

*Tipo de artículo: artículo de investigación*<https://doi.org/10.47460/uct.v29i126.882>

# Validación del instrumento para la evaluación de la satisfacción de la calidad de servicios educativos

\*Alfredo Ruitval Velazco Gonzales  
<https://orcid.org/0000-0001-9358-3425>  
avelazcog@ucsm.edu.pe  
Universidad Católica de Santa María  
Arequipa, Perú

Renzo Rimaneth Rivero Fernández  
<https://orcid.org/0000-0002-9295-9790>  
rriverof@ucsm.edu.pe  
Universidad Católica de Santa María  
Arequipa, Perú

Stephanie Delia Rivera Pinto  
<https://orcid.org/0009-0000-1059-8171>  
srivera@ucsm.edu.pe  
Universidad Católica de Santa María  
Arequipa, Perú

Maria del Carmen Barriga García  
<https://orcid.org/0009-0005-1477-1820>  
mbarrigag@ucsm.edu.pe  
Universidad Católica de Santa María  
Arequipa, Perú

Christian Herbert Cueva Allison  
<https://orcid.org/0009-0008-4339-4798>  
ccuevaa@ucsm.edu.pe  
Universidad Católica de Santa María  
Arequipa, Perú

\*Autor de correspondencia: [avelazcog@ucsm.edu.pe](mailto:avelazcog@ucsm.edu.pe)

Recibido (19/9/2024), Aceptado (15/12/2024)

**Resumen:** La calidad del servicio educativo se define como el grado en que el proceso educativo cumple con las expectativas y necesidades de los estudiantes y la sociedad. En este trabajo se evaluó la calidad de los servicios educativos a través de la medición de la satisfacción de en estudiantes de centros universitarios. El estudio fue de tipo instrumental y para validar el instrumento participaron 1000 estudiantes de dos universidades, seleccionados intencionalmente por cuotas. Se realizó un análisis factorial confirmatorio bajo el modelo original, donde se confirmó que el instrumento posee alta confiabilidad tanto para la escala general como para las dimensiones (CFI=0,955 y TLI= 0,948, e ideales ajustes en el SRMR= 0,0348, RMSEA= 0,0743,  $\omega$ = 0,987). Estos hallazgos revelan que el instrumento es idóneo para medir la calidad educativa en los centros universitarios.

**Palabras clave:** participación, ciudadanía, gobernabilidad, democracia, sociedad.

Validation of the instrument for the evaluation of satisfaction with the quality of educational services

**Abstract.-** The quality of educational service is defined as the degree to which the educational process meets the expectations and needs of students and society. In this work, the quality of educational services was evaluated through the measurement of satisfaction in students of university centers. The study was instrumental and 1000 students from two universities participated in the validation of the instrument, intentionally selected by quotas. A confirmatory factor analysis was performed under the original model, which confirmed that the instrument has high reliability both for the general scale and for the dimensions (CFI=0.955 and TLI= 0.948, and ideal adjustments in the SRMR= 0.0348, RMSEA= 0.0743,  $\omega$  = 0.987). These findings reveal that the instrument is ideal for measuring educational quality in university centers.

**Keywords:** participation, citizenship, governance, democracy, society.



## I. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio educativo en los países europeos es reconocida a nivel mundial por su enfoque en la inclusión, la innovación y la adaptabilidad a las necesidades sociales y económicas. Los gobiernos europeos han priorizado la inversión en educación, desarrollando sistemas que buscan garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a oportunidades de aprendizaje de alta calidad, independientemente de su origen o situación económica. Un elemento clave en Europa es la búsqueda de equidad educativa. La mayoría de los países implementan políticas para reducir las desigualdades sociales a través de la educación, promoviendo la integración de grupos desfavorecidos y ofreciendo recursos adicionales a estudiantes con necesidades especiales. Este compromiso con la inclusión ha sido respaldado por iniciativas como la Estrategia de Educación y Formación 2020 de la Unión Europea, que subraya la importancia de ofrecer sistemas educativos accesibles y equitativos [1].

En términos de innovación, los sistemas educativos europeos integran enfoques modernos, como el aprendizaje digital y metodologías centradas en el estudiante. Esto no solo mejora la calidad del aprendizaje, sino que también prepara a los estudiantes para enfrentar los desafíos de una economía globalizada y en constante cambio. Los países nórdicos, por ejemplo, destacan por su enfoque en el aprendizaje práctico y su énfasis en el desarrollo de habilidades sociales y emocionales desde edades tempranas. Asimismo, la calidad de los docentes es un pilar fundamental. En muchos países europeos, como Finlandia y Alemania, los estándares de formación y capacitación docente son rigurosos, asegurando que los educadores estén bien preparados para enfrentar las demandas del aula moderna. La formación continua y el desarrollo profesional son prácticas comunes, lo que garantiza que los docentes se mantengan actualizados en las mejores metodologías y tecnologías educativas.

La evaluación y la rendición de cuentas también juegan un papel esencial en la mejora continua de la calidad educativa. En la mayoría de los países europeos, se emplean sistemas de evaluación nacionales y estándares comunes que permiten medir el rendimiento de los estudiantes, identificar áreas de mejora y asegurar que los recursos se utilicen de manera eficiente. Al mismo tiempo, se presta atención a las tasas de retención, graduación y empleabilidad como indicadores clave de éxito. A pesar de estas fortalezas, existen desafíos que afectan la calidad educativa en algunos países europeos, como las disparidades regionales y el impacto de los flujos migratorios [2]. Sin embargo, la colaboración entre los estados miembros de la Unión Europea ha permitido compartir buenas prácticas y establecer metas comunes, lo que contribuye a mitigar estas dificultades y a elevar los estándares generales.

Por otro lado, la calidad de los servicios educativos en Estados Unidos es un tema complejo y diverso, ya que el sistema educativo está descentralizado y cada estado, distrito escolar e incluso escuela tiene autonomía en aspectos clave como la asignación de recursos, los planes de estudio y las políticas de evaluación [3]. Esto genera una gran variabilidad en la calidad de la educación a lo largo del país, con fortalezas y desafíos marcados. Uno de los aspectos positivos del sistema educativo estadounidense es su capacidad de innovación. Las escuelas y universidades han sido pioneras en la implementación de metodologías pedagógicas avanzadas, el uso de tecnología en el aula y la personalización del aprendizaje. Además, muchas instituciones educativas tienen un enfoque práctico y orientado a la preparación para el mercado laboral, fomentando el desarrollo de habilidades técnicas y competencias blandas en los estudiantes.

La educación superior en Estados Unidos es especialmente destacada, con universidades que lideran rankings globales y atraen a estudiantes de todo el mundo [4]. Esto se debe a la calidad de la investigación, los recursos disponibles y la diversidad de programas ofrecidos. Sin embargo, el acceso a estas instituciones puede estar limitado por los altos costos de matrícula y la carga financiera que representa para las familias, lo que genera desigualdades en el acceso a la educación superior.

En el nivel de educación primaria y secundaria, se observan grandes disparidades en la calidad del servicio educativo, influenciadas por factores socioeconómicos y la ubicación geográfica. Las escuelas ubicadas en comunidades más ricas suelen contar con mejores infraestructuras, recursos y personal docente altamente calificado, mientras que las escuelas en comunidades desfavorecidas a menudo enfrentan problemas de financiamiento, lo que repercute negativamente en los resultados de aprendizaje.

En este trabajo analiza la gobernabilidad en los países latinoamericanos con énfasis en Perú, y se evalúa la relación de las teorías políticas con la participación ciudadana. El trabajo se organiza en cuatro secciones, en la primera se ha expuesto la generalidad del tema, luego se describen los aspectos teóricos que fundamentan el tema, se sigue con la metodología que describe la selección documental, para luego presentar los resultados y conclusiones del estudio.

Otro desafío importante es la brecha de rendimiento educativo, que afecta a ciertos grupos demográficos, como estudiantes de minorías raciales, comunidades indígenas y familias de bajos ingresos. Aunque existen políticas y programas, como el "Title I" y las iniciativas federales dirigidas a reducir estas disparidades, los resultados han sido inconsistentes debido a la complejidad de los factores sociales y económicos que influyen en el rendimiento académico. En términos de evaluación, Estados Unidos tiene un fuerte énfasis en las pruebas estandarizadas, que son utilizadas para medir el desempeño estudiantil y la efectividad de las escuelas. Si bien estas pruebas permiten recopilar datos comparativos, también han sido criticadas por fomentar un enfoque limitado en ciertas materias como matemáticas y lectura, en detrimento de áreas como las artes, la educación física y el aprendizaje socioemocional.

A pesar de estos desafíos, el sistema educativo estadounidense cuenta con fortalezas notables. Entre ellas se encuentra su flexibilidad para adaptarse a las necesidades de los estudiantes y la capacidad de fomentar el pensamiento crítico y la creatividad. Además, programas como la educación STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas) han ganado relevancia, buscando preparar a los estudiantes para los trabajos del futuro y mantener la competitividad global.

#### A. El contexto peruano

En el contexto peruano, la calidad educativa es un principio fundamental que todas las instituciones educativas del país deben perseguir, conforme a lo establecido en la Ley N° 30220 [1]. Esta norma tiene como propósito garantizar un proceso de enseñanza-aprendizaje de calidad para los estudiantes universitarios, quienes son considerados los principales beneficiarios de estos servicios. Para ello, se promueve el desarrollo de procesos curriculares, pedagógicos y logísticos que prioricen aspectos esenciales como una infraestructura adecuada, espacios bien distribuidos, aulas modernas equipadas con tecnología de punta y acceso a internet [2]. Asimismo, se enfatiza la importancia de contar con mobiliario apropiado y ergonómico. La calidad educativa también requiere planes curriculares cuidadosamente diseñados, que incluyan estrategias de desarrollo alineadas con las demandas de las empresas y las necesidades de la sociedad, otorgando especial prioridad a la investigación [3]. Además, se subraya la necesidad de personal docente altamente calificado, capaz de transferir conocimientos con un enfoque práctico y aplicado, así como de personal administrativo eficiente que proporcione un servicio de calidad al resolver las diversas demandas de los estudiantes.

A pesar de estos esfuerzos, la percepción de la mayoría de los estudiantes al evaluar estos indicadores sugiere que muchas instituciones educativas aún se encuentran en proceso de alcanzar un nivel adecuado de calidad educativa [4]. Este desafío refleja la necesidad de seguir trabajando en la implementación de mejoras sustanciales que permitan cumplir con las expectativas de los estudiantes y la sociedad en general. En ese sentido, la educación superior es una industria de servicios y los clientes son los estudiantes (consumidores del servicio), por tanto, la gestión educativa debe priorizar el servicio brindado para satisfacer a los universitarios; por tanto, el juicio de valor es positivo (satisfacción) cuando la calidad del servicio es alto (adecuados procesos curriculares, pedagógicos, logísticos, administrativos y humanos), y es negativo cuando no se cubre la expectativa de calidad percibiendo un bajo servicio (insatisfacción), más aún, si se pagan considerables sumas de dinero por dicho servicio [5].

Por lo tanto, el motivo de este trabajo fue medir las condiciones del servicio educativo, tal que sea posible generar un instrumento que sea capaz de considerar las dimensiones asociadas a ello y ofrecer valoraciones en función a dichos servicios, con el fin de evaluar la satisfacción de los estudiantes y poder tomar acciones tempranas para las mejoras del mismo.

## II. DESARROLLO

El modelo SERVQUAL es una técnica de investigación que se utiliza para medir la calidad del servicio que perciben los clientes. Se basa en las expectativas y percepciones de los clientes en relación con cinco dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía, Elementos tangibles [7]. Con estas premisas surge el modelo SERVQUALing, que fue elaborado para medir la calidad del servicio educativo [6]. Estos modelos explican que la calidad del servicio es la discrepancia entre lo que el cliente percibe y las expectativas que tiene del mismo servicio, evaluando primero, lo que el cliente espera antes de recibir el servicio y segundo, la valoración del servicio recibido, estableciendo un juicio positivo o negativo que influye en la satisfacción del cliente [7].

En cuanto a las dimensiones del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio, se distinguen cinco componentes: Primera dimensión elementos tangibles, caracterizados por las condiciones físicas, equipamiento y apariencia de las personas de la institución que brinda el servicio. Segunda dimensión, la confiabilidad, es sinónimo de confianza y se relaciona con la capacidad de realizar de manera confiable los servicios prestados. Tercera dimensión, la capacidad de respuesta es la disponibilidad de recursos humanos que puedan responder a las necesidades de los usuarios de manera oportuna. Cuarta dimensión, es la seguridad, implica la capacidad y habilidad de los empleados para realizar su trabajo; y quinta dimensión, la empatía, se especifica por la capacidad de comprender las necesidades de los usuarios atendidos de forma personalizada; en tal sentido, cada dimensión permite valorar al usuario la satisfacción del servicio recibido [7].

La propuesta original del modelo SERVQUAL fue utilizada en el sector de la salud, para identificar la calidad de atención en relación al grado de atención deseada en los pacientes, estableciendo mediciones precisas que den lineamientos de mejora en el servicio brindado, sobre todo en eficacia, seguridad, y centrado en las personas [8]; de acuerdo con la utilidad del modelo investigadores como Mejías [9] adaptaron el modelo a la realidad universitaria encontrando fiabilidad y validez para evaluar la calidad del servicio, a través del método estadístico multivariado, componentes principales y análisis factorial.

Si bien la utilidad del instrumento ha sido de interés para la comunidad científica interesada en el tema a nivel internacional, para el caso peruano se observa limitada producción científica para medir la calidad del servicio educativo, por ello, Aguirre [10], validó el instrumento adicionando específicamente la satisfacción estudiantil. Para ello agrupó tres dimensiones con el análisis factorial, sin embargo, observó discrepancias en algunos ítems, a pesar de que encontró alta fiabilidad. En tal sentido, se observó que la mayoría de estudios que validaron la calidad del servicio educativo en el contexto peruano utilizaron otros instrumentos asociados a las expectativas académicas, la satisfacción y la percepción académica, sin embargo, para la medición de la satisfacción de la calidad de los servicios resulta útil el modelo SERVQUAL como lo han demostrado investigadores en el ámbito internacional.

### III. METODOLOGÍA

Los estudios sobre gobernabilidad y participación ciudadana están desarrollados dentro del proceso del fortalecimiento de la democracia, es desde esta visión que se analiza este binomio, considerando que las tendencias actuales, como el caso de los países de América Latina, son abrir camino a tendencias autoritarias que generan gobernabilidad sin democracia y por lo tanto, sin participación ciudadana. En la tabla 2 se describen las principales investigaciones seleccionadas en este trabajo.

Este trabajo fue de tipo instrumental, para estimar las propiedades psicométricas de la escala, siendo de uso en el campo de la evaluación de estudiantes universitarios, la información se recolectó durante los meses de julio a agosto del año 2024. Participaron dos universidades peruanas, una pública y otra privada, cada una con una muestra de 500 estudiantes seleccionados intencionalmente por cuotas (estimando igualdad de proporciones para la comparación). Se incluyeron a estudiantes de ambas universidades que asisten regularmente, que tienen matrícula vigente y que desearon participar del estudio.

Se utilizó el instrumento SERVQUALing [11] adaptado, modificado y validado en escenarios americanos [12]. La intención fue demostrar la validación para el contexto peruano. Este instrumento está conformado por 22 ítems distribuidos en 5 dimensiones, que intentan medir lo que se espera del servicio educativo (aspectos físicos de la institución y el trabajo administrativo). Las preguntas se encuentran en una escala tipo Likert que oscilan entre 1 y 5 donde 1 es "totalmente en desacuerdo" y 5 es "totalmente de acuerdo", la puntuación total de la escala va de 22 (baja calidad) a 110 (alta calidad), cada ítem se valora entre 1 y 5 (media aritmética) para establecer el grado de percepción. Así mismo, se incluyeron características sociales como edad, sexo, ocupación y centro de estudios, además se consignaron los datos del consentimiento informado.

Para aplicar el instrumento se siguieron todos los rigores pertinentes, de tal manera que tanto la universidad como los estudiantes estaban de acuerdo con la recolección de información, y estaban enterados del estudio en progreso, por lo que se obtuvo el consentimiento informado. La recolección de información se realizó de forma individual, para asegurar la mayor eficacia de las respuestas y el anonimato de los entrevistados.

Los datos se digitalizaron en un archivo \*.omv del software Jamovi [13]. Se aplicó un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) en la estructura de cinco dimensiones utilizando el método de estimación Mínimos Cuadrados Ponderados Robustos (WLSMV) [14], y se evaluó la consistencia interna mediante el coeficiente Omega [15]. Para la evaluación de los índices de ajuste, se tomaron en cuenta los siguientes criterios: valores mayores e iguales a 0,90 y a 0,95 en el CFI y TLI como ajuste adecuado y buen ajuste respectivamente, valores menores e iguales a 0,08 y 0,05 en el RMSEA como ajuste adecuado y buen ajuste respectivamente y para el SRMR, los valores menores e iguales a 0,08 y a 0,06 fueron considerados como buen ajuste e ideal respectivamente [16].

## IV. RESULTADOS

Se realizó el análisis descriptivo de las variables sociales de los estudiantes universitarios encontrando que según el sexo del estudiante 39,4% fueron hombres y 60,6% mujeres; la edad promedio de los estudiantes fue 20,73 años con una desviación estándar de 3,33 años; los estudiantes que sólo se dedican a estudiar fueron 61,8% y los que comparten sus estudios con algún trabajo 38,2%; y de acuerdo con el año de estudios, 21,7% fueron de primer año, 35,9% de segundo año, 18,9% de tercer año, 9,0% de cuarto año, y 14,5% de quinto año.

En la tabla 1, se observan las mediciones descriptivas de los ítems que conforman la estructura de la escala, los puntajes de los promedios se centran entre 3,31 y 3,78, con variabilidad entre 0,93 y 1,09. los valores de la asimetría y curtosis están próximas a cero (0) demostrando que los ítems se aproximan a una distribución normal.

**Tabla 1.** Análisis descriptivo de los ítems.

Ítems	Media	Mediana	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis
Ítem 1	3,31	3	1,00	-0,466	-0,185
Ítem 2	3,78	4	0,93	-0,897	0,889
Ítem 3	3,46	4	1,07	-0,487	-0,283
Ítem 4	3,56	4	0,94	-0,536	0,062
Ítem 5	3,59	4	0,99	-0,685	0,144
Ítem 6	3,62	4	0,95	-0,551	0,020
Ítem 7	3,50	4	0,99	-0,549	-0,034
Ítem 8	3,53	4	1,09	-0,482	-0,466
Ítem 9	3,57	4	1,02	-0,592	-0,040
Ítem 10	3,58	4	1,01	-0,624	0,009
Ítem 11	3,64	4	1,07	-0,662	-0,069
Ítem 12	3,58	4	1,05	-0,577	-0,165
Ítem 13	3,52	4	1,03	-0,566	-0,039
Ítem 14	3,60	4	1,05	-0,489	-0,364
Ítem 15	3,53	4	1,03	-0,494	-0,184
Ítem 16	3,66	4	1,03	-0,689	0,148
Ítem 17	3,69	4	0,99	-0,734	0,300
Ítem 18	3,49	4	1,01	-0,515	-0,105
Ítem 19	3,53	4	1,05	-0,675	0,009
Ítem 20	3,47	4	1,01	-0,478	-0,155
Ítem 21	3,58	4	1,03	-0,573	-0,041
Ítem 22	3,52	4	1,02	-0,537	-0,103

Por otra parte, la correlación entre ítems demostró que estos tienen correlaciones positivas moderadas a altas, lo que indica que miden aspectos relacionados de un mismo constructo. Los valores más altos de correlación (superiores a 0,7) se observaron principalmente entre los ítems consecutivos, como entre los ítems 5 y 6 (0,730), o los ítems 21 y 22 (0,841), lo que demuestra una fuerte asociación en estas áreas. Esto refleja una continuidad o similitud en los aspectos evaluados por esos ítems. Sin embargo, también existieron variaciones en los niveles de correlación. Por ejemplo, los ítems más distantes, como el ítem 1 en relación con los ítems más avanzados, mostraron correlaciones más bajas, lo que se interpreta como diferencias en el enfoque o dimensión evaluada. De esta manera, se pudo confirmar que, la consistencia de las correlaciones moderadas y altas indica que el conjunto de ítems presentó una cohesión significativa, lo cual es una señal positiva para la validez interna del instrumento.

En la tabla 2, se realizó el análisis factorial confirmatorio evaluando la estructura con cinco dimensiones empleando el estimador WLSMV. Los índices de ajuste para el modelo original demuestran buenos ajustes en el CFI=0,955 y TLI= 0,948, e ideales ajustes en el SRMR= 0,0348 y RMSEA= 0,0743.

**Tabla 2.** Análisis factorial confirmatorio.

AFC	$\chi^2$	gl	CFI	TLI	SRMR	RMSEA	IC 90% del RMSEA	
							Inferior	Superior
Modelo original	1296	199	0,955	0,948	0,0348	0,0743	0,0704	0,0781

Nota.  $X^2$  = Chi cuadrado, gl = grados de libertad, CFI = Índice de ajuste comparativo, TLI = Índice de Tucker Lewis, RMSEA = error cuadrático medio de aproximación, SRMR = raíz del residuo estandarizado medio.

En la tabla 3, se estimaron las cargas factoriales en el modelo o estructura de la escala, encontrando cargas superiores a 0,70, determinado un adecuado modelo para la escala satisfacción de la calidad de los servicios en estudiantes de centros universitarios peruanos.

**Tabla 3.** Estructura para la escala satisfacción de la calidad de los servicios.

Factor	Ítems	Estimador	EE	Cargas factoriales
Elementos tangibles	Ítem 1	0,719	0,0293	0,720
	Ítem 2	0,719	0,0263	0,768
	Ítem 3	0,773	0,0313	0,723
	Ítem 4	0,758	0,0257	0,806
Confiabilidad	Ítem 5	0,831	0,0255	0,839
	Ítem 6	0,794	0,0247	0,833
	Ítem 7	0,840	0,0253	0,849
	Ítem 8	0,947	0,0275	0,868
	Ítem 9	0,895	0,0257	0,873
Capacidad de respuesta	Ítem 10	0,889	0,0252	0,881
	Ítem 11	0,966	0,0260	0,907
	Ítem 12	0,931	0,0259	0,889
	Ítem 13	0,922	0,0254	0,896
Seguridad	Ítem 14	0,963	0,0256	0,915
	Ítem 15	0,898	0,0260	0,869
	Ítem 16	0,912	0,0254	0,890
	Ítem 17	0,864	0,0252	0,865
Empatía	Ítem 18	0,855	0,0256	0,851
	Ítem 19	0,873	0,0270	0,834
	Ítem 20	0,878	0,0255	0,868
	Ítem 21	0,943	0,0249	0,918
	Ítem 22	0,905	0,0253	0,887

Nota. EE= Error de estimador.

En la tabla 4 refleja los coeficientes Omega de McDonald para la escala general y sus dimensiones, lo que permite evaluar la consistencia interna de los elementos medidos. La escala general presenta un valor muy alto ( $\omega=0,978$ ), lo que indica una excelente confiabilidad global del instrumento. A nivel de dimensiones, los valores también son elevados, con un rango entre 0,846 y 0,940, evidenciando alta fiabilidad en todos los aspectos evaluados. La dimensión de elementos tangibles tiene el valor más bajo ( $\omega=0,846$ ), aunque sigue siendo aceptable, mientras que las dimensiones de confiabilidad ( $\omega=0,930$ ), capacidad de respuesta ( $\omega=0,940$ ), seguridad ( $\omega=0,935$ ) y empatía ( $\omega=0,937$ ) destacan por su consistencia interna superior. Estos resultados sugieren que el instrumento es sólido para medir las diferentes dimensiones y la escala general, siendo particularmente confiable en las dimensiones asociadas a la interacción y el servicio al usuario.

**Tabla 4.** Análisis de la fiabilidad de la escala.

Escala y dimensiones	Omega de McDonald
Escala general	$\omega=0,978$
Elementos tangibles	$\omega=0,846$
Confiabilidad	$\omega=0,930$
Capacidad de respuesta	$\omega=0,940$
Seguridad	$\omega=0,935$
Empatía	$\omega=0,937$

## CONCLUSIONES

El modelo propuesto muestra similitud con el modelo original, por tanto, la estructura con 5 dimensiones y 22 ítems es suficiente para establecer una medición de la calidad de los servicios, pudiendo reconocer el grado de satisfacción en los estudiantes universitarios sobre el servicio recibido. Poder identificar esta apreciación de los estudiantes, es fundamental para atender las posibles mejoras y avanzar en el fortalecimiento de los servicios educativos.

La confiabilidad del instrumento es de nivel alto, por tanto, la recolección de datos en muestras significativas permite obtener datos válidos y confiables, además, se requiere direccionar una cantidad de estudios sobre la calidad del servicio educativo que permita comprender los procesos y las necesidades de los estudiantes a fin de mejorar las políticas educativas de calidad y la gestión se centre en mejorar continuamente el servicio educativo pensando en el estudiante universitario.

El muestreo intencionado, podría no reflejar la objetividad sobre la satisfacción de la calidad del servicio educativo recibido, por tanto, se sugiere ampliar la muestra a un número mayor de participantes y de instituciones tanto públicas como privadas para comprender y diferenciar la calidad del servicio prestado.

Finalmente, el aporte del estudio fue facilitar un instrumento para el contexto peruano que permita medir la satisfacción de la calidad del servicio educativo en estudiantes universitarios, con el objetivo de mejorar o redefinir las políticas existentes sobre calidad educativa, además, que las autoridades educativas implementen y gestionen no sólo infraestructura y mobiliario, sino, adecuados planes de estudio, seleccionen mejor su recurso humano tanto administrativo, académico y científico, como, brindar servicios de bienestar que satisfagan al estudiante y lo motiven a emprender una mejor formación profesional.



## REFERENCIAS

- [1] M. P. Cohen, «Discursos sobre garantía de calidad: una crítica de su papel en la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior.» *Teoría de la Educación. Revista Interuniversitaria*, vol. 36, nº 1, pp. 119-136, 2024.
- [2] J. M. Barrio Maestre, «La verdad sigue siendo muy importante, también en la Universidad.» *Teoría de la Educación: Revista Interuniversitaria*, vol. 34, nº 2, pp. 63-85, 2022.
- [3] M. J. Franco García, «Sistemas educativos y migración. Una mirada a la educación en Estados Unidos y México.» *Revista mexicana de investigación educativa*, vol. 22, nº 74, pp. 705-728, 2017.
- [4] M. Apple, «Política educativa y programa conservador en Estados Unidos.» *Revista de Educación*, vol. 3, nº 13, pp. 179-198, 1997.
- [5] E. Caisa, A. Gárce y J. Vite, «Efectos de la calidad del servicio académico: un acercamiento a la satisfacción del estudiante de la provincia de Tungurahua (Ecuador).» *Revista de Economía del Caribe*, vol. 29, pp. 117-138, 2022.
- [6] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml y L. L. Berry, «Reproduced with permission of the A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research Want more papers like this?», *Journal of Marketing*, vol. 49, nº 4, pp. 41-50, 1985.
- [7] A. García, M. Gamarra y Á. Cruzado, «Calidad de servicio en educación superior.» *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, vol. 6, nº 23, pp. 744-758, 2022.
- [8] M. T. de la Garza-Carranza, A. Calderón-Pérez, M. L. Reyes-Berlanga y M. A. García-Torres, «Calidad en el servicio mediante la metodología Servqual y satisfacción en pacientes hospitalizados.» *Horizonte Sanitario*, vol. 23, nº 1, pp. 73-81, 2024.
- [9] A. A. Mejías Acosta, «Modelo para medir la calidad del servicio en los estudios universitarios de postgrado.» *Universidad, Ciencia y Tecnología*, vol. 9, nº 34, pp. 81-85, Mejías Acosta, Agustín Alexander.
- [10] M. Aguirre, «Diseño y validación de escalas de percepción de la calidad del servicio educativo y de satisfacción estudiantil en educación superior.» *Revista Educa UMCH*, vol. 20, pp. 9-28, 2022.
- [11] A. Mejías, O. Reyes y N. Maneiro, «Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California.» *Revista Investigación y Ciencia*, vol. 14, nº 34, pp. 36-41, 2006.
- [12] J. Arciniegas y A. Mejías, «Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple.» *Comunicación*, vol. 8, nº 1, pp. 1-11, 2017.
- [13] The jamovi project, «jamovi. (Version 2.3).» *Computer Software*, 2022.
- [14] R Core Team, «R: A Language and environment for statistical computing. (Version 4.1).» *Computer software*, 2021.
- [15] K. Kelley, «MBESS: The MBESS R Package (4.8.0).» *Computer software*, 2020.
- [16] T. Z. Keith, *Multiple Regression and Beyond: An Introduction to Multiple Regression and Structural Equation Modeling* (2da ed.), Routledge: Taylor & Francis Group, 2015.
- [17] SUNEDU, «Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014.» *Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria*, 11 11 2015. [En línea]. Available: <https://www.sunedu.gob.pe/%20nueva-ley-universitaria-30220-2014/>. [Último acceso: 30 10 2024].
- [18] F. Silva, «Realidad audiovisual para la calidad educativa en las universidades: Estudio de caso, Revisión Visual.» *Revista Internacional de Cultura Visual*, vol. 13, nº 3, pp. 1-8, 2023.
- [19] J. C. Urriago, J. D. Salcedo, A. Romero y M. Aponte, «Consolidación de procesos investigativos integrando criterios de acreditación en alta calidad educativa y tecnologías en Cauca-Colombia.» *Revista de Ciencias Sociales*, vol. 29, nº 3, pp. 112-123, 2023.
- [20] J. Bernate, A. Guataquirá, E. Romero y P. Reyes, «Satisfacción de la Calidad Educativa en Educación Superior.» *Podium*, vol. 38, pp. 37-50, 2020.