

Los resultados muestran que la calidad del servicio educativo tiene una influencia significativa en la satisfacción, pero el grado de correlación varía según la dimensión analizada. La relación más fuerte se encuentra en los aspectos académicos, lo que refuerza la idea de que la enseñanza y el desempeño docente son los factores más determinantes en la percepción de calidad. En contraste, la relación con el compromiso del estudiante es la más baja, lo que indica que esta dimensión está influenciada por otros factores externos al servicio educativo.

**Tabla 14.**

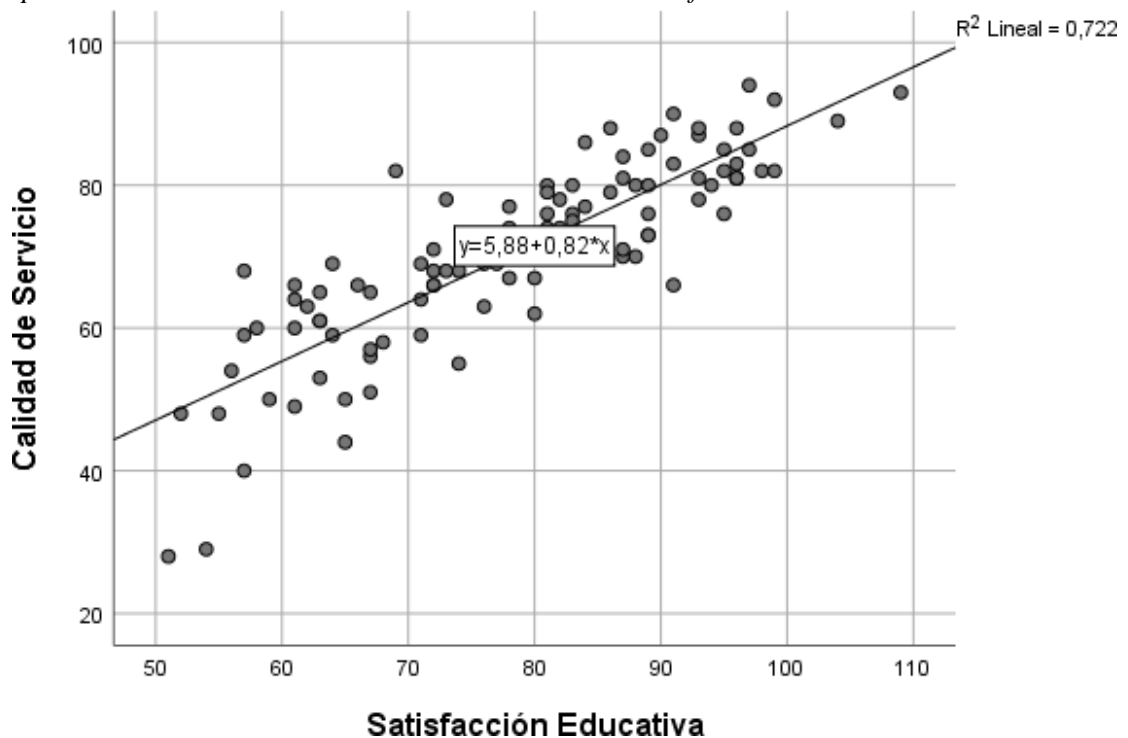
*Relación de la Calidad del Servicio Educativo con la Satisfacción*

		Calidad de Servicio	Satisfacción
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,850**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	105	105
Compromiso del estudiante	Correlación de Pearson	,850**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	105	105

Nota: Elaboración propia

**Figura 10.**

*Dispersión de la Calidad del Servicio Educativo con la Satisfacción*



Nota: Elaboración propia

En la Tabla 14 se observa que la correlación de Pearson entre ambas variables es 0.85, lo que indica una relación positiva y fuerte. Además, en la Figura 10, se aprecia que la dispersión de los datos sigue una tendencia creciente, con un  $R^2$  de 0.722, lo que significa que el 72.2% de la variabilidad en la satisfacción puede explicarse por la calidad del servicio educativo.

Estos resultados confirman la hipótesis de que una mayor percepción de calidad en el servicio educativo se asocia con un mayor nivel de satisfacción por parte de las estudiantes. La alta correlación sugiere que factores como la enseñanza, la gestión administrativa, la infraestructura y otros servicios educativos tienen un impacto significativo en la satisfacción general.

Si comparamos esta correlación con las dimensiones específicas analizadas previamente, podemos notar que la relación con la satisfacción es incluso más fuerte que con los aspectos académicos (0.801), administrativos (0.726), infraestructura y servicios educativos (0.650) y compromiso del estudiante (0.444). Esto indica que la calidad del servicio educativo no solo afecta dimensiones individuales, sino que también influye de manera integral en la percepción global de la satisfacción.

#### IV. Discusión

En la presente investigación se evaluaron diversos aspectos, entre ellos, los datos demográficos de la población estudiada. Con el fin de identificar similitudes y diferencias que puedan aportar una comprensión más amplia se comparan estos datos:

En cuanto a la edad de las participantes, los resultados muestran que la mayoría de las estudiantes tienen 23 años (32.38%), seguidas de aquellas con 24 años (20.95%) y 25 años (16.19%). Estas cifras son consistentes con lo reportado por Bernate et al. (2020) en su estudio con 200 estudiantes de una universidad en Colombia, donde el 80% se encontraba en el rango de 20 a 26 años. De manera similar, Álvarez (2021) halló que el 58% de su muestra, compuesta por 1191 estudiantes universitarios de la Alianza del Pacífico, tenía entre 19 y 22 años, y el 22% entre 23 y 26 años, lo que indica que la edad predominante en la educación superior tiende a estar en estos rangos. Sin embargo, al comparar con los resultados de Calderón (2021), quien estudió a 247 estudiantes de Economía en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", se observa que el 58.95% de su muestra era menor de edad, pues estudió a universitarios en sus primeros ciclos, lo cual puede dar diferentes percepciones de las variables.

Respecto a la distribución por turnos, la investigación encontró que el 75.24% de las estudiantes pertenecen al turno tarde, el 22.86% al turno noche y solo el 1.9% al turno mañana. No se encontraron estudios previos con una distribución exacta en turnos, pero estos datos pueden estar relacionados con la demanda de horarios flexibles para estudiantes que trabajan o tienen responsabilidades adicionales. En estudios como el de Huapaya et al. (2023), que analizaron a 492 estudiantes de pregrado en modalidad presencial y semipresencial, se destaca la importancia de ofrecer modalidades adaptadas a las necesidades de los estudiantes. En este sentido, la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" parece responder a esta demanda mediante una mayor oferta en el turno tarde.

Otro aspecto a considerar es que, en estudios como el de Álvarez (2021), se encontró que el 54% de los estudiantes estaban entre el 1° y 4° ciclo, mientras que solo el 33% estaba en los ciclos avanzados (5° a 8°). En contraste, el presente estudio se centra en estudiantes del VIII ciclo, lo que implica que la muestra está compuesta en su totalidad por estudiantes en etapas finales de su formación. Esto, como ya dijimos, explica la diferencia en la edad promedio, ya que los estudiantes en ciclos superiores suelen haber tenido una trayectoria académica más prolongada incluyendo factores como pausas en los estudios o cambios de carrera.

En cuanto al nivel de calidad de servicio educativo, se identificó que para los estudiantes del VIII ciclo de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", la calidad es mayormente regular. La media obtenida fue de 2.1 en una escala del 1 al 3, con una desviación estándar de 0.536, lo que sugiere poca variabilidad en las respuestas. Específicamente, el 9.52%

de las encuestadas calificó la calidad del servicio educativo como baja, el 70.48% la percibió como regular y solo el 20% la consideró alta.

Al comparar estos resultados con estudios previos, se observa que la percepción de la calidad educativa tiende a tener un nivel medio en varias instituciones. Patrón (2021), en un estudio con estudiantes de Administración y Contabilidad en México, obtuvo un nivel promedio de 3.8 en una escala del 1 al 5, lo que refleja una percepción media de la calidad educativa en esa institución, aunque ligeramente superior a la de este estudio. Esto podría explicarse por la inversión significativa en infraestructura y en capacitación docente que, según el autor, ha realizado la universidad en cuestión. Yaguachy (2020), en su estudio con estudiantes de Sociología en Ecuador, encontró que el 14.2% percibía la calidad educativa como desfavorable, el 57.5% como moderada y el 28.3% como favorable, cifras con igualmente una mayor proporción de estudiantes que consideran la calidad como favorable. Esto podría deberse a diferencias en los criterios de evaluación de calidad entre las universidades o en la percepción de los estudiantes según su formación profesional.

Sin embargo, hay estudios con una percepción de calidad aún superior, como el de Neyra et al. (2021), realizado con estudiantes de Educación en una universidad nacional de Lima, encontraron que el 33.1% calificó la calidad del servicio educativo en un nivel medio y el 66.9% en un nivel alto; así como Huapaya et al. (2023) que al evaluar estudiantes de pregrado en Perú, identificó que solo el 0.6% calificó la calidad educativa como muy baja, el 1.6% como baja, el 9.3% como regular, el 47% como buena y el 41.5% como excelente. Sánchez (2022) obtuvo que el 12.8% califica la calidad como mala, 37.2% como regular y 50% como buena y finalmente, Álvarez (2021) también reportó una percepción más favorable, donde solo el 2.94% consideró la calidad baja, el 18.14% media y el 78.92% alta, lo que refleja una percepción mucho más positiva. Esto sugiere que, a pesar de pertenecer al mismo campo de la educación, existen diferencias en la percepción de la calidad que podrían estar relacionadas con factores institucionales, como la infraestructura, la disponibilidad de materiales educativos o la preparación del personal docente.

Estos resultados sugieren que la percepción de la calidad del servicio educativo en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" aún enfrenta desafíos importantes. La alta proporción de estudiantes que consideran la calidad como regular podría estar relacionada con factores como infraestructura deficiente, falta de actualización docente, escasez de materiales educativos o poca interacción entre docentes y estudiantes. Esto resalta la importancia de implementar estrategias de mejora en la universidad, priorizando inversiones en infraestructura, capacitación docente y fortalecimiento de los servicios de apoyo académico, con el fin de elevar los niveles de satisfacción estudiantil y la percepción general del servicio educativo.

Para la variable satisfacción. los resultados de este estudio indican que su nivel es predominantemente regular. La media obtenida fue de 2.18 en una escala del 1 al 3, con una desviación estándar de 0.496, lo que indica una leve dispersión en las respuestas. Específicamente, el 4.76% de las encuestadas calificó su satisfacción como baja, el 72.38% la consideró regular y solo el 22.86% la percibió como alta.

En comparación con otros estudios, Bernate et al. (2020) encontró una media de 3.593 en una escala del 1 al 5, lo que sugiere un mayor nivel de satisfacción entre los estudiantes de educación física. Similarmente, Yaguachy (2020), en su estudio reportó que el 58.3% de los alumnos estaban moderadamente satisfechos, el 26.7% satisfechos y solo el 15% insatisfechos. También Sánchez (2022) obtuvo resultados similares con un 5.8% calificando su satisfacción como baja, un 45.3% como media y un 48.8% como alta. Mientras tanto, Urure et al. (2014) reportó que el 62.94% de los estudiantes estaba satisfecho y un 24.48% poco satisfecho, lo que indica una satisfacción ligeramente mayor en comparación con la presente investigación lo que podría atribuirse a diferencias en los enfoques pedagógicos, los recursos académicos o la infraestructura disponible en cada institución.

Otros estudios muestran una percepción aún más favorable. Huapaya et al. (2023) encontró que solo el 1% de los estudiantes no estaba satisfecho, el 3.3% tenía una baja satisfacción, el 12.4% estaba medianamente satisfecho, mientras que el 37.8% se consideraba satisfecho y el 45.5% muy satisfecho. Del mismo modo, Álvarez (2021) reportó que el 61.38% de los estudiantes estaba encantado con su educación, el 25.27% era indiferente y solo el 13.35% estaba decepcionado, demostrando que es posible que las instituciones educativas superiores alcancen un nivel alto en esta variable.

Por otro lado, estudios como el de Vergiú (2021) reportaron una satisfacción más baja, con un promedio de 1.74 en una escala del 1 al 3, argumentando que las expectativas de los estudiantes sobre la universidad no se cumplieron. Igualmente, Fernández y Torres (2020) hallaron que el 50% de los estudiantes no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo con estar satisfechos, mientras que el 25% estaba parcialmente satisfecho, lo que indica una percepción mixta sobre la calidad educativa recibida.

Estos hallazgos sugieren que la satisfacción en la presente muestra se encuentra en un nivel intermedio. Factores como la percepción de la calidad docente, la infraestructura disponible y el acceso a recursos educativos podrían influir en esta evaluación. Además, las diferencias entre estudios pueden explicarse por el contexto de cada institución, los programas de estudio y las expectativas de los estudiantes respecto a su formación profesional.

En cuanto al nivel de las dimensiones, primero se tiene que la dimensión de aspectos académicos presenta una media de 20.74. Esto indica que, en general, los estudiantes perciben los

aspectos académicos en un nivel medio-alto, lo que sugiere una valoración relativamente positiva de la enseñanza y el currículo en su formación profesional.

Al comparar estos resultados con otras investigaciones, se observa que algunos estudios reportan percepciones similares o incluso más favorables. Bernate et al. (2020) encontró que el proceso de enseñanza y aprendizaje alcanzó 3.45 en una escala del 1 al 5, lo que indica que los estudiantes valoran positivamente la enseñanza en su universidad. De manera similar, Huapaya et al. (2023) reportó que el 44.7% de los estudiantes calificó a los profesores y la enseñanza como de excelente nivel, y el 39.6% como de buen nivel, mientras que el plan curricular fue calificado como bueno por el 48.2% y excelente por el 38%, lo que refleja un alto grado de satisfacción con la formación académica. Sánchez (2022) también obtuvo resultados positivos, encontrando que el 52.3% de los estudiantes calificó los aspectos académicos como altos, el 38.4% como medios y solo el 5.8% como bajos, mientras que Neyra et al. (2021) obtuvo mejores resultados, con solo un 0.7% de estudiantes que calificó los aspectos académicos como bajos, un 28.2% como medios y un 71.1% como altos, lo que indica una percepción más favorable.

En contraste, otros estudios presentan evaluaciones menos favorables. Yaguachy (2020) encontró que, en cuanto a la calidad de los procesos pedagógicos, el 18.3% de los estudiantes estaba insatisfecho, el 47.5% medianamente insatisfecho y solo el 34.2% satisfecho, reflejando una percepción más crítica sobre la formación académica.

Una comparación relevante es con el estudio de Calderón (2021), realizado en la misma universidad hace cuatro años. En su investigación, el 37% de los estudiantes calificó los aspectos académicos como malos, el 25% como regulares y el 38% como buenos. Además, señaló que el plan de estudios y el perfil profesional de la carrera de Economía no estaban actualizados ni alineados con la realidad regional en el contexto de la globalización, lo que afectaba la empleabilidad de los egresados. También mencionó una metodología poco participativa y la falta de reforzamiento en las prácticas de laboratorio, limitando el desarrollo de habilidades clave.

Al comparar estos hallazgos, se observa una mejora en la percepción de los aspectos académicos, lo que sugiere que han podido implementarse ciertos cambios positivos en la enseñanza y el currículo, sobre todo en el marco de la licenciatura de la universidad; sin embargo, todavía existen áreas de oportunidad para fortalecer la formación académica, como la actualización del plan de estudios, el uso de metodologías participativas y el incremento de espacios de práctica.

Para la dimensión, aspectos administrativos se obtuvo una media de 18.38. Estos resultados reflejan una percepción media de la gestión administrativa dentro de la universidad, lo que sugiere que existen aspectos positivos, pero también oportunidades de mejora en la eficiencia y calidad del servicio brindado a los estudiantes.

Al comparar estos hallazgos con otros estudios, se observa que algunos reflejan una percepción más favorable. Neyra et al. (2021) encontró que el 38% de los estudiantes calificó esta dimensión en un nivel medio y el 62% en un nivel alto, lo que sugiere una mejor percepción de la gestión universitaria en comparación. De manera similar, Huapaya et al. (2023) reportó que la administración y organización en su estudio obtuvo un 47.2% de valoración como buen nivel y un 35% como excelente, lo que indica una apreciación más positiva en cuanto a la eficiencia y gestión institucional. Asimismo, Sánchez (2022) encontró que el 48.8% calificó los aspectos administrativos como altos, el 43% como medios y solo el 8.1% como bajos, lo que también muestra una percepción más favorable en comparación con nuestros resultados.

Por otro lado, algunos estudios reportan resultados menos positivos. Yaguachy (2020) encontró que, respecto a los servicios de la institución, el 19.2% de los estudiantes se declaró insatisfecho, el 47.5% medianamente insatisfecho y solo el 33.3% satisfecho, lo que refleja una percepción crítica sobre la gestión administrativa. Esto coincide en cierta medida con los encontrados en el presente estudio, donde la percepción es intermedia y aún muestra áreas de mejora.

De igual manera, el estudio de Calderón (2021) es importante mostrando que el 41% de los estudiantes calificó los aspectos administrativos como malos, el 17% como regulares y el 42% como buenos. Se identificaron problemas como falta de organización en la facultad, deficiencias en la comunicación de información relevante, insuficiente provisión de recursos para optimizar las clases virtuales y poca participación de las autoridades en actividades académicas como foros y cursos de actualización. Al comparar estos resultados, se observa una leve mejora en la percepción de los aspectos administrativos, lo que sugiere que algunas acciones han sido implementadas en los últimos años. Sin embargo, la media obtenida sigue siendo moderada, lo que indica que aún hay desafíos en la gestión administrativa que requieren atención.

Además, es importante considerar el impacto que la cantidad de estudiantes puede tener en la administración. Patrón (2021) menciona que su universidad cuenta con aproximadamente 8 mil estudiantes matriculados, lo que genera cuellos de botella en la atención administrativa. Aunque la universidad en estudio tiene un número menor de estudiantes, problemas similares podrían estar influyendo en la percepción de la gestión administrativa, especialmente en términos de tiempos de respuesta, burocracia y eficiencia en la asignación de recursos.

En la dimensión de infraestructura y servicios educativos se obtuvo una media de 16.29, lo que indica una percepción moderada. Esto sugiere que, aunque los estudiantes consideran que las instalaciones cumplen con ciertos estándares básicos, aún existen deficiencias que limitan la plena satisfacción.

Comparando con otros estudios, se observa que en algunos casos la percepción es más crítica. Bernate et al. (2020) reportó un puntaje de 2.15 en condiciones básicas de infraestructura, destacando la insuficiencia de áreas de recreación, lo que resulta problemático para carreras que requieren actividad física. De manera similar, Vergiú (2021) encontró un puntaje de 0.66 en una escala del 1 al 3, lo que sugiere una percepción aún más negativa de la infraestructura universitaria. Estas diferencias se deben a las condiciones específicas de cada institución, donde algunas universidades cuentan con menor inversión en espacios adecuados para sus estudiantes.

Por otro lado, algunos estudios presentan resultados más favorables. Neyra et al. (2021) halló que el 52.1% de los estudiantes calificó la infraestructura en un nivel medio y el 45.1% en un nivel alto, lo que refleja una percepción más positiva. De manera similar, Sánchez (2022) encontró que el 48.8% de los encuestados evaluó la infraestructura como alta, el 41.9% como media y solo el 9.3% como baja, lo que indica que las condiciones estructurales de esa universidad son más óptimas que las encontradas en el presente estudio.

En cuanto a Calderón (2021), encontró que el 32% calificó la infraestructura como mala, el 22% como regular y el 46% como buena. Destacó que la facultad se encontraba en un edificio de construcción reciente, con aulas, laboratorios y biblioteca en condiciones satisfactorias. La mejora observada en la percepción podría estar relacionada con la modernización de espacios, pero la falta de nuevas inversiones en mantenimiento y equipamiento en los últimos años podría explicar por qué los niveles de satisfacción no han aumentado significativamente.

Finalmente, con la dimensión compromiso del estudiante se obtuvo una media de 23.09, lo que representa la puntuación más alta entre todas las dimensiones evaluadas. Esto sugiere que las estudiantes encuestadas muestran un nivel significativo de involucramiento con su formación académica, lo que podría estar vinculado a factores como la vocación, la motivación personal o el sentido de pertenencia a su institución.

No muchos estudios evalúan esta dimensión, pero se observan resultados diversos. Bernate et al. (2020) evaluó el compromiso a través del logro personal, obteniendo un puntaje de 3.87, lo que indica un nivel relativamente alto. Este resultado es similar al encontrado en Ica, ya que ambos reflejan una tendencia positiva en la percepción del compromiso estudiantil.

Sin embargo, en otros estudios se evidencia una mayor variabilidad en los niveles de compromiso. Yaguachy (2020) encontró que, en la dimensión de logros y recomendaciones personales, el 22.5% de los estudiantes estaba insatisfecho, el 42.5% medianamente insatisfecho y solo el 35% satisfecho, lo que sugiere que, en ese contexto, los estudiantes perciben ciertas dificultades para alcanzar sus metas académicas. Esta diferencia podría explicarse por factores como la calidad de la enseñanza, las oportunidades de desarrollo profesional o el nivel de exigencia de la institución.

Por otro lado, los resultados de Huapaya et al. (2023) muestran un panorama más positivo en cuanto a la lealtad del estudiante, con un 57.3% de encuestados muy satisfechos y un 27.6% satisfechos, mientras que solo el 10.6% se mostró medianamente satisfecho, otro 10.6% poco satisfecho y el 1.6% nada satisfecho. Este alto nivel de compromiso podría estar relacionado con estrategias institucionales orientadas a fortalecer la identidad universitaria, como programas de tutoría, actividades extracurriculares o incentivos académicos.

En comparación con estos estudios, los resultados obtenidos reflejan un nivel de compromiso relativamente alto, debido a la naturaleza de la carrera de Educación Inicial, donde la vocación juega un papel fundamental. Además, la identificación con la profesión y la percepción del impacto social de su futuro trabajo podrían fortalecer el sentido de responsabilidad y permanencia en el programa de estudios.

Al analizar la relación de la calidad de servicio educativo con las dimensiones de la satisfacción, se obtiene un coeficiente de 0.801 entre la calidad del servicio educativo y los aspectos académicos, lo que indica una relación positiva fuerte. Asimismo, el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.641$ ) sugiere que el 64.1% de la variabilidad en la percepción de los aspectos académicos puede explicarse por la calidad del servicio educativo. Estos resultados refuerzan la idea de que una mejor percepción del servicio educativo influye significativamente en cómo los estudiantes valoran la dimensión académica.

Estos hallazgos se encuentran en un rango similar a los reportados en estudios previos. Sánchez (2022) obtuvo una correlación de 0.685, mientras que Yaguachy (2020) identificó una relación de 0.66, valores que también indican una relación fuerte. Además, Maza et al. (2022) determinó que los aspectos académicos afectan en un 65.2% la percepción de la calidad educativa, siendo los factores más influyentes la calidad investigativa del programa (77.2%) y la calidad del contenido curricular (76.1%), lo que resalta la importancia de una enseñanza bien estructurada y con enfoque en la producción académica.

No obstante, algunos estudios han reportado relaciones más moderadas. Huapaya et al. (2023) encontró un coeficiente de 0.473, mientras que Álvarez (2021) reportó una correlación más baja de 0.411. Estas diferencias se deben a variaciones en los enfoques pedagógicos, la infraestructura académica y las expectativas de los estudiantes en cada institución.

En conjunto, los resultados confirman que la calidad del servicio educativo y los aspectos académicos están estrechamente vinculados, ya que una estructura académica bien organizada, con un currículo actualizado y docentes preparados, contribuye a una mejor percepción del servicio educativo, por lo que se destaca la importancia de fortalecer los programas académicos y las estrategias de enseñanza para mejorar la percepción global de la educación en la universidad.

En cuanto a la relación de la calidad del servicio educativo y los aspectos administrativos, se obtuvo una correlación de 0.726, lo que indica una relación positiva moderadamente fuerte. Además, la dispersión de los datos muestra una tendencia creciente con un  $R^2$  de 0.528, lo que sugiere que el 52.8% de la variabilidad en la percepción de los aspectos administrativos puede atribuirse a la calidad del servicio educativo. Esto implica que una mejor organización y gestión administrativa dentro de la universidad influye directamente en la percepción general del servicio educativo, ya que procesos eficientes y una adecuada atención a los estudiantes generan una experiencia académica más positiva.

Este resultado es similar al obtenido por Yaguachy (2020) con una correlación de 0.752, lo que respalda la idea de que el desempeño administrativo es un componente clave en la percepción de calidad del servicio educativo. Maza et al. (2022), por su parte, encontró que los aspectos administrativos explican en un 65.2% la percepción de calidad, siendo los factores más influyentes el cumplimiento de los contenidos programáticos (72.7%) y el tiempo de respuesta en procesos de matrícula (73.9%). Esto sugiere que una gestión eficiente de trámites académicos y la claridad en los contenidos del programa juegan un papel clave en la satisfacción de los estudiantes. Sin embargo, también identificó que otros aspectos administrativos como el tiempo de respuesta en el préstamo de libros (62.9%) y el tiempo de atención en la cafetería (60.9%) tienen menor impacto en la percepción global, lo que demuestra que no todos los factores administrativos pesan de la misma manera en la evaluación del servicio educativo.

Por otro lado, algunos estudios han reportado relaciones más bajas entre estas variables. Sánchez (2022) obtuvo un coeficiente de 0.577, mientras que Álvarez (2021) halló una correlación aún menor de 0.487, y Huapaya et al. (2023) reportó un valor de 0.434, indicando una relación moderada. Estas diferencias pueden explicarse por variaciones en la eficiencia administrativa de cada institución, la disponibilidad de recursos, y la percepción que los estudiantes tienen sobre los servicios ofrecidos. En universidades donde los procesos administrativos son más ágiles y transparentes, la relación con la calidad del servicio educativo tiende a ser más fuerte, mientras que, en aquellas con mayores deficiencias en la gestión, la correlación es menor.

La calidad del servicio educativo y la infraestructura y servicios educativos tienen una correlación de 0.650, lo que indica una relación moderada. Asimismo, la dispersión de los datos muestra una tendencia creciente con un  $R^2$  de 0.423, lo que sugiere que solo el 42.3% de la variabilidad en la percepción de la infraestructura y servicios educativos puede atribuirse a la calidad del servicio educativo. Esto indica que, si bien una mejor infraestructura contribuye a la percepción de calidad del servicio, existen otros factores que también influyen significativamente en esta evaluación.

Este resultado es similar al obtenido por Yaguachy (2020), quien reportó una correlación de 0.643, lo que refuerza la idea de que las condiciones físicas de la institución tienen un impacto en la percepción general del servicio educativo, aunque no determinan completamente la satisfacción estudiantil. Maza et al. (2022) encontró que la infraestructura afecta en un 65.2% la percepción de calidad del servicio, siendo el estado de las instalaciones de los salones, laboratorios y salas (70.1%) y el estado de los computadores (71.5%) los factores más influyentes. Esto sugiere que los espacios donde se desarrolla el aprendizaje y el acceso a equipos tecnológicos adecuados son determinantes en la valoración de la calidad educativa. Sin embargo, también identificó que el estado de las instalaciones sanitarias (61%) y los espacios para descanso y recreación (62.1%) tienen menor impacto en la percepción de la calidad del servicio, lo que indica que, si bien son importantes, su peso en la evaluación general es relativamente menor.

Por otro lado, Sánchez (2022) reportó una relación más alta de 0.72, lo que sugiere que en su estudio la infraestructura tuvo un mayor impacto en la percepción del servicio educativo. Esta diferencia podría explicarse por las condiciones específicas de cada institución, la inversión en mantenimiento y mejoras en infraestructura, así como las expectativas de los estudiantes en relación con los espacios físicos y los recursos disponibles. En universidades con instalaciones más modernas y bien equipadas, la relación entre estas variables tiende a ser más fuerte, mientras que, en aquellas con deficiencias en infraestructura, otros factores pueden compensar su impacto en la percepción del servicio.

Para la última dimensión, la correlación entre la calidad del servicio educativo y el compromiso del estudiante es de 0.444, lo que indica una relación positiva, pero más débil en comparación con las otras dimensiones analizadas. Además, la dispersión de los datos muestra una tendencia creciente con un  $R^2$  de 0.197, lo que sugiere que solo el 19.7% de la variabilidad en el compromiso del estudiante puede atribuirse a la calidad del servicio educativo. Esto implica que, aunque un mejor servicio educativo puede incentivar el compromiso estudiantil, existen otros factores externos o personales que influyen en una mayor medida.

El resultado obtenido es ligeramente inferior al reportado por Huapaya et al. (2023), quien encontró una relación de 0.483 entre la calidad del servicio educativo y el compromiso del estudiante. Esto se debe a diferencias en los enfoques metodológicos o en las condiciones específicas de cada institución, como el nivel de participación estudiantil en actividades extracurriculares, la motivación intrínseca de los alumnos y el apoyo institucional para el desarrollo académico.

Por otro lado, Castañeda (2019) obtuvo una correlación mayor de 0.624, lo que sugiere que, en su estudio, la calidad del servicio educativo tuvo un impacto más significativo en el compromiso del estudiante, especialmente en su rendimiento académico. Esta diferencia podría

explicarse porque en algunos entornos educativos, una infraestructura moderna, profesores capacitados y una administración eficiente pueden motivar a los estudiantes a involucrarse más en su aprendizaje. Sin embargo, en otros contextos, el compromiso estudiantil puede depender más de factores individuales, como la vocación, las expectativas profesionales o incluso el entorno social y familiar.

Finalmente, la correlación de Pearson entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción es de 0.85, lo que indica una relación positiva fuerte. Asimismo, la dispersión de los datos sigue una tendencia creciente con un  $R^2$  de 0.722, lo que sugiere que el 72.2% de la variabilidad en la satisfacción puede explicarse por la calidad del servicio educativo. Esto confirma que los estudiantes que perciben un servicio educativo de mayor calidad tienden a reportar niveles más altos de satisfacción, lo que refuerza la importancia de la mejora continua en los procesos académicos, administrativos e infraestructura.

Estos resultados son similares a los hallados por Yaguachy (2020), quien reportó una correlación de 0.828 entre ambas variables, así como por Fernández y Torres (2020), quienes obtuvieron un coeficiente de 0.796, lo que respalda la idea de que la percepción de calidad impacta significativamente en la satisfacción estudiantil.

Sin embargo, otros estudios han encontrado correlaciones más bajas. Huapaya et al. (2023) reportaron una relación de 0.527, lo que sugiere que, en su contexto, otros factores además de la calidad del servicio educativo influyen en la satisfacción, como las expectativas individuales o el entorno social del estudiante. De manera similar, Maza et al. (2022) encontraron que la calidad del servicio educativo afecta la satisfacción en un 60.2%, un porcentaje inferior al hallado en el presente estudio, lo que podría deberse a diferencias en las metodologías utilizadas o en las condiciones institucionales analizadas.

Por otro lado, algunos estudios han reportado una relación aún más fuerte. Calderón (2021) encontró una correlación de 0.9614, lo que sugiere que, en su estudio, la calidad del servicio educativo fue el principal determinante de la satisfacción estudiantil. Esta diferencia podría explicarse por factores como una mayor dependencia de los estudiantes en los servicios educativos proporcionados o una menor variabilidad en la percepción de la calidad.

No obstante, a pesar de la variabilidad de resultados, como lo indica Yarlequé et al. (2022), todos los estudios de estas variables confirman que una mayor calidad en el servicio educativo se traduce en una mayor satisfacción de los estudiantes. Esto resalta la importancia de invertir en mejoras continuas en los procesos académicos, administrativos e infraestructura, asegurando que las necesidades y expectativas de los estudiantes sean atendidas de manera eficiente y efectiva.

Además, en cuanto al caso en estudio, se debe destacar que los aspectos académicos presentan la correlación más alta con la calidad del servicio educativo (0.801), lo que indica que el componente académico es un factor clave en la percepción de calidad y en la satisfacción estudiantil, por lo que la universidad debe generar mayor inversión y cuidar su calidad educativa.

También la infraestructura y los servicios educativos presentan una correlación moderada con la calidad del servicio, así como los aspectos administrativos, lo que evidencia una oportunidad para aprovechar si se quiere mejorar la satisfacción. En particular, los resultados sugieren que en la universidad es necesario fortalecer la organización administrativa, optimizando los tiempos de respuesta en procesos como la matrícula y la atención en servicios estudiantiles. Asimismo, se requiere una mejora en la infraestructura, especialmente en el estado de las instalaciones y los espacios recreativos, dado que estos aspectos tienen un impacto directo en la percepción de calidad del servicio.

Por otro lado, la relación entre la calidad del servicio educativo y el compromiso del estudiante es más baja en comparación con las demás dimensiones, lo que indica que factores adicionales pueden estar influyendo en el nivel de compromiso de los estudiantes. Esto sugiere la necesidad de implementar estrategias para fomentar una mayor participación estudiantil, fortalecer el sentido de pertenencia y promover actividades que refuercen la integración de los estudiantes con la universidad.

En conclusión, los resultados evidencian que la calidad del servicio educativo impacta significativamente en la satisfacción estudiantil, por lo que se recomienda priorizar mejoras en la gestión administrativa, optimización de procesos, fortalecimiento de la infraestructura y fomento del compromiso estudiantil. Implementar estas acciones permitirá incrementar la percepción de calidad y, en consecuencia, mejorar la experiencia educativa de los estudiantes.

## V. Conclusiones

Se identificó que la calidad del servicio educativo con los aspectos académicos tiene una correlación positiva fuerte de 0.801, explicando el 64.1% de su variabilidad ( $R^2 = 0.641$ ). Este resultado se debe a que los estudiantes consideran fundamentales elementos como la calidad docente, el contenido curricular y la formación investigativa para su satisfacción académica.

Se identificó que la calidad del servicio educativo con los aspectos administrativos tiene una correlación moderadamente fuerte de 0.726, con una variabilidad explicada del 52.8% ( $R^2 = 0.528$ ). Si bien los estudiantes valoran estos aspectos, también identifican deficiencias en la organización, los tiempos de respuesta en trámites y la atención en servicios estudiantiles, lo que limita una mayor relación entre estas variables.

Se identificó que la calidad del servicio educativo con la infraestructura y los servicios universitarios tiene una correlación moderada de 0.650, con un  $R^2$  de 0.423, indicando que el 42.3% de la percepción de la infraestructura puede explicarse por la calidad del servicio educativo. Esta se debe a que, si bien los estudiantes reconocen la importancia de contar con instalaciones adecuadas, la infraestructura aún presenta limitaciones, especialmente en espacios recreativos, sanitarios y laboratorios, lo que afecta su valoración global.

Se identificó que la calidad del servicio educativo con el compromiso del estudiante tiene una correlación moderada de 0.444, con un  $R^2$  de 0.197, lo que indica que solo el 19.7% de la variabilidad en el compromiso estudiantil puede explicarse por la calidad del servicio educativo. Esto se debe a que, a pesar de que las alumnas tienen un alto compromiso, son generados por factores como la motivación personal, el entorno familiar y las oportunidades de desarrollo profesional, no por la calidad de la universidad.

Se identificó que la calidad de servicio educativo y la satisfacción tienen una correlación fuerte y positiva de 0.85, lo que indica que los estudiantes perciben una mayor satisfacción cuando la calidad del servicio educativo es óptima en términos de enseñanza, recursos y atención institucional. La fuerte relación se explica porque la percepción de calidad en los aspectos académicos, administrativos e infraestructurales influye directamente en la experiencia de los estudiantes, generando confianza y cumplimiento de sus expectativas educativas.

## **VI. Recomendaciones**

Fortalecer la calidad académica a través de estrategias de mejora docente y curricular. Dado que la relación entre la calidad del servicio educativo y los aspectos académicos es fuerte, se recomienda implementar programas de capacitación docente, actualización de los contenidos curriculares y fortalecimiento de la formación investigativa. Esto permitirá optimizar la experiencia académica y mejorar la percepción de la calidad educativa en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".

Optimizar la gestión administrativa mediante procesos más eficientes y accesibles. Debido a que los aspectos administrativos tienen una relación moderadamente fuerte con la calidad del servicio, se recomienda mejorar los tiempos de respuesta en trámites académicos y administrativos, simplificar procesos de matrícula y fortalecer la comunicación con los estudiantes. Además, se deben establecer mecanismos de retroalimentación para mejorar la atención y resolver deficiencias en la gestión universitaria.

Mejorar la infraestructura y los servicios educativos para garantizar condiciones óptimas de aprendizaje. Dado que la correlación entre la calidad del servicio y la infraestructura es moderada, se recomienda invertir en la adecuación de aulas, laboratorios y espacios recreativos, así como en el mantenimiento de servicios básicos como sanitarios y bibliotecas. También es necesario implementar un sistema de monitoreo continuo para asegurar que la infraestructura responda a las necesidades de los estudiantes.

Fomentar el compromiso estudiantil a través de estrategias de motivación y participación universitaria. Como la relación entre la calidad del servicio y el compromiso estudiantil es la más baja, se recomienda promover actividades extracurriculares, programas de mentoría y espacios de participación estudiantil que fortalezcan el sentido de pertenencia. Además, se deben establecer incentivos académicos y profesionales que motiven a los estudiantes a involucrarse más activamente en su formación universitaria.

Se recomienda que la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" fortalezca la calidad del servicio educativo a través de una evaluación continua de los procesos académicos y administrativos, asegurando que cumplan con los estándares esperados por los estudiantes. Implementar mecanismos de retroalimentación efectiva permitirá conocer sus necesidades y mejorar la oferta educativa en función de sus expectativas, lo que contribuirá a mantener altos niveles de satisfacción.

## VII. Referencias bibliográficas

- Alvarez Tay, R. C. (2021). Evaluación del nivel de satisfacción del estudiante respecto al servicio educativo bajo el enfoque del modelo HEDPERF en las universidades públicas que integran la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana. *Producción y Gestión. Revista Industrial*, 24(1), 23-47. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i1.17749>
- Bernate, J. A., Guataquira Romero, A., Romero Melo, E. N., & Reyes Escobar, P. C. (2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. *Podium*(38), 37-50. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
- Bracho Pernalet, L. C. (2021). Validación cualitativa y cuantitativa de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil universitaria. *Revista Innovaciones Educativas*, 23(35). <http://dx.doi.org/10.22458/ie.v23i35.3590>
- Calderón Pino, W. F. (2021). *Calidad de la formación profesional y satisfacción en los estudiantes de una universidad pública en tiempos de Covid-19*. Ica: Escuela de Posgrado. Universidad Nacional "San Luis Gonzaga". Obtenido de <https://repositorio.unica.edu.pe/items/2c732112-69cd-4ad5-8baa-f4cc38d7fe16>
- Canales Canchari, D. E. (2022). Calidad del servicio educativo en el nivel inicial en tiempos de pandemia. *Revista Peruana de Investigación e Innovación Educativa*, 2(3). <https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v2i3.21437>
- Castañeda Tapia, F. A. (2019). *Satisfacción de la profesión elegida y su relación con el rendimiento académico en estudiantes del segundo y tercer año de la escuela profesional de obstetricia. Universidad Alas Peruanas filial - Ica, año 2017*. Ica: Escuela de posgrado. Universidad Alas Peruanas. Obtenido de [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9663/Tesis\\_Satisfacci%C3%B3n\\_Profesi%C3%B3n\\_Rendimiento.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9663/Tesis_Satisfacci%C3%B3n_Profesi%C3%B3n_Rendimiento.pdf)
- Cueto Huayascachi, R. K., Geraldo Campos, L. A., & Tito Huamaní, P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial data*, 23(1), 165-187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Fernández Urteaga, R. R., & Torres Yupanqui, 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. Cajamarca: Escuela de Posgrado UPAGU.

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7ma ed.). México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Huapaya, G., Jarama, R., Sumire, R., & Esther, S. (2023). Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes universitarios con la educación virtual en tiempos de pandemia: una perspectiva sociodemográfica. *Encuentros. Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Penamiento Crítico*(17), 250-275. <http://doi.org/10.5281/zenodo.7527667>
- Marcano Molano, P. G., & Uribe Veintimilla, A. M. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 10(1). <https://doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.520>
- Maza Avila, F. J., Vergara Schmalbach, J. C., Pachecho Durango, I. D., & Medrano Mestra, P. A. (2022). Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 17(2), 429-450. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9338>
- Mireles Vásquez, M. G., & García García, J. A. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2), 1-26. <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Mori Apuela, D. F., & Palomino Alvarado, G. d. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1217](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217)
- Neyra Huamani, L., Flores Morales, J., & Pacheco Pomarino, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 108-122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Patrón Cortés, R. M. (2021). Calidad y Satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22). <http://dx.doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>
- Ramos Farroñan, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000200417](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417)
- Sánchez Yauricasa, V. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022*. Lima: Escuela de Posgrado. Universidad

César Vallejo. Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100025/S%C3%A1nchez\\_YV-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100025/S%C3%A1nchez_YV-SD.pdf)

- Urure Velazco, I. N., Campos, S. R., Ventura Miranda, C. T., Curasi Gómez, O. H., & Gomez Acharte, L. B. (2014). Satisfacción de los estudiantes con la calidad de enseñanza de los docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, octubre 2013-octubre 2014. *Revista enfermería vanguardia*, 2(2), 127-134. <https://doi.org/10.35563/revan.v2i2.250>
- Vergíu Canto, J. (2021). Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL. *Búsqueda*, 8(1). <https://doi.org/10.21892/01239813.536>
- Yaguachy Encarnación, A. A. (2020). Satisfacción del servicio educativo con la calidad de la educación en la unidad académica de ciencias sociales de la carrera de Sociología de la Universidad Técnica de Machala. Ecuador. *Ciencia y Educación*, 1(6). Obtenido de <https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/35/60>
- Yarlequé Taffur, W. J., Peña Oxolón, C., & Bernuy Ramírez, A. M. (2022). Calidad de servicio educativo durante la pandemia de Covid-19. Una revisión sistemática. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(26), 2179-2188. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i26.483>

## **VIII. Anexos**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Tabla 15.**

*Matriz de consistencia*

<b>Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023</b>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>		
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable 1: Calidad del servicio</b>		
¿Cuál es la influencia de la calidad del servicio educativo en la satisfacción de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023?	Determinar la influencia de la calidad del servicio educativo en la satisfacción de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023	Hay una influencia positiva alta de calidad del servicio educativo en la satisfacción de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
			Tangibles	1-4	
			Confiabilidad	5-9	Cuestionario
			Responsabilidad	10-13	SERVPERF
			Confianza	14-17	Escala de
			Empatía	18-22	Likert
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2: Satisfacción</b>		
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio educativo que se brinda al VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023?	Identificar el nivel de calidad de servicio educativo que se brinda al VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023	El nivel de calidad de servicio educativo que se brinda al VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023 es medio	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023?	Identificar el grado de satisfacción de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023	El grado de satisfacción de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023 es medio	Aspectos académicos	1-6	
¿Qué elementos de la calidad del servicio educativo y satisfacción están más relacionados en los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023?	Determinar qué elementos de la calidad del servicio educativo y satisfacción están más relacionados en los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023	Los servicios ofrecidos son los elementos más relacionados en los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2023	Aspectos administrativos	7-12	
			Infraestructura y servicios universitarios	13-18	
			Compromiso del estudiante	19-24	
					Cuestionario SEU
					Escala de Likert

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Cuestionario SERVPERF

#### DATOS PERSONALES

Edad   
 Ciclo  Sección  Turno: Mañana  Tarde

Marcar con una X del 1 al 5 según el grado en que está de acuerdo con la afirmación, siendo:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Calidad de servicio						
1	Consideras que los equipos de multimedia de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades son actualizados	1	2	3	4	5
2	Los ambientes de la Facultad (aulas y otros) son atractivos	1	2	3	4	5
3	El personal docente se ven bien vestido, limpios, ordenados y profesional	1	2	3	4	5
4	La Facultad se ve ordenada y limpia	1	2	3	4	5
5	Las clases se realizan en los tiempos programados	1	2	3	4	5
6	Los docentes y el personal administrativo tienen interés de resolver tus problemas cuando se presentan	1	2	3	4	5
7	Los docentes que te enseñan brindan un buen servicio	1	2	3	4	5
8	El tiempo de clase es adecuado para aprender	1	2	3	4	5
9	Los docentes se esfuerzan para que las alumnas aprendan	1	2	3	4	5
10	Los horarios de clase y cambios son informados oportunamente	1	2	3	4	5
11	Tomando en cuenta la cantidad de alumnos en clase, consideras que el docente te enseña adecuadamente	1	2	3	4	5
12	El personal docente y administrativo siempre está dispuesto a ayudarte	1	2	3	4	5
13	El personal docente y administrativo atiende tus consultas rápidamente	1	2	3	4	5
14	Los docentes te inspiran confianza	1	2	3	4	5
15	Se siente tranquila al hablar con los docentes	1	2	3	4	5
16	Los docentes trabajan con educación y cortesía	1	2	3	4	5
17	Consideras que los docentes están capacitados para enseñar	1	2	3	4	5
18	Los docentes te brindan atención personalizada de ser necesario	1	2	3	4	5
19	El personal docente brinda oportunidades para que los alumnos puedan aplicar y emplear los conocimientos aprendidos.	1	2	3	4	5
20	El personal docente y administrativo atiende todas tus consultas	1	2	3	4	5
21	El personal docente y administrativo muestra interés genuino en ayudarte a aprender	1	2	3	4	5
22	El horario de atención administrativa es adecuado	1	2	3	4	5

## Cuestionario SEUE

Marcar con una "x" la opción que mejor se acerque a tu valoración de acuerdo con la escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

<b>I. Aspectos académicos</b>						
1	Me encuentro satisfecha con los contenidos técnicos y metodológicos de los cursos de Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades	1	2	3	4	5
2	Me encuentro satisfecha con el liderazgo de los profesores de la facultad	1	2	3	4	5
3	Mis profesores(as) me enseñan a trabajar en equipo	1	2	3	4	5
4	Mis profesores(as) me están capacitando para expresarme en público con seguridad y lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
5	Mis profesores(as) demuestran dominio acerca del curso que enseñan	1	2	3	4	5
6	Los profesores de la facultad me tratan con respecto y profesionalismo	1	2	3	4	5
<b>II. Aspectos administrativos</b>						
7	La Dirección de la Facultad se preocupa por el bienestar de los estudiantes	1	2	3	4	5
8	La programación de clases (horarios y secciones) me permiten completar mis estudios en un tiempo razonable	1	2	3	4	5
9	El personal administrativo de la Facultad se preocupa por brindar una excelente atención	1	2	3	4	5
10	El proceso de matrícula es rápido, sencillo y cómodo	1	2	3	4	5
11	Las evaluaciones (notas, trabajos escritos u orales y otras) que me realizan los profesores miden realmente el nivel de profesional que soy	1	2	3	4	5
12	La institución me brinda experiencias prácticas, fuera del aula, que me capacitan para el mundo del trabajo	1	2	3	4	5
<b>III. Infraestructura y servicios universitarios</b>						
13	La biblioteca ofrece recursos que permiten cumplir con mis actividades académicas	1	2	3	4	5
14	Cuando estoy dentro de las instalaciones de la institución me siento segura	1	2	3	4	5
15	Tenemos aulas y otros ambientes con los equipos y materiales necesarios para todas nuestras actividades académicas.	1	2	3	4	5
16	Las condiciones sanitarias de las instalaciones son adecuadas	1	2	3	4	5
17	Las aulas de clase son cómodas y adecuadas para concentrarse en los estudios	1	2	3	4	5
18	En la institución se encuentra comida balanceada y a un precio accesible	1	2	3	4	5
<b>IV. Compromiso del estudiante</b>						
19	Las tareas que me dejan me motivan a aprender más	1	2	3	4	5
20	Creo que la carrera de Educación Inicial es muy importante	1	2	3	4	5
21	Me siento bien, con ánimo cuando estoy estudiando o voy a clases	1	2	3	4	5
22	Mis estudios me inspiran a cosas nuevas	1	2	3	4	5
23	Olvido todo lo que pasa alrededor de mí cuando estoy abstraída en mis estudios	1	2	3	4	5
24	Es difícil para mí separarme de mis estudios	1	2	3	4	5

### **Consentimiento Informado para participantes de investigación**

El presente estudio es realizado por el Bach. Perales Villanueva, Orlando Rufino, que cursa la maestría de Educación en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. El objetivo de este estudio es determinar la influencia de la calidad del servicio educativo en la satisfacción de los estudiantes del VIII ciclo de la carrera de Educación Inicial de la universidad mencionada.

Al acceder a participar en la investigación, se le pedirá responder 2 cuestionarios que tomará aproximadamente 30 minutos. Los datos obtenidos serán procesados para entender los niveles de calidad y satisfacción, y en el proceso de aplicación se podrán tomar fotografías para ser presentados en el informe.

La participación es absolutamente voluntaria, la información recopilada será confidencial, solo siendo usada para los fines académicos de la investigación. Los cuestionarios serán codificados por números de participantes, lo que asegura el anonimato. Además, una vez procesada toda la información, los cuestionarios procederán a reciclarse, sin guardar copia alguna de sus respuestas o firma.

Si tuviera alguna duda, las podrá realizar en cualquier momento al encargado del estudio y podrá retirarse del proceso en el momento que lo desee sin ningún tipo de consecuencia que lo perjudique. En caso tenga alguna dificultad o incomodidad con alguna pregunta, puede dárselo a conocer al investigador y está en el derecho de no responderla.

Por último, al ser parte de este estudio podrá pedir información sobre los resultados cuando haya concluido, contactando al número de teléfono que el investigador les proporcionará en aula.

Agradezco su apoyo y participación en este estudio.

---

Acepto voluntariamente ser parte de esta investigación y confirmo haber entendido todo lo explicado en el presente documento, resumido en que mi participación será el responder 2 cuestionarios, siendo los resultados tratados con confidencialidad para fines académicos, además de tener el derecho de no aceptar participar, preguntar, no responder alguna pregunta o incluso retirarme del estudio si así lo deseo. Además, si participo del estudio podré solicitar los resultados finales al investigador.

Firmo este compromiso el \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023

---

### ANEXO 3: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Tabla 16.**

*Confiabilidad del cuestionario SERVPERF por cada ítem*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CS1	68,33	187,128	,344	,458	,943
CS2	68,42	182,277	,500	,517	,940
CS3	67,02	181,928	,573	,557	,939
CS4	68,06	182,694	,505	,525	,940
CS5	67,75	177,873	,682	,584	,937
CS6	68,03	180,380	,579	,468	,939
CS7	67,39	180,858	,745	,693	,937
CS8	67,46	181,711	,694	,559	,937
CS9	67,47	177,458	,777	,713	,936
CS10	67,75	182,365	,541	,450	,939
CS11	67,66	178,892	,732	,627	,937
CS12	67,98	179,722	,647	,632	,938
CS13	68,05	176,950	,715	,653	,937
CS14	67,51	179,030	,743	,765	,936
CS15	67,31	181,138	,678	,735	,937
CS16	67,18	180,276	,710	,757	,937
CS17	67,31	181,183	,677	,666	,937
CS18	67,68	179,014	,664	,634	,938
CS19	67,57	180,707	,655	,686	,938
CS20	67,91	180,435	,639	,628	,938
CS21	67,73	178,833	,722	,734	,937
CS22	68,10	185,759	,423	,410	,941

**Tabla 17.***Confiabilidad del cuestionario SUE por cada ítem*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SE1	75,57	149,906	,534	,501	,899
SE2	75,37	147,638	,667	,714	,897
SE3	75,13	146,898	,690	,775	,896
SE4	75,27	148,216	,591	,696	,898
SE5	75,04	152,109	,535	,687	,900
SE6	75,07	151,722	,516	,674	,900
SE7	75,78	148,019	,593	,541	,898
SE8	75,50	152,389	,480	,555	,901
SE9	75,93	150,132	,559	,630	,899
SE10	75,68	148,921	,476	,493	,901
SE11	75,43	149,153	,629	,530	,898
SE12	75,55	148,335	,570	,539	,899
SE13	75,99	151,051	,490	,588	,900
SE14	75,45	149,480	,624	,574	,898
SE15	75,99	150,385	,431	,638	,902
SE16	76,23	147,392	,531	,760	,900
SE17	75,79	147,604	,571	,641	,899
SE18	76,38	152,358	,335	,484	,905
SE19	75,16	150,068	,597	,623	,898
SE20	74,41	158,961	,183	,604	,906
SE21	74,69	154,730	,433	,655	,902
SE22	74,65	153,306	,454	,755	,901
SE23	74,91	153,846	,383	,590	,903
SE24	75,02	155,401	,321	,560	,904

## ANEXO 4: FOTOGRAFÍAS DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

**Figura 11.**

*Fotografía de la sección A - 1*



**Figura 12.**

*Fotografía de la sección A – 2*



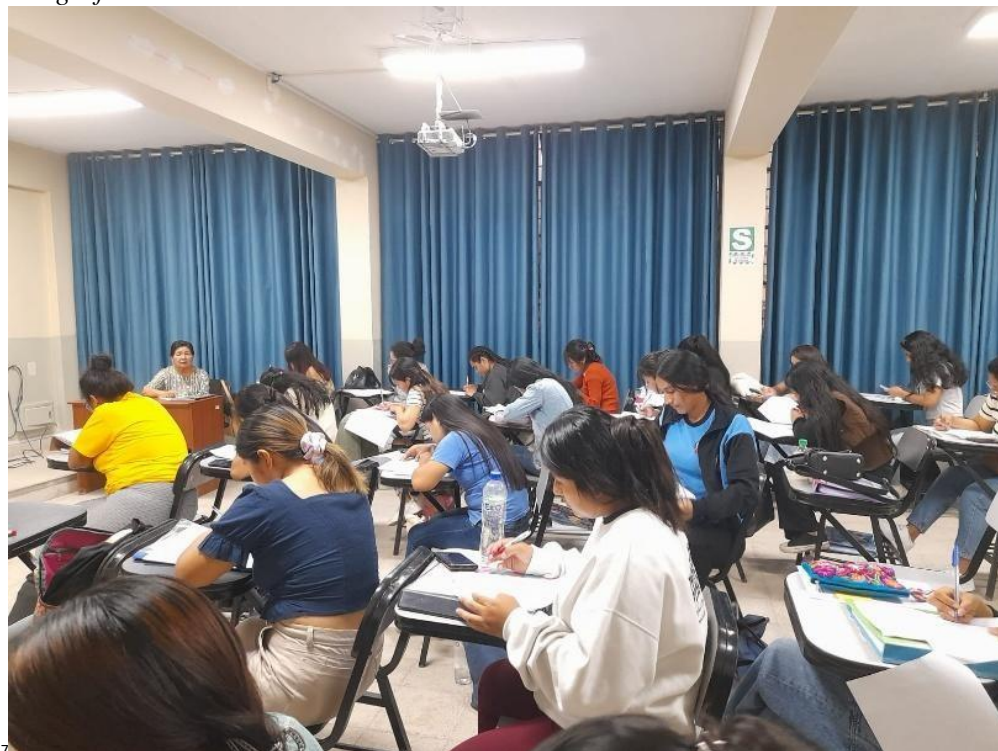
**Figura 13.**  
*Fotografía de la sección A – 3*



**Figura 14.**  
*Fotografía de la sección B – 1*



**Figura 15.**  
*Fotografía de la sección B – 2*



**Figura 16.**  
*Fotografía de la sección B – 3*



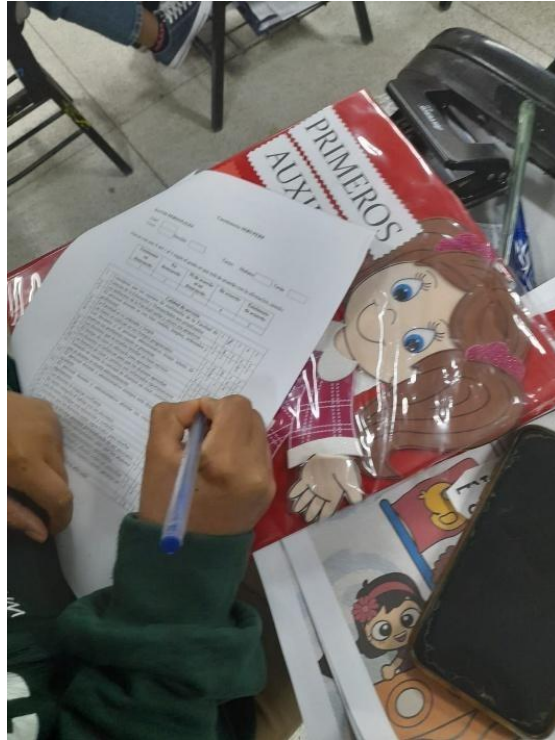
**Figura 17.**  
*Fotografía de la sección C – 1*



**Figura 18.**  
*Fotografía de la sección C – 2*



**Figura 19.**  
*Fotografía de la sección C-3*



**Figura 20.**  
*Fotografía de la sección D-1*



**Figura 21.**  
*Fotografía de la sección D – 2*



**Figura 22.**  
*Fotografía de la sección D – 3*

