

Calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en una universidad privada

Service quality and student satisfaction at a private university

Edita Roxana Piscoche Lino¹ , Henry Ismael Huamanchumo Venegas^{1*} 

¹Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración. Lima, Perú

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en una universidad privada. Se enfocó a lo cuantitativo, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 1326 estudiantes, muestra aplicada de forma aleatoria a 298 estudiantes, mediante el muestreo estratificado. Se empleó la encuesta con un cuestionario compuesto por 2 variables, 9 dimensiones y 34 ítems en el 2023. Los datos fueron analizados con SPSS v27. Los resultados indicaron un alfa de Cronbach (α) de 0.980 para 34 elementos (Calidad de servicio $\alpha=0.966$ y Satisfacción del estudiante $\alpha=0.962$). Además, el coeficiente Rho de Spearman fue de 0.880, demostrando una correlación positiva muy fuerte entre las variables, con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$. Se concluye que existe una fuerte correlación positiva entre las variables. Estos hallazgos podrían ser útiles para implementar estrategias y mejoras en la gestión de servicios para optimizar la experiencia del cliente.

Palabras clave: Servicios; satisfacción; educación; estudiantes, universidad; Perú

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship between service quality and student satisfaction at a private university. It focused on quantitative, transversal and correlational aspects. The population was made up of 1326 students, a sample applied randomly to 298 students, through stratified sampling. The survey was used with a questionnaire composed of 2 variables, 9 dimensions and 34 items in 2023. The data were analyzed with SPSS v27. The results indicated a Cronbach's alpha (α) of 0.980 for 34 items (Service Quality $\alpha=0.966$ and Student Satisfaction $\alpha=0.962$). Furthermore, Spearman's Rho coefficient was 0.880, demonstrating a very strong positive correlation between the variables, with a significance level of $0.000 < 0.05$. It is concluded that there is a strong positive correlation between the variables. These findings could be useful for implementing service management strategies and improvements to optimize customer experience.

Keywords: Services; satisfaction; education; students, university; Peru

Cómo citar/How to cite:

Piscoche Lino, E. R., y Huamanchumo Venegas, H. I. (2024). Calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en una universidad privada. *Revista científica en ciencias sociales*, 6, e601112. [10.53732/rccsociales/e601112](https://doi.org/10.53732/rccsociales/e601112)

Editor Responsable:

Chap Kau Kwan Chung 
Email: wendy.kwan@upacifico.edu.py

Fecha de recepción: 30/03/2024

Fecha de revisión: 18/04/2024

Fecha de aceptación: 05/06/2024.

Autor correspondiente:

Henry Ismael Huamanchumo Venegas
E-mail: henhuamanchumo@ucvvirtual.edu.pe

INTRODUCCIÓN

En el entorno internacional, para Morales Reques y Rueda Araya (2019) las universidades como organizaciones inteligentes deben tener la capacidad de aprender de sus éxitos y fracasos, este proceso de reflexión y análisis es fundamental para identificar áreas de mejora y ajustar estrategias en función de las lecciones aprendidas; evaluar y examinar la calidad de los servicios universitarios es un paso crítico para asegurarse de que la educación y la investigación sean de alto nivel, siendo vital para mantener la reputación y la posición en la sociedad; no solo se trata de la mejora interna, sino también de optimizar la relación de la institución y la sociedad; la competencia de organizaciones privadas según la evolución de modelos económicos y de producción requieren que las universidades tradicionales se adapten y evolucionen, asumiendo compromisos más ambiciosos, la auto exigencia constante de la calidad son esenciales para sobresalir en un entorno competitivo y cambiante, para Bernate et al. (2020) la satisfacción de los estudiantes es un indicador principal para medir los factores de la calidad organizacional en instituciones universitarias; la opinión y percepción de los usuarios pueden proporcionar información valiosa sobre cómo se están entregando los servicios educativos y cómo se está cumpliendo con las perspectivas y necesidades de los estudiantes.

Para Fontalvo et al. (2020) es esencial el desempeño de cada grupo de interés para el crecimiento y éxito organizacional, especialmente en las instituciones universitarias; la globalización y las crecientes expectativas de los clientes, incluidos los estudiantes, padres y empleadores, han generado necesidad de analizar y mejorar de manera precisa y efectiva la mejora de la calidad del servicios; esto ha llevado a la aplicación de técnicas y herramientas modernas, para optimizar la calidad y eficiencia de los servicios universitarios; la medición de la excelencia educativa no se limita a enfoques cualitativos, sino que también incorpora métodos cuantitativos y estadísticos para obtener una visión más objetiva y precisa de cómo están funcionando los diferentes dimensiones de calidad.

En el ámbito nacional, la educación superior ha adoptado una perspectiva orientada a servicios e industria (Flores y Arce, 2017). Las instituciones educativas incorporan enfoques empresariales para ser competitivas y atraer a estudiantes vistos como clientes. Las universidades priorizan la satisfacción del estudiante mediante mejoras en la calidad de la enseñanza, servicios de apoyo estudiantil y modernización de instalaciones.

Cevallos Enriquez et al. (2018) definen la calidad de servicio como indicador clave del compromiso de una institución o empresa por brindar lo mejor a sus clientes o usuarios y para Palomino Arpi y Rosario Quiroz (2023) una educación universitaria de calidad es esencial para preparar a los estudiantes de pre y posgrado de manera integral; esto implica no solo transmisión de conocimientos, sino también el progreso de habilidades de pensamiento lógico, solución de problemas y capacidad de investigación. Asimismo, para Montenegro Ordoñez (2020) la preocupación por ubicar la educación universitaria como un servicio de calidad y satisfacción para los estudiantes es una tendencia importante en la actualidad. La meta era proporcionar a los estudiantes no solo una educación académica de alta calidad, sino también una experiencia integral satisfactoria. Para lograrlo, es esencial tener en cuenta las opiniones y percepciones de los estudiantes, quienes son los principales usuarios y beneficiarios de la educación universitaria. Esto abarca la excelencia en la enseñanza, la interacción profesor-estudiante, los recursos educativos, la infraestructura y el ambiente de aprendizaje, entre otros aspectos.

Finalmente, para Castillo y Ruiz (2020) la calidad de la educación superior en universidades privadas es una inquietud social y educativa. La satisfacción estudiantil y el fortalecimiento académico son cruciales para ofrecer un servicio educativo de alta calidad. Para abordar preocupaciones y debilidades, muchas instituciones optan por implementar sistemas de

administración de calidad que establecen estándares para mejorar la experiencia estudiantil y garantizar la calidad en la formación profesional. Por lo tanto, la investigación pretende determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante en una universidad privada.

METODOLOGÍA

El estudio fue una investigación cuantitativa, diseño no experimental, transversal y correlacional. La población se representó por 1326 estudiantes de la Universidad San Pedro y la muestra de 298 participantes calculado con el 95% nivel de confianza y el 5% margen de error. Se consideró el muestreo estratificado de las seis facultades que conforman la universidad (tabla 1). Los criterios de inclusión fueron estudiantes matriculados de pregrado del semestre académico 2023-1 y con participación voluntaria.

Tabla 1. *Estudiantes distribuidos por facultad de la Universidad San Pedro (n=298)*

#	Facultad	Total	Porcentaje	Muestra
1	Derecho	148	11	33
2	Medicina	249	19	57
3	Ingeniería	301	23	68
4	Salud	346	26	77
5	Económicas	183	14	42
6	Educación	99	7	21
	Total	1326	100	298

Fuente: Elaboración propia (2023)

Se empleó la encuesta mediante el cuestionario compuesto por 2 variables, 9 dimensiones y 34 ítems (Calidad del servicio [Elementos tangibles (4), Fiabilidad (3), Capacidad de respuesta (3), Seguridad (3) y Empatía (4)] y Satisfacción del estudiante [Enseñanza-aprendizaje (6), Organización académica (3), Contenido curricular (4), Autorrealización (4)] por conveniencia, y el nivel de resultados se evaluó mediante la escala de Likert de 5 puntos (1=Totalmente en desacuerdo a 5=Totalmente de acuerdo) con sus respectivos baremos (ver tabla 2).

Tabla 2. *Baremos para el cuestionario de calidad del servicio*

Variable y dimensión	Nivel de Valoración		
	Bajo	Medio	Alto
Variable 1: Calidad del Servicio	17 – 39	40 – 62	63 – 85
Dimensión 1: Elementos tangibles	4 – 9	10 – 14	15 – 20
Dimensión 2: Fiabilidad	3 – 7	8 – 11	12 – 15
Dimensión 3: Capacidad de respuesta	3 – 7	8 – 11	12 – 15
Dimensión 4: Seguridad	3 – 7	8 – 11	12 – 15
Dimensión 5: Empatía	4 – 9	10 – 14	15 – 20
Variable 2: Satisfacción del estudiante	17 – 39	40 – 62	63 – 85
Dimensión 1: Enseñanza – aprendizaje	6 – 14	15 – 22	23 – 30
Dimensión 2: Organización académica	3 – 7	8 – 11	12 – 15
Dimensión 3: Contenido curricular	4 – 9	10 – 14	15 – 20
Dimensión 4: Autorrealización	4 – 9	10 – 14	15 – 20

Fuente: Elaboración propia (2023)

El instrumento fue validado por 3 expertos con grado de Doctor en Administración. Y se realizó el análisis descriptivo, análisis inferencial y otros datos a través del software SPSS v27.

Se priorizó el anonimato como un elemento ético fundamental. Se tomaron medidas para garantizar la confidencialidad de los participantes, fomentando respuestas honestas y preservando la integridad del estudio. Este enfoque ético refuerza la privacidad y credibilidad de la investigación.

RESULTADOS

En la tabla 3 se evaluó con el coeficiente alfa de Cronbach (α) donde se alcanzó una alta consistencia interna, registrando un α de 0.980 para 34 elementos. La calidad del servicio y la satisfacción del estudiante también presentaron niveles elevados de confiabilidad, con coeficientes de α de 0.966 y 0.962, respectivamente, basados en 17 elementos cada uno.

Tabla 3. Alfa de Cronbach (α): General, Calidad del servicio y Satisfacción del estudiante

	α	N de elementos
General	,980	34
Calidad del servicio	,966	17
Satisfacción del estudiante	,962	17

Fuente: Elaboración propia (2023)

De acuerdo con la tabla 4, la normalidad de datos se calculó utilizando la prueba Kolmogórov-Smirnov, contabilizando el total de las muestras aplicadas que fue de 298. Obteniendo como nivel de significancia para la variable calidad del servicio un resultado de 0.000 y para la variable satisfacción del cliente el resultado fue 0.029, se consideró valores inferiores al nivel establecido de 0.05, lo que constituye una distribución no normal de los datos, aplicándose el método estadístico no paramétrico Rho de Spearman, para comprobar la relación entre las variables investigadas.

Tabla 4. Prueba de normalidad

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Calidad del Servicio	,098	298	,000
Satisfacción del estudiante	,055	298	,029

Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia (2023)

En cuanto a la contrastación de la hipótesis general y de acuerdo con los resultados de la tabla 5, el coeficiente Rho de Spearman fue de 0.880, demostrando una correlación positiva muy fuerte entre las variables, con un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.05, como resultado la hipótesis nula se rechazó y la hipótesis alterna se aceptó. Concluyendo que la calidad del servicio tiene un grado de relación positiva muy fuerte con la satisfacción del estudiante de una universidad privada.

Tabla 5. Correlación entre las variables Calidad de servicio y Satisfacción del estudiante

		Calidad del servicio	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,880**
		N	,000
		N	298
Satisfacción del estudiante	Satisfacción del estudiante	Coeficiente de correlación	,880**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		N	298

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

Fuente: Elaboración propia (2023)

Con respecto a la hipótesis específica 1 y de acuerdo con los resultados en la tabla 6, el coeficiente Rho de Spearman es de 0.785, demostrando una correlación entre dimensión y variable, con un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.05, como resultado la hipótesis nula se rechazó y la hipótesis alterna se aceptó. Concluyendo que los elementos tangibles tienen un

grado de relación positiva muy fuerte con la satisfacción del estudiante de una universidad privada.

Tabla 6. *Correlación entre Elementos tangibles y Satisfacción del estudiante*

		Elementos tangibles	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,785**
		N	,000
Satisfacción del estudiante		Coeficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	,785**
		N	,000

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

Fuente: Elaboración propia (2023)

En cuanto a la hipótesis específica 2 y de acuerdo con los resultados en la tabla 7, el coeficiente Rho de Spearman es de 0.741, demostrando una correlación entre dimensión y variable, con un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.05, como resultado la hipótesis nula se rechazó y la hipótesis alterna se aceptó. Concluyendo que la fiabilidad tiene un grado de relación positiva considerable con la satisfacción del estudiante de una universidad privada.

Tabla 7. *Correlación entre Fiabilidad y Satisfacción del estudiante*

		Fiabilidad	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,741**
		N	,000
Satisfacción del estudiante		Coeficiente de correlación	,741**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,298

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

Fuente: Elaboración propia (2023)

En referencia a la hipótesis específica 3 y de acuerdo con los resultados en la tabla 8, el coeficiente Rho de Spearman es de 0.806, demostrando una correlación entre dimensión y variable, con un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.05, como resultado la hipótesis nula se rechazó y la hipótesis alterna se aceptó. Concluyendo que la capacidad de respuesta tiene un grado de relación positiva muy fuerte con la satisfacción del estudiante de una universidad privada.

Tabla 8. *Correlación entre Capacidad de respuestas y Satisfacción del estudiante*

		Capacidad de respuestas	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Capacidad de respuestas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,806**
		N	,000
Satisfacción del estudiante		Coeficiente de correlación	,806**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,298

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

Fuente: Elaboración propia (2023)

Con respecto a la hipótesis específica 4 y de acuerdo con los resultados en la tabla 9, el coeficiente Rho de Spearman es de 0.855, demostrando una correlación entre dimensión y variable, con un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.05, como resultado la hipótesis nula se rechazó y la hipótesis alterna se aceptó. Concluyendo que la seguridad tiene un grado de relación positiva muy fuerte con la satisfacción del estudiante de una universidad privada.

Tabla 9. *Correlación entre Seguridad y Satisfacción del estudiante*

			Seguridad	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	298	298
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	298	298

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

Fuente: Elaboración propia (2023)

Con respecto a la hipótesis específica 5 y de acuerdo con los resultados en la tabla 10, el coeficiente Rho de Spearman es de 0.825, demostrando una correlación entre dimensión y variable, con un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.05, como resultado la hipótesis nula se rechazó y la hipótesis alterna se aceptó. Concluyendo que la empatía tiene un grado de relación positiva muy fuerte con la satisfacción del estudiante de una universidad privada.

Tabla 10. *Correlación entre Empatía y Satisfacción del estudiante*

			Empatía	Satisfacción del estudiante
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,825**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	298	298
	Satisfacción del estudiante	Coefficiente de correlación	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	298	298

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

Fuente: Elaboración propia (2023)

En la tabla 11 se destaca que los participantes se encuentran mayormente en la categoría *Ni en desacuerdo ni de acuerdo* en cuatro aspectos clave: Cuando tienes algún problema, la universidad muestra interés en resolverlo (33.6%), la disposición del personal docente para resolver consultas (30.9%), la implementación de ambientes bibliotecarios (30.2%) y la pertinencia del desarrollo de clases en la plataforma digital (30.2%).

En cambio, ítems que han registrado porcentajes significativos dentro de la categoría *De acuerdo* son: Se siente satisfecho con su formación académica (42.6%); Se siente satisfecho con la elección de su carrera profesional (39.3%); Los docentes dominan el contenido de las asignaturas (35.9%); Te sientes satisfecho con los cursos de especialidad orientado a la responsabilidad social (35.6%); El docente está totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar (34.9%); Se siente satisfecho con los servicios de tutoría que brinda el personal docente (34.6%); Los docentes brindan atención individualizada (34.6%); Los horarios de clases son adecuados para los estudiantes (34.2%); El trato de los docentes con los estudiantes es considerable y amable (32.2%); y Los docentes tienen predisposición para responder tus preguntas (32.2%).

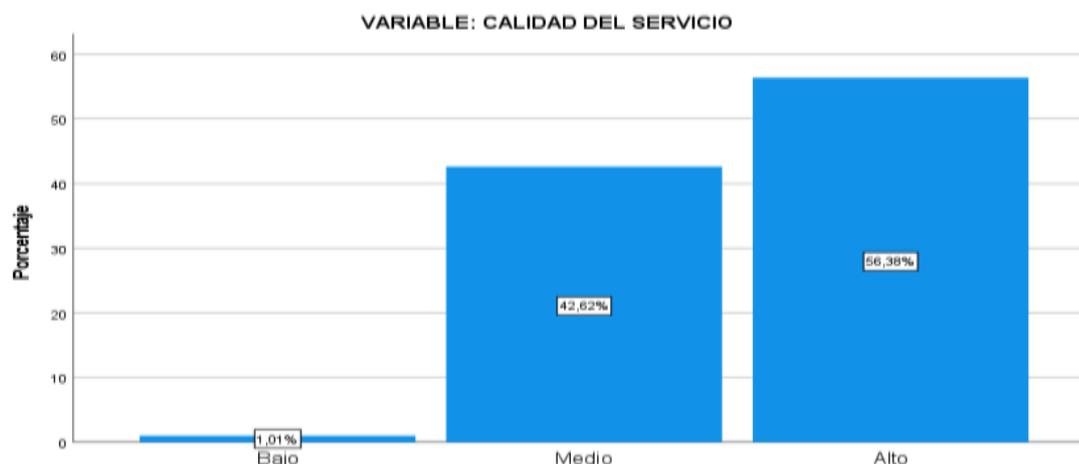
Tabla 11. Frecuencia de respuesta del instrumento (n=298)

VARIABLE / DIMENSIÓN	ÍTEM	TD	ED	NAND	DA	TA
CALIDAD DEL SERVICIO						
D1. Elementos tangibles	1. Los ambientes para el servicio bibliotecario está implementado de adecuado a las necesidades de los estudiantes.	7.4%	23.2%	30.2%	23.5%	15.8%
	2. La universidad tiene implementado sus laboratorios con equipos modernos.	7.4%	19.8%	29.9%	26.2%	16.8%
	3. El personal docente cuenta con materiales y tecnología adecuada para llevar a cabo su trabajo.	5.7%	25.2%	25.5%	26.2%	17.4%
	4. Es pertinente el desarrollo de clases mediante la plataforma digital.	8.7%	19.1%	30.2%	25.8%	16.1%
D2. Fiabilidad	5. La universidad cumple con el cronograma académico establecido.	5.7%	19.5%	29.2%	25.8%	19.8%
	6. Cuando tienes algún problema, la universidad muestra interés en resolverlo.	6.0%	14.8%	33.6%	29.9%	15.8%
	7. La universidad informa con anticipación el calendario de las actividades académicas en la página web institucional.	6.0%	17.8%	24.8%	28.9%	22.5%
D3. Capacidad de respuesta	8. El personal docente se muestra dispuesto a absolver consultas y dudas de los estudiantes.	4.0%	14.8%	30.9%	30.2%	20.1%
	9. El trato de los docentes con los estudiantes es considerable y amable.	6.7%	14.8%	26.5%	32.2%	19.8%
	10. Los docentes tienen predisposición para responder tus preguntas.	6.0%	17.1%	25.5%	32.2%	18.1%
D4. Seguridad	11. El docente está totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar.	5.0%	16.4%	23.5%	34.9%	20.1%
	12. Existe igualdad de oportunidades para la participación en clases de los estudiantes.	5.0%	20.1%	26.8%	28.2%	19.8%
	13. Los docentes dan imagen de honestidad y confianza en la prestación de servicios.	6.0%	18.1%	26.5%	30.5%	18.8%
D5. Empatía	14. Los docentes brindan atención individualizada.	4.0%	15.4%	29.2%	34.6%	16.8%
	15. Los docentes se preocupan por los intereses y necesidades de los estudiantes.	5.0%	18.1%	25.8%	32.9%	18.1%
	16. Los horarios de clases son adecuados para los estudiantes.	4.0%	15.4%	26.5%	34.2%	19.8%
	17. El docente promueve la inclusión entre los estudiantes	4.4%	16.1%	27.9%	33.9%	17.8%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE						
D1. Enseñanza – aprendizaje	18. Se siente satisfecho con la metodología de enseñanza aplicada en su formación profesional.	6.0%	18.1%	24.2%	32.6%	19.1%
	19. Los recursos y herramientas tecnológicas que se emplean en las asignaturas contribuyen a su desarrollo académico.	5.0%	17.4%	26.5%	33.9%	17.1%
	20. Se siente satisfecho con los cursos de inglés y cómputo que realiza en su formación académica.	4.7%	19.5%	26.8%	29.5%	19.5%
	21. Los docentes dominan el contenido de las asignaturas.	4.0%	15.4%	24.8%	35.9%	19.8%
	22. El docente continuamente realiza retroalimentación.	5.7%	16.4%	28.9%	28.9%	20.1%
	23. Recibe orientación y apoyo de los docentes en las horas fuera de clase	5.4%	19.8%	27.2%	31.9%	15.8%
	24. Los horarios de clases se publican oportunamente en el sistema intranet.	4.4%	14.4%	28.9%	32.9%	19.5%
D2. Organización académica	25. Se siente satisfecho con la publicación oportuna de las notas.	3.4%	17.8%	30.2%	29.2%	19.5%
	26. Se siente satisfecho con los servicios de tutoría que brinda el personal docente.	4.7%	15.8%	25.5%	34.6%	19.5%
	27. El plan de estudios ofrece asignaturas de acuerdo con las exigencias profesionales	3.7%	11.7%	31.5%	34.9%	18.1%
D3. Contenido curricular	28. Te sientes satisfecho con los cursos de especialidad orientado a la responsabilidad social.	3.7%	17.4%	26.5%	35.6%	16.8%
	29. La universidad ofrece un currículo basado en competencias, con asignaturas que responden a sus necesidades.	3.7%	17.8%	26.5%	32.2%	19.8%
	30. La modalidad de estudios es la indicada para su desarrollo profesional.	3.7%	14.4%	29.2%	33.9%	18.8%
D4. Autorrealización	31. Se siente satisfecho con la elección de su carrera profesional.	4.7%	12.1%	18.5%	39.3%	25.5%
	32. Siente satisfacción con el desarrollo integral de sus capacidades en la profesión elegida	5.4%	10.4%	21.8%	38.3%	24.2%
	33. Se siente satisfecho con su formación académica.	3.0%	12.1%	19.8%	42.6%	22.5%
	34. Los conocimientos adquiridos en aulas son suficientes para ejercer la profesión	5.0%	12.1%	23.2%	38.6%	21.1%

Referencia: TD=Totalmente en desacuerdo; ED= En desacuerdo; NAND=Ni de acuerdo ni en desacuerdo; DA=De acuerdo; TA=Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia (2023)

En el gráfico 1 se muestra que 1,01% señaló un nivel bajo, el 42.62% calificó un nivel medio y el 56.38% percibió un nivel alto, resultados correspondiente al compromiso de proporcionar mejor calidad de servicio a los estudiantes. En consecuencia, se interpretó que existe aprobación superior de los estudiantes con respecto a la variable calidad del servicio de una universidad privada.



Fuente: Elaboración propia (2023)

Gráfico 1. Nivel de satisfacción en la Calidad de servicios

En la tabla 12 se visualiza que en la mayoría de las dimensiones predomina en nivel alto. Por lo tanto, se interpreta que los estudiantes se encuentran satisfechos con la calidad en los servicios que brinda una universidad privada.

Tabla 12. Nivel de satisfacción en la Calidad de servicios según dimensiones (n=298)

Ítems	Dimensiones	Niveles		
		Bajo	Medio	Alto
1	Elementos tangibles	2,35%	52,68%	44,97%
2	Fiabilidad	2,35%	42,28%	55,37%
3	Capacidad de respuesta	2,01%	42,62%	55,37%
4	Seguridad	2,35%	41,28%	56,38%
5	Empatía	1,34%	41,28%	57,38%

Fuente: Elaboración propia (2023)

DISCUSIÓN

El objetivo general fue determinar si existe relación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de una universidad; según los resultados se obtuvo correlación entre variables de estudios mediante la prueba estadística Rho de Spearman que indicó coeficiente de 0.980 de relación significativa que demostró una correlación positiva perfecta con resultados 0.00 de < 0.05, siendo significativo para su estudio.

Por lo expuesto, con los resultados adquiridos se realizó la comparación con el estudio de López y Huamán (2018) que tuvo como propósito determinar la relación entre gestión de calidad y satisfacción de necesidades en el contexto educativo; investigación de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional, muestra aplicado a 110 estudiantes, donde se comprobó la relación significativa entre gestión de calidad y satisfacción de las necesidades de estudiantes, con un valor del coeficiente Rho de Spearman 0.910. En este sentido, se demostró que existe relación significativa de los resultados siendo comparables ambos estudios, siendo semejantes con una correlación positiva perfecta; considerándose que la calidad educativa es un elemento fundamental en el desarrollo de individuos y sociedades, y su trascendencia se refleja en diversos aspectos, tanto estudiantes como docentes desempeñan roles clave en la promoción y mantenimiento de la calidad educativa.

Por lo indicado, se confirma con la teoría control total de la calidad de Feigenbaum (1991) citado en Yamada y Castro (2013) enfoque orientado hacia la excelencia que busca superar expectativas del cliente, asegurando no solo la ausencia de defectos, sino la entrega de un valor excepcional que contribuya con la construcción de una cultura organizacional centrada en prioridad de la mejora continua de la institución. Por lo manifestado, esta teoría en la educación universitaria se considera a la capacidad de la institución en cumplir su propósito de calidad de manera uniforme adaptándose a metas de visión y misión, para fomentar la diversidad y la adaptabilidad para el desarrollo de propias estrategias y enfoques para ofrecer una educación de alta calidad

El análisis realizado al primer objetivo específico indicó determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del estudiante en una universidad privada; con resultados del coeficiente Rho de Spearman de 0.785, se demostró una correlación positiva muy fuerte.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el párrafo anterior, se coincide con la investigación de Pinedo (2017) que tuvo como objetivo específico determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios, la muestra estuvo establecida por 74 estudiantes; se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0.768, demostrando una correlación positiva muy fuerte, resultados que indicó que la institución contaba con equipos adecuados y ambientes limpios ofrecidos a la población estudiantil, generando satisfacción del servicio percibido. Por lo tanto, estos resultados son comparables con la presente investigación en mención, donde se determinó que ambos estudios tienen correlación positiva muy fuerte.

Asimismo, la evaluación del segundo objetivo específico indicó determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del estudiante en una universidad privada; con resultados del coeficiente Rho de Spearman de 0.741, se demostró una correlación positiva considerable.

Dado los resultados mencionados anteriormente, se coincide con la investigación de Vilcatoma (2020) que tuvo como propósito específico evaluar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción en los servicios universitarios de los usuarios; con muestra aleatoria simple de 51 estudiantes; obteniendo un coeficiente de Spearman de 0.181, lo cual demostró una correlación positiva media. Por lo tanto, estos resultados no son comparables con la presente indagación, donde se determinó que los estudios tienen correlación positiva media y correlación positiva considerable.

Del mismo modo, la evaluación del tercer objetivo específico indicó determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del estudiante en una universidad privada; con resultados del coeficiente Rho de Spearman de 0.806, se demostró una correlación positiva muy fuerte.

Tomando en consideración los resultados previamente mencionados, se coincide con la investigación de Ugaz Vázquez (2017) que tuvo como propósito específico investigar la conexión de la capacidad de respuesta y satisfacción en servicios universitarios de los usuarios durante la pandemia; con muestra aleatoria simple de 6873 estudiantes; obteniendo un coeficiente de Spearman de 0.876, lo cual demostró una correlación positiva muy fuerte. Por lo tanto, estos resultados son comparables con la presente investigación, donde se determinó que ambos estudios tienen correlación positiva muy fuerte.

De la misma forma, la evaluación del cuarto objetivo específico indicó determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del estudiante en una universidad privada; con resultados del coeficiente Rho de Spearman de 0.855, se demostró una correlación positiva muy fuerte.

Asimismo, se coincide con la investigación de Laines y Valera (2023) que tuvo como propósito específico determinar la conexión entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante; la muestra estuvo establecida por 50 estudiantes; obteniendo un coeficiente Pearson de 0.747, lo cual demostró una correlación positiva muy fuerte, resultados que indicaron que en la institución efectivamente existe satisfacción de clientes con percepción de satisfacción. Por lo tanto, estos resultados son comparables con la presente investigación, donde se determinó que ambos estudios tienen correlación positiva muy fuerte.

Por lo consiguiente el análisis del quinto objetivo específico, indicó determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del estudiante en una universidad privada; con resultados del coeficiente Rho de Spearman de 0.825, se demostró una correlación positiva muy fuerte.

Considerando los resultados obtenidos en el párrafo anterior, se coincide con la investigación de De La Cruz y Álvarez (2016) que tuvo como propósito específico determinar la conexión entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante; la muestra estuvo establecida por 338 estudiantes; obteniendo un coeficiente Pearson de 0.362, lo cual demostró que existe una correlación positiva media, resultados que indicaron que en la institución efectivamente existe satisfacción de clientes con percepción de satisfacción. Por lo tanto, estos resultados son comparables con la presente investigación, donde se determina que los estudios tienen correlación positiva media y correlación positiva muy fuerte.

Se concluye que existe relación entre las variables de estudio, ya que los clientes sienten satisfacción por los servicios percibidos. Este valor indica que mejorar la calidad de servicios de una universidad generalmente conduce a un aumento significativo en la satisfacción del usuario, respaldando la eficacia de la universidad para cumplir las expectativas de sus clientes; la fuerte correlación sugiere una conexión directa y confiable, proporcionando una base sólida para estrategias de mejora focalizadas en calidad del servicio y validando la efectividad de posibles inversiones de este ámbito. Estos resultados tienen implicaciones estratégicas significativas para la gestión universitaria, es importante mantener y mejorar la calidad del servicio como un predictor clave de la satisfacción del estudiante en una universidad.

De acuerdo con las dimensiones de determinó que los elementos tangibles tienen relación con la satisfacción del estudiante en una universidad privada; ya que existe relación positiva muy fuerte, estos resultados indicaron que los estudiantes sienten satisfacción con los espacios y ambientes donde se desarrollan sus clases. Con respecto a la dimensión fiabilidad se determinó que existe relación positiva considerable, resultados que detallaron que los estudiantes sienten satisfacción y bienestar ya que cuando tienen problema académicos y administrativos la universidad muestra interés en resolverlos.

De la misma forma se evaluó la capacidad de respuesta, considerando que existe una relación positiva, los resultados mostraron que los estudiantes son atendidos oportunamente con trato amable y considerable por parte del personal docente y administrativo. Por consiguiente, en la evaluación de la dimensión seguridad se demostró que existe relación positiva muy fuerte ya que los estudiantes se sienten satisfechos con los docentes que generan confianza y sensación de bienestar. Por último, en la dimensión empatía los resultados evidenciaron que existe relación positiva muy fuerte ya que los estudiantes sienten satisfacción con la destreza de los docentes que saben comprender las emociones de otras personas.

Declaración de los autores: Los autores aprueban la versión final del artículo.

Declaración de conflicto de interés: Los autores declaran no tener conflicto de interés

Contribución de los autores:

- Conceptualización: Edita Roxana Piscoche Lino
- Curación de datos: Edita Roxana Piscoche Lino
- Análisis formal: Edita Roxana Piscoche Lino
- Investigación: Edita Roxana Piscoche Lino, Henry Ismael Huamanchumo Venegas
- Metodología: Edita Roxana Piscoche Lino, Henry Ismael Huamanchumo Venegas
- Redacción – borrador original: Edita Roxana Piscoche Lino
- Redacción – revisión y edición: Edita Roxana Piscoche Lino, Henry Ismael Huamanchumo Venegas

Financiamiento: Este trabajo ha sido autofinanciado

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernate, J. A., Guataquira Romero, A., Romero Melo, E. N., y Reyes Escobar, P. C. (2020). Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior. *PODIUM*, (38), 37-50. <http://dx.doi.org/10.31095/podium.2020.38.3>
- Castillo García, M. J., y Ruiz Sánchez, A. (2020). *Gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una universidad*, Chimbote 2020. [Tesis de licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76638>
- Cevallos Enriquez, R. P., Carreño Villavicencio, D. V., Peña Vélez, I. V., y Pinargote Montenegro, K. G. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad. *Revista San Gregorio*, (28), 48-59. <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/709>
- De la Cruz, A y Alvarez Manrique V.D. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016. *Revista muro de la investigación*, 2(2), 97-108. <https://doi.org/10.17162/rmi.v2i2.754>
- Flores, E., y Arce, N. (2019). Tipología de estudiantes según el nivel de satisfacción en su formación profesional en las universidades privadas de Puno, Perú. *Revista Aletheia*, 11(1), 15-36. <http://dx.doi.org/10.11600/21450366.11.1aletheia.15.36>
- Fontalvo, T. J., De La Hoz, E. J., y Marrugo, N. (2020). Evaluación del desempeño y análisis de eficiencia del nivel sigma en la evaluación de la calidad del servicio en una institución de educación superior. *Formación Universitaria*, 13(6), 247-254. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000600247>
- Laines Vilela, V.M y Valera Valverde, E.C (2023). *Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en un Instituto Superior Educativo*, Lima 2022. [Tesis de licenciatura]. Universidad Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8769>
- López Ibañez, S. S., y Huamán Núñez, J. (2018). Gestión de calidad y satisfacción de necesidades en la Universidad Nacional "Micaela Bastidas". *Investigación y Postgrado*, 33(2), 193-208. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6736287>
- Montenegro Ordoñez, J. (2020). La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes. *Educación*, 29(56), 116-145. <http://dx.doi.org/10.18800/educacion.202001.006>
- Morales Requenes, C. A., y Rueda Araya, D. (2019). Aproximaciones teóricas a la calidad de la docencia universitaria. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200002
- Palomino Arpi, F. J., y Rosario Quiroz, F. J. (2023). Calidad del servicio universitario y autoeficacia para investigar en maestrandos peruanos. *Fides et Ratio*, 25(25), 17-43. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2023000100003&script=sci_arttext
- Pinedo Jara, E. C. (2017). *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz*, 2017. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12021>
- Ugaz Vásquez, D.L. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del estudiante presencial de la ciudad de Lima de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega*. [Tesis de maestría]. Universidad inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4155>
- Vilcatoma Quispe, N.P. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8375>
- Yamada, G., y Castro, J. (2013). *Calidad y acreditación de la educación superior: retos urgentes para el Perú*. <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1916/YamadaGustavo2013.pdf>