

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de ciencias
empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia
en una Universidad Privada del Perú, 2021**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y
Negocios Internacionales

Por:

Delia Huaman De La Cruz
Ruth Betsabé García Gutiérrez

Asesor:

Ricardo Elias Jarama Soto

Lima, agosto de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Mag. Ricardo Elias Jarama Soto de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE CIENCIAS EMPRESARIALES CON LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL PERÚ, 2021”** constituye la memoria que presenta las Bachiller(es) Delia Huaman De La Cruz y Ruth Betsabé García Gutiérrez para obtener el título Profesional de Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 29 días del mes de agosto del año 2022



Mag. Ricardo Elias Jarama Soto
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 29 días del mes de Agosto del año 2022 siendo las 11:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Lizardo Vásquez Villanueva el secretario: Dr. Marco Enrique Flores Gonzalez y como miembros: Lic. Rosalia Gladys Morales Rivera y el asesor Mg. Ricardo Elías Jarama Soto, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: *“Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de ciencias empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia, en una universidad privada del Perú, 2021”* de los Bachilleres:

- a. Ruth Betsabé García Gutiérrez
- b. Delia Huamán De la Cruz

Conducente a la obtención del Título profesional de *Administración y Negocios Internacionales*

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Ruth Betsabé García Gutiérrez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B -	Bueno	Muy bueno

Candidato (b): Delia Huamán De la Cruz

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B -	Bueno	Muy bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de ciencias empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021.

Quality of service and satisfaction of business studies students with virtual education in times of pandemic at a private university in Peru, 2021.

Bach. Delia Huaman De La Cruz.¹, Bach. Ruth Betsabé García Gutiérrez²

¹ Investigador de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Perú

² Investigador de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Perú

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación de la calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de ciencias empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021. Efectuado bajo un diseño descriptivo, correlacional, transversal, no experimental en una muestra de 445 estudiantes usando las escalas DIHEQS y SATSIB que miden de forma multidimensional y unidimensional la calidad y satisfacción del servicio en educación superior a distancia. Se realizó el análisis confirmatorio de su validez para Perú obteniendo un KMO para DIHEQS y Bartlett 0,975 y una sig 0,000. y un análisis de consistencia alpha de Crombach de 0,984. Además, para SATSIB KMO 0,950 y sig. 0,000 y un alpha de 0,960. Los resultados evidencian una relación directa, media (0,534) y significativa (0,000), es decir, en el presente estudio la calidad de servicio está implicando en la satisfacción con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú en el año 2021 en forma positiva. Los resultados fueron corroborados realizando un análisis global entre los constructos: calidad de servicio global y satisfacción global; cuyos resultados evidencian una correlación positiva, alta (0,894) y significativa (0,000). Concluyéndose, que la calidad del servicio educativo viene implicando con dichas características de forma favorable sobre la percepción de la satisfacción que perciben respecto a la educación recibida en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021. Consecuentemente, la significancia nos permite generalizar los resultados: que lo percibido por la muestra en estudio, la perciben de la misma forma en las demás facultades de la población universitaria.

Palabras clave: *calidad de servicio educativo, satisfacción con la educación virtual; educación virtual en pandemia*

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the Quality of Service and Satisfaction of Business Sciences students with virtual education in times of pandemic at a Private University of Peru, 2021. Carried out under a descriptive, correlational, transversal design, no experimental in a sample of 445 students using the DIHEQS and SATSIB scales that measure the quality and satisfaction of the service in distance higher education in a multidimensional and unidimensional way. Confirmatory analysis of its validity for Peru was performed, obtaining a KMO for DIHEQS and

Bartlett 0.975 and a Sig 0.000. and a Crombach Alpha Consistency analysis of 0.984. Also, for SATSIB KMO 0.950 and Sig. 0.000 and an Alpha of 0.960. The results show a direct, medium (0.534) and significant (0.000) relationship, that is, in the present study the Quality of Service is implicating in the Satisfaction with Virtual Education in Times of Pandemic in a Private University of Peru in the year 2021 in a positive way. The results were corroborated by performing a global analysis between the constructs: Global Service Quality and Global Satisfaction; whose results show a positive, high (0.894) and significant (0.000) correlation. Concluding, that the Quality of the Educational Service has been implicating these characteristics in a favorable way on the perception of the satisfaction they perceive regarding the education received in times of Pandemic in a Private University of Peru, 2021. Consequently, the significance allows us to generalize the results: that what is perceived by the study sample is perceived in the same way in the other faculties of the university population.

Keywords: *quality of educational service, Satisfaction with virtual education; Virtual education in Pandemic*

Introducción

En el marco de la educación que reciben los estudiantes universitarios en tiempos de pandemia, analizarlo se torna preponderante. La calidad de servicio y la satisfacción del cliente se cataloga como las más resaltantes variables al estudiar el comportamiento del consumidor; y lo más resaltante es el punto de vista del cliente al brindar su valoración al producto (Ruiz et al, 2008). Cabe resaltar cierta confusión al conceptualizar los conceptos de calidad de servicio y satisfacción. Dicha observación se presenta con mayor contundencia en cuanto la calidad de servicio es vista desde la óptica del cliente, ya que en dicho caso se define como la satisfacción o superación de sus expectativas (Alén y Faiz, 2006).

Se diferencia entre calidad de servicio y satisfacción con relación al nivel en que estos son medidos. La satisfacción se destaca en cuanto al resultado de transacciones individuales y al servicio global, a diferencia de la calidad de servicio que focaliza como la es una actitud general frente al servicio (Bitner, 1990). Por lo cual, se destaca que la satisfacción, se conceptualiza de forma más general, que engloba la calidad percibida (Alén y Faiz, 2006).

En consideración, a las diferencias conceptuales entre ambas variables; la satisfacción del consumidor ha sido un objetivo central desde un planteamiento moderno del marketing, tomando en cuenta que a pesar que el constructo tiene una concepción subjetiva, su estudio ha sido ampliamente desarrollado por los investigadores. Estudiar dicho factor “la satisfacción,” es útil en la medida que nos ayuda a diagnosticar la actuación de las organizaciones acorde con sus objetivos, permitiendo articular predicciones sobre el comportamiento futuro del consumidor (Martínez Argüelles et al., 2013). Los lineamientos teóricos sugieren que el factor determinante de la satisfacción percibida es la calidad percibida (Cronin et al., 2000); considerando, lo referido por Sultan & Wong (2012), que. “la calidad percibida es una evaluación global a largo plazo, y la satisfacción es el resultado de esta evaluación global”.

Algunos estudios han revisado la incidencia de la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes con la educación virtual universitaria en tiempos de pandemia como la realizada por: García Aretio (2020) quien enfatiza que la crisis sanitaria de la COVID-19 ha generado disrupciones y cambios en diferentes sectores entre ellas, la educación en que el confinamiento y el planteamiento de una educación virtual cogió desprevenidos en cuanto al planteamiento o de una dinámica efectiva para el desarrollo educativo aspectos que deterioró la calidad y satisfacción. Se destaca que: “fueron muchos los errores cometidos y, por tanto, demasiadas las percepciones negativas por parte de muchos estudiantes, familias y docentes”.

En contraste, argumenta Molina y sus colaboradores quienes realizaron un estudio en estudiantes de pregrado en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en Ecuador donde los estudiantes expresan su experiencia educativa en plena crisis de la COVID-19 arrojando en forma cuantitativa un buen grado de satisfacción estudiantil en cuanto al diseño instruccional y rol del docente.

Tecnología y organización. A diferencia de la insatisfacción con respecto a la insatisfacción por problemas de conectividad, ausencia de competencias para la educación virtual, multiplicidad de distractores, menor calidad del aprendizaje (Molina Gutiérrez et al., 2021)

Por otro lado, en el estudio en Lima agrega Neyra-Huamani et al (2021) en su investigación sobre el “nivel de percepción de calidad de servicio en tiempos de pandemia en estudiantes de una universidad nacional de Lima” que la pandemia del coronavirus ha modificado la forma de educación; los resultados evidencia que los estudiantes perciben un nivel alto de calidad en el 66.9%.

Dichos estudios tanto en el extranjero como en el territorio nacional, verifican que la percepción de la calidad y la satisfacción con las clases universitarias recibidas fueron muy dificultosas y deficientes a diferencias de otras que se adaptaron rápidamente; un aspecto de vital importancia considerando el impacto que ello tuvo en el aspecto emocional de los estudiantes como bien lo enfatizaron Lovón Cueva y Cisneros Terrones (2020) en un estudio en el marco de la cuarentena por la COVID-19 recoge las percepciones en la salud mental de los estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) en 74 estudiantes en dos grupos de la facultad de Estudios Generales Letras con base en su experiencia con las clases no presenciales en tiempos de pandemia. El primer grupo, con adecuados recursos tecnológicos y el segundo grupo, carente de tecnologías de calidad. Los resultados muestran: “que la principal consecuencia para el primer grupo es el estrés a causa de la sobrecarga académica, y para el segundo, aparte del estrés, la frustración y la deserción universitaria”.

La educación en tiempos del coronavirus se ha tornado en un gran reto sobre todo el quehacer académico universitario al no estar tan familiarizados con la tecnología, docentes, estudiantes, los padres de cualquier nivel aunque los de bajos recursos han sido los más afectados; en dicho contexto, radica el aporte del presente estudio verificar cuál es el nivel de la calidad y satisfacción en una universidad privada de Lima, aspecto que conllevó a evaluar el impacto de ella en otros variables estudiantiles además de facilitar la toma de decisiones para optimizar el servicio educativo en estos tiempos que aún la crisis sanitaria persiste.

La educación ha dado un giro vertiginoso por causa de la pandemia del coronavirus obligando a las instituciones de este rubro a generar nuevas estrategias de soporte educativo, para tener a sus estudiantes satisfechos y sin perder la calidad (Miguel Román, 2020)

La UNESCO hace referencia que la pandemia de la COVID 19 ha repercutido en más de 1500 millones de estudiantes de todos los niveles incluidos los de educación superior en más de 186 países, lo que representa el 73,8 % de la población estudiantil mundial. También resaltan que en el Perú el problema de la educación virtual es la brecha digital, por ello es que hay muchas zonas que no tienen conectividad tan útil en esta modalidad educativa. Según el INEI, “el 39% de los hogares a nivel nacional tienen acceso a internet, y en el área rural solo el 5%” (PUCP, 2020).

En dicho contexto, el presente estudio fue relevante en cuanto a que se ha conocido el nivel de calidad que viene brindando la institución universitaria además de cuán satisfechos están los estudiantes con el servicio virtual lo cual puede servir de reflejo de lo que pueda estar ocurriendo en otras instituciones similares. Los resultados son esenciales para que los administradores de la institución en estudio puedan realizar un programa de mejoramiento continuo en el servicio que viene brindando. Asimismo, los datos expresan el índice de calidad académica virtual y los estudiantes y familiares podrán tomar decisiones personales en cuanto a la continuidad de la recepción del servicio. Finalmente, el estudio fue importante porque ha aportado un instrumento adaptado al Perú para continuar levantando otros diagnósticos con altos estándares científicos; además que los resultados ampliarán el conocimiento sobre el comportamiento de dichas variables en tiempos de pandemia.

Los servicios y las ventas en las plataformas de internet han reconfigurado la manera en que entran en competencia las empresas (Bruce & Li, 2010). En dicho contexto, la calidad e- servicio se presume sus efectos en el comportamiento de la clientela (Carlson & O’Cass, 2010). Además, de los niveles de eficiencia y rentabilidad de las empresas (Cronin, 2003). En dichos contextos la literatura ha tratado de conceptualizar la variable e-servicio y cómo medirlo (Carlson & O’Cass, 2011). Hay diferentes proposiciones para la definición de la calidad de e-servicio. Se puede definir como “los juicios y evaluación general que los consumidores realizan sobre la excelencia y calidad de un servicio que es entregado en el mercado virtual” (Santos, 2003, p. 235), o también como “el grado en que las páginas web permiten que la decisión, compra y entrega de un producto o servicio se realice de manera eficiente y efectiva” (Parasuraman et al., 2005, pp. 213-233).

Para el presente estudio la variable “calidad de servicio”, fue medido desde el enfoque propuesto por Cronin & Taylor (1992), en su escala SERVPERF. La cual desarrolla la medición de la calidad del servicio, solamente desde la percepción del consumidor y no de las expectativas. Todavía sigue debatiéndose la relación a la superioridad de las escalas SERVQUAL o SERVPERF (Sultan & Wong, 2012). La escala de medida SERVPERF se viene considerando como la medida precisa para describir la varianza en constructos dependientes (Cronin et al., 2000).

Por otro lado, en cuanto a la satisfacción por el servicio fue necesario distinguir entre la calidad de servicio y satisfacción en función a sus índices de medición. La satisfacción se conceptualiza como: el resultado de transacciones individuales y al servicio global, mientras que la calidad de servicio es una

actitud general frente al servicio (Bitner, 1990). Por lo cual se considera que la satisfacción se conceptualiza de forma general, englobando la calidad percibida (Alén & Faiz, 2006)

En consideración la satisfacción se relacionó de forma directa con las expectativas de los clientes, definiéndose como “el sentimiento de placer o decepción de una persona, que resulta de comparar el desempeño percibido de un producto (o resultado) con respecto a sus expectativas” (Kotler & Keller, 2012, p. 128). De la misma forma, se define la satisfacción como “el juicio realizado por los consumidores sobre las interacciones de servicios” (Yi, 1991, p.69) o también como “la evaluación global de todos los aspectos que intervienen en la relación del consumidor con un servicio, basada principalmente en la experiencia de consumo, o su uso a través del tiempo” (Anderson et al., 1994, p.54). Por otro lado se acredita que la satisfacción es un juicio evaluativo que el consumidor realiza de forma global sobre su experiencia de consumo en un momento posterior de este consumo (Fornell & F., 1981).

Igualmente, la escala SATSIB se elaboró tomando en cuenta solamente las percepciones de los alumnos, considerando la medición de la satisfacción, retención, lealtad y disposición a pagar en sectores de educación superior (Karami & Olfati, 2012).

Metodología

El presente estudio se enmarca en el paradigma positivista, de tipo cuantitativo no experimental de diseño descripción en el que se ha observado el comportamiento de las variables; correlacional en consideración que se indagaron las relaciones entre la calidad del servicio y la satisfacción académica de los estudios universitarios además se efectuó un corte trasversal a fin de focalizar la ocurrencia en el momento (Hernández Sampieri et al, 2018).

La población a estudiar estuvo definida por los estudiantes de pregrado en su modalidad presencial y semipresencial (considerando que en la actualidad todos desarrollan bajo sistema virtual). La población según el portal de la universidad hace referencia 8,874 matriculados en el año 2021-1 en las tres sedes. Sin embargo, de fuente oficial de la gerencia financiera informa que los matriculados son: 9240 de estudiantes de pregrado modalidad presencial y 1480 estudiantes en modalidad semipresencial haciendo un total de 10,720. En el presente estudio tomando en cuenta dicha cantidad poblacional; se procedió a realizar un diseño muestral de tipo no probabilístico en consideración de la realidad virtual por la pandemia y considerando que la toma de la muestra se realizó igualmente de forma virtual.

Tabla 1.

Población de estudiantes de la universidad privada del Perú según campus

Sedes	Número de matriculados Modalidad presencial 2021-1 (exceptuando retirados) a la fecha de Junio 2021	Número de matriculados Modalidad semi presencial 2021-1 (exceptuando retirados) a la fecha de Junio 2021	Total
Lima	3166	635	3801
Tarapoto	1767	401	2168
Juliaca	4307	444	4751
Total	9240	1480	10,720

Fuente: Datos obtenidos de la oficina de Gerencia Financiera UPeU

El muestreo no probabilístico y no aleatorio elegido convenientemente para este estudio descriptivo correlacional entre la calidad del servicio y la satisfacción académica; se tomó en consideración para darle representatividad a la muestra agenciándose de la fórmula para poblaciones finitas obteniendo una muestra de 370. Extendiéndose a 445 estudiantes que voluntariamente llenaron la encuesta y obteniendo una muestra mayor al valor de muestreo infinito (385).

En cuanto, a los instrumentos se consideraron los modelos “Calidad de servicio en educación superior a distancia” (DIHEQS) y “Satisfacción e intención de comportamiento en educación superior a distancia” (SATSIB). Los modelos DIHEQS y SATSIB “se presentaron de tipo reflexivo y de segundo orden, diferenciándose en la naturaleza de dimensionalidad (esto porque el modelo DIHEQS es multidimensional, y el SATSIB se compone de constructos unidimensionales” (Araya Castillo, 2017).

El modelo DIHEQS postula que el constructo calidad de servicio en educación superior a distancia, se descompone en una serie de dimensiones. Por su parte, en el modelo SATSIB se postula que el constructo satisfacción impacta de forma positiva en tres constructos diferentes de intención de comportamiento, a saber, la retención, lealtad y disposición a pagar. Desarrollándose, el cuestionario de las escalas DIHEQS de 50 ítems y SATSIB de 17 ítems. Todas las preguntas de la escala DIHEQS fueron redactadas como afirmaciones, donde los encuestados debían responder a través de una escala Likert de 1 (totalmente en desacuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo).

El modelo DIHEQS parte del supuesto que la calidad de servicio en educación superior a distancia es un constructo de naturaleza multidimensional.

En razón de esto, se propone que el modelo “Distance higher education quality service” (DIHEQS), está configurado por las siguientes **dimensiones**: 1) profesores y enseñanza (ítems: p1, p2, p3, p4, p5, p6, p7); 2) plan curricular y material de estudio (ítems: p8, p9, p10, p11, p12, p13, p14); 3) evaluación y feedback (ítems: p15, p16, p17, p18, p19, p20); 4) administración y organización (ítems: p21, p22, p23, p24, p25, p26, p27); 5) plataforma funcional (ítems: p28, p29, p30, p31, p32, p33); 6) Plataforma emocional (ítems: p34, p35, p36, p37, p38, p39); 7) apoyo institucional (ítems: p40, p41, p42, p43, p44, p45); y 8) social y laboral (ítems: p46, p47, p48, p49, p50); (Martínez Argüelles et al., 2013).

Por otro lado, el modelo de la escala SATSIB mantiene 17 ítems considerando las percepciones de los estudiantes, ya en cuanto a su observación de las dimensiones 1) satisfacción, (ítems: p51, p52, p53, p54, p55); 2) retención, (ítems: p56, p57, p58, p59); 3) lealtad (ítems: p60, p61, p62, p63); y 4) disposición a pagar (ítems: p64, p65, p66, p67); (Karami & Olfati, 2012); dichos aspectos en una dinámica del sector de educación superior virtual que conlleva actualmente en contexto de pandemia. Asimismo, las preguntas fueron redactadas con afirmaciones, que conllevaron a una respuesta mediante una escala de valoración del 1 al 10.

En cuanto, a la validez de los instrumentos utilizados en el estudio se tomó en cuenta lo referido por Hair et al., (2005) en cuanto a validar los instrumentos y dejarlos calibrados para su correcta aplicación. Los autores del instrumento original español (Araya Castillo, 2017); consideraron realizar un pre-test con una muestra aleatoria de 80 estudiantes universitarios realizando un análisis factorial exploratorio de los componentes principales con rotación varimax con el propósito de indagar en cada una de las

dimensiones presentando suficientes grados de unidimensionalidad, aspecto que evidencia que las escalas miden un único constructo. Demostrándose un alto coeficiente de validez de ambos instrumentos para la escala del modelo DIHEQS: profesores y enseñanza KMO= 0,925; plan curricular y material de estudio KMO= 0,909; evaluación y feedback KMO= 0,880; administración y organización KMO= 0,917; plataforma funcional KMO= 0,882; plataforma emocional KMO= 0,878; apoyo institucional KMO= 0,890; social y laboral KMO= 0,827. Para la escala del modelo de SATSIB: satisfacción KMO= 0,882; retención KMO= 0,809; lealtad KMO= 0,861; disposición a pagar KMO= 0,807.

En consideración que los instrumentos son de España ameritó realizar una prueba piloto en 492 estudiantes de la Universidad Privada de Lima y efectuándose una validación de constructo mediante un análisis factorial confirmatorio; obteniéndose los siguientes resultados: para el modelo DIHEQS: mediante el estadístico Kaiser Meyer Olkin KMO 0,977. y prueba de esfericidad de Bartlett con una significancia de 0,000. Por otro lado, se procedió a realizar una prueba de confiabilidad mediante el alpha de Cronbach 0.984 además de confirmar la consistencia interna de cada ítem con coeficientes > a 0,95 confirmándose su alta confiabilidad. Igualmente, para el modelo SATSIB: mediante el estadístico Kaiser Meyer Olkin KMO 0,950. y la prueba de esfericidad de Bartlett con una significancia de 0,000. Por otro lado, se procedió a realizar una prueba de confiabilidad mediante el alpha de Cronbach 0.958 además de confirmar la consistencia interna de cada ítem con coeficientes > a 0,95 confirmándose su alta confiabilidad.

Finalmente, antes de aplicar las encuestas a los estudiantes se solicitó la autorización al Comité de Ética de la Universidad en estudio obteniendo el visto favorable de parte de dicho comité de la Facultad de Ciencias Empresariales. Por otro lado, a fin de asegurar el éxito en la toma de la muestra de forma virtual, se consideró sortear un audífono profesional que serviría a los estudiantes para sus clases virtuales con la condición de llenar la encuesta de forma diligente un aspecto que minimizo el sesgo por llenado de encuesta; seguidamente se procedió al limpiado de la data en el programa de excel para luego trasladar al SPSS y efectuar los análisis descriptivos mediante tablas de frecuencia y luego para el análisis inferencial hacer uso de T-b-kendall considerando la distribución anormal de los datos que previamente se realizó mediante el análisis de prueba de normalidad.

Resultados

Resultados descriptivos

En la tabla 2, se puede observar que la cantidad de estudiantes de Ciencias Empresariales por modalidad de estudios y campus universitario que desarrollaron educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021. Se Observa que: el 53,5 % es de la modalidad de pregrado y el 46,5 % ambas modalidades desarrollaron clases en modalidad virtual por pandemia. Y el campus más representativo en el estudio se verifica en 61,1% del campus Lima y un 24,9 % del campus Tarapoto y solamente 13,9 % del campus Juliaca.

Tabla 2.

Cantidad de estudiantes de Ciencias Empresariales por modalidad de estudios y campus universitario que desarrollaron educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Modalidad de estudios	Pregrado	238	53,5	53,5	53,5
	Proesad	207	46,5	46,5	100,0
	Total	445	100,0	100,0	
Campus universitario	Lima	272	61,1	61,1	61,1
	Juliaca	62	13,9	13,9	75,1
	Tarapoto	111	24,9	24,9	100,0
	Total	445	100,0	100,0	

En la tabla 3: se puede observar en cuanto a la variable calidad que el nivel se presenta en 88,1% de bueno a excelente y solamente el 11,9% se ubica en el nivel de regular hacia deficiente. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción se identificó un 88,9% que demuestra un nivel de satisfecho a muy satisfecho con la educación virtual en tiempos de pandemia.

Tabla 3.

Nivel de calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021.

		n	%
Calidad	Pésima calidad de servicio	2	.4
	Baja calidad de servicio	8	1.8
	Regular calidad de servicio	43	9.7
	Buena calidad de servicio	210	47.2
	Excelente calidad de servicio	182	40.9
	Total	445	100.0
Satisfacción	Nada satisfecho	5	1.1
	Poco satisfecho	14	3.1
	Más o menos satisfecho	57	12.8
	Satisfecho	165	37.1
	Muy satisfecho	204	45.8
	Total	445	100.0

En la tabla 4 se puede observar la calidad de servicio y satisfacción con la educación virtual en tiempos de pandemia desde una óptica de percepción en forma global; en la cual los estudiantes respondieron a la pregunta única de cómo percibían la calidad y la satisfacción de la cual ellos respondieron del siguiente modo: el 78,6% manifestó estar recibiendo una calidad de servicio virtual académico de buena a excelente, en contraste con tan sólo el 21,3% que refiere estar recibiendo una calidad de regular a deficiente. Consecuentemente, resaltan también el 77,7% estar satisfechos a muy satisfechos con la educación virtual que vienen recibiendo a diferencia de tan solo el 13,3% de estar más o menos satisfecho y un 9,7% recalca sentirse de poco a nada satisfecho.

Tabla 4.

Nivel de percepción global de la calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021.

		n	%
Percepción de la calidad de servicio del programa académico virtual	Pésima calidad de servicio	13	2.9
	Baja calidad de servicio	22	4.9
	Regular calidad de servicio	60	13.5
	Buena calidad de servicio	171	38.4
	Excelente calidad de servicio	179	40.2
	Total	445	100.0
Percepción de la satisfacción con el programa académico virtual	Nada satisfecho	16	3.6
	Poco satisfecho	27	6.1
	Más o menos satisfecho	59	13.3
	Satisfecho	178	40.0
	Muy satisfecho	165	37.1
	Total	445	100.0

En la tabla 5 se puede observar en detalle en cuanto a los factores de la calidad del servicio refiriendo que: en cuanto a los profesores y enseñanza el 83,8% destacó ser de buena calidad a excelente, un 14,2% manifestó de regular calidad y tan solamente el 2% resaltó una baja a pésima calidad. Del mismo modo, en cuanto al plan curricular y material de estudio el 85,9% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, un 8,5% manifestó de regular calidad y un 5,6% resaltó una baja a pésima calidad. Asimismo, en cuanto a los procesos de evaluación y feedback el 81,4% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, un 12,1% manifestó de regular calidad y un 6,5% resaltó una baja a pésima calidad. Igualmente, se destaca la percepción de la calidad del servicio con respecto a la administración y organización en el cual refieren que: el 81,1% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, un 15,5% manifestó de regular calidad, y un 3,4% resaltó una baja a pésima calidad de servicio en la educación virtual en tiempos de pandemia.

Por otro lado, también se refirieron en cuanto al apoyo, con la plataforma funcional en el cual manifestaron que el 81,8% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, un 12,1% manifestó de regular calidad y un 6% resaltó una baja a pésima calidad. De la misma forma, en cuanto al apoyo con la plataforma emocional se destacó que: que el 79,8% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, un 15,7% manifestó de regular calidad y un 3,5% resaltó una baja a pésima calidad. En cuanto, al apoyo institucional destacaron que el 77,1% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, un 16% manifestó de regular calidad y un 7% resaltó una baja a pésima calidad. Finalmente, con respecto al aspecto social y laboral se destacó que el 81,1% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, un 13% manifestó de regular calidad y un 5,8% resalto una baja a pésima calidad de servicio en la educación virtual en Tiempos de Pandemia.

Tabla 5.

Nivel de los factores de la calidad del servicio en estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021.

		n	%
Profesores y enseñanza	Pésima calidad	3	.7
	Baja calidad	6	1.3
	Regular calidad	63	14.2
	Buena calidad	181	40.7
	Excelente calidad	192	43.1
	Total	445	100.0
Plan curricular y material de estudio	Pésima calidad	4	.9
	Baja calidad	21	4.7
	Regular calidad	38	8.5
	Buena calidad	218	49.0
	Excelente calidad	164	36.9
	Total	445	100.0
Evaluación y feedback	Pésima calidad	6	1.3
	Baja calidad	23	5.2
	Regular calidad	54	12.1
	Buena calidad	234	52.6
	Excelente calidad	128	28.8
	Total	445	100.0
Administración y organización	Pésima calidad	4	.9
	Baja calidad	11	2.5
	Regular calidad	69	15.5
	Buena calidad	207	46.5
	Excelente calidad	154	34.6
	Total	445	100.0
Plataforma funcional	Pésima calidad	6	1.3
	Baja calidad	21	4.7
	Regular calidad	54	12.1
	Buena calidad	229	51.5
	Excelente calidad	135	30.3
	Total	445	100.0
Plataforma emocional	Pésima calidad	8	1.8
	Baja calidad	12	2.7
	Regular calidad	70	15.7
	Buena calidad	207	46.5
	Excelente calidad	148	33.3
	Total	445	100.0
Apoyo institucional	Pésima calidad	8	1.8
	Baja calidad	23	5.2
	Regular calidad	71	16.0
	Buena calidad	217	48.8
	Excelente calidad	126	28.3
	Total	445	100.0
Social y laboral	Pésima calidad	8	1.8
	Baja calidad	18	4.0
	Regular calidad	58	13.0
	Buena calidad	208	46.7
	Excelente calidad	153	34.4
	Total	445	100.0

En la tabla 6 se puede observar en cuanto al detalle perceptivo de la satisfacción de los estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia que: 84% manifiestas sentirse satisfecho a muy satisfecho, a diferencia de 10,8% que refiere sentirse más o menos satisfecho, en contraste con un 5,1% que resalta sentirse de poco a nada satisfecho. En cuanto al factor retención los estudiantes destacan la intención de continuar con sus estudios y no cambiarse de universidad el 84,2% por sentirse satisfecho a muy satisfecho a diferencia de 12,1% que sí percibe una intención por estar medianamente satisfecho y sí lo haría 3,6% por estar poco a nada satisfecho.

Por otro lado, en cuanto al factor lealtad los estudiantes manifiestan una buena disposición para con la universidad por lo que cuenta su experiencia en recibir clases virtuales y recomendarían a otros: el 84,7% por estar satisfecho a muy satisfecho. A diferencia de un 11% que indica sentirse más o menos satisfecho, y un 4,3% que resalta estar poco a nada satisfecho por lo que no tiene una buena experiencia en la educación virtual ni recomendaría a otros.

Finalmente, en cuanto al contraste entre lo que reciben en su educación virtual en contraste con los precios y costos mantienen una buena disposición de pagar el 57,6% por sentirse satisfecho a muy satisfecho; a diferencia de un 21.3% que se encuentra dudoso al respecto por estar más o menos satisfecho. En contraste, con el 21,2% que sí observa una diferencia entre lo que recibe como educación virtual y lo que cobran por lo cual se expresa en su poco a nada satisfacción.

Tabla 6.

Nivel de los factores de la satisfacción de los estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021.

		n	%
Satisfacción	Nada satisfecho	5	1.1
	Poco satisfecho	18	4.0
	Más o menos satisfecho	48	10.8
	Satisfecho	155	34.8
	Muy satisfecho	219	49.2
	Total	445	100.0
Retención	Nada satisfecho	5	1.1
	Poco satisfecho	11	2.5
	Más o menos satisfecho	54	12.1
	Satisfecho	115	25.8
	Muy satisfecho	260	58.4
	Total	445	100.0
Lealtad	Nada satisfecho	8	1.8
	Poco satisfecho	11	2.5
	Más o menos satisfecho	49	11.0
	Satisfecho	119	26.7
	Muy satisfecho	258	58.0
	Total	445	100.0
Disposición a pagar	Nada satisfecho	43	9.7
	Poco satisfecho	51	11.5
	Más o menos satisfecho	95	21.3
	Satisfecho	120	27.0
	Muy satisfecho	136	30.6

Total	445	100.0
-------	-----	-------

En la tabla 7 se puede observar el nivel de la percepción de la calidad del servicio asociados a la modalidad de estudios que el 46,6% de los estudiantes de pregrado de Ciencias empresariales que desarrollaron sus clases virtuales observan una excelente y un 43,3% buena calidad a diferencia de los estudiantes de la modalidad a distancia ex PROESAD que también recibieron clases completamente virtuales; tan solo un 34,3% lo verifica en un nivel excelente y un 51,7% en un nivel bueno de percepción sobre la calidad del servicio con las clases virtuales recibidas. Por otro lado, respecto a la percepción de la calidad del servicio por campus, se denota que en Tarapoto el nivel de percepción es excelente con un 49,5% y un 44,1% en un nivel bueno seguido por el campus Juliaca que el 41,9% refiere un nivel excelente y un 46,8% en un nivel bueno y el campus Lima con tan solo un 37,1% en nivel excelente, y un 48,5% en un nivel bueno, con la calidad del servicio con las clases virtuales recibidas.

Tabla 7.

Nivel de percepción de la calidad del servicio de estudiantes de Ciencias Empresariales asociados a la modalidad de estudios y campus universitario que desarrollaron educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021.

			Calidad del Servicio					
			Muy baja calidad de servicio	Baja calidad de servicio	Regular calidad de servicio	Buena calidad de servicio	Excelente calidad de servicio	Total
Sede universitaria en la que desarrolla sus estudios	Lima	% de estudiantes que desarrollan clases virtuales	1	7	31	132	101	272
			0,4%	2,6%	11,4%	48,5%	37,1%	100,0%
	Juliaca	% de estudiantes que desarrollan clases virtuales	0	0	7	29	26	62
			0,0%	0,0%	11,3%	46,8%	41,9%	100,0%
Tarapoto	% de estudiantes que desarrollan clases virtuales	1	1	5	49	55	111	
		0,9%	0,9%	4,5%	44,1%	49,5%	100,0%	
Total		% de estudiantes que desarrollan clases virtuales	2	8	43	210	182	445
			0,4%	1,8%	9,7%	47,2%	40,9%	100,0%
Modalidad de estudios	Pregrado	% de estudiantes que desarrollan clases virtuales	0	2	22	103	111	238
			0,0%	0,8%	9,2%	43,3%	46,6%	100,0%
	Distancia	% de estudiantes que desarrollan clases virtuales	2	6	21	107	71	207
			1,0%	2,9%	10,1%	51,7%	34,3%	100,0%
Total		% de estudiantes que desarrollan clases virtuales	2	8	43	210	182	445
			0,4%	1,8%	9,7%	47,2%	40,9%	100,0%

En la tabla 8 se puede observar en cuanto al nivel de la percepción de la satisfacción con el servicio asociados a la modalidad de estudios que el 45,8% de los estudiantes de pregrado de Ciencias empresariales que desarrollaron sus clases virtuales se sienten muy satisfechos y un 36,6% estar satisfechos a diferencia de los estudiantes de la modalidad a distancia ex Proesad que también recibieron clases completamente virtuales; un 45,9% se sienten muy satisfechos y un 37,1% estar satisfechos con el servicio con las clases virtuales recibidas. Por otro lado, respecto a la percepción de la calidad del servicio por campus se denota que el campus Tarapoto se sienten muy satisfechos el 55,9%, y un 30,6% estar satisfecho seguido por el campus Juliaca que el 40,3% refiere estar muy satisfechos y un 46,8%

manifiesta estar satisfecho y el campus Lima con tan solo, un 43% estar muy satisfechos y un 37,5% estar satisfecho con las clases virtuales recibidas.

Tabla 8.

Nivel de satisfacción con el servicio educativo de los estudiantes de Ciencias Empresariales asociados a la modalidad de estudios y campus universitario que desarrollaron educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021.

			Satisfacción					Total
			Nada satisfecho	Poco satisfecho	Más o menos satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Sede universitaria en la que desarrolla sus estudios	Lima	% de estudiantes que desarrollan clases virtuales	2 0,7%	10 3,7%	41 15,1%	102 37,5%	117 43,0%	272 100,0%
	Juliaca	% de estudiantes que desarrollan clases virtuales	1 1,6%	3 4,8%	4 6,5%	29 46,8%	25 40,3%	62 100,0%
	Tarapoto	% de estudiantes que desarrollan clases virtuales	2 1,8%	1 0,9%	12 10,8%	34 30,6%	62 55,9%	111 100,0%
Total	% de estudiantes que desarrollan clases virtuales	5 1,1%	14 3,1%	57 12,8%	165 37,1%	204 45,8%	445 100,0%	
Modalidad de estudios	Pregrado	% de estudiantes que desarrollan clases virtuales	2 0,8%	8 3,4%	32 13,4%	87 36,6%	109 45,8%	238 100,0%
	Distancia	% de estudiantes que desarrollan clases virtuales	3 1,4%	6 2,9%	25 12,1%	78 37,7%	95 45,9%	207 100,0%
	Total	% de estudiantes que desarrollan clases virtuales	5 1,1%	14 3,1%	57 12,8%	165 37,1%	204 45,8%	445 100,0%

Resultados inferenciales

Vista la distribución de los datos (ver anexo) tanto de las variables como de sus factores calidad de servicio como de satisfacción que los datos presentan una distribución anormal (0,000) no paramétrica por lo tanto se hizo uso del estadístico T-b- Kendall en todos los análisis inferenciales del estudio en consideración a las valoraciones ordinales de ambos instrumentos.

En la tabla 9 se puede observar que la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción existe una relación directa, media (0,534) y significativa (0,000). Por lo cual, se afirma que existe relación positiva media y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021. Dicho de otro modo, en la presente muestra la calidad de servicio está implicando en la satisfacción con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú en el año 2021 en forma positiva; es decir, a mejor calidad de servicio mayor es la satisfacción en una intensidad media en la presente muestra de estudio. Consecuentemente, la significancia nos permite generalizar los resultados: que la percepción de calidad del servicio educativo y la satisfacción con la educación virtual recibida en el 2021 en tiempos de pandemia; la perciben de la misma forma en toda la población universitaria.

Tabla 9.

Relación entre la calidad de servicio y satisfacción en estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021.

			Calidad de servicio	Satisfacción
Tau_b de Kendall	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,534**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	445	445
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,534**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	445	445

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 10 se puede observar que la correlación entre los factores de la calidad de servicio y la satisfacción más de uno son significativos: el factor profesores y enseñanza presenta una correlación directa, cercano a la media (0,43) y significativa (0,000); los factores plan curricular y material de estudio, evaluación y feedback, apoyo institucional y social y laboral presentan una correlación directa, casi media (0,48) y significativa (0,000). Asimismo, los factores administración y organización; además, plataforma funcional presenta una correlación directa, casi media (0,44) y significativa (0,000); por otro lado, la plataforma emocional presenta una correlación directa, cercana a la media (0,43) y significativa (0,000). Por lo tanto, vista la evidencia se puede afirmar que más de un factor de la calidad de servicio se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021.

Dicho de otro modo, que la calidad de servicio de los profesores y enseñanza, plan curricular y material de estudio, evaluación y feedback, administración y organización, plataforma funcional, plataforma emocional, apoyo institucional, social y laboral que los estudiantes Ciencias Empresariales perciben está implicando en forma positiva en un nivel medio sobre la satisfacción con la educación virtual que ellos recibieron en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú en el año 2021.

Tabla 10.

Relación entre los factores de la calidad de servicio con la satisfacción en estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021.

			Satisfacción
Tau_b de Kendall	Profesores y enseñanza	Coefficiente de correlación	,434
		Sig. (bilateral)	,000
		N	445
	Plan curricular y material de estudio	Coefficiente de correlación	,482
		Sig. (bilateral)	,000
		N	445
	Evaluación y feedback	Coefficiente de correlación	,481
		Sig. (bilateral)	,000
		N	445
	Administración y organización	Coefficiente de correlación	,440

	Sig. (bilateral)	,000
	N	445
Plataforma funcional	Coeficiente de correlación	,447
	Sig. (bilateral)	,000
	N	445
Plataforma emocional	Coeficiente de correlación	,466
	Sig. (bilateral)	,000
	N	445
Apoyo institucional	Coeficiente de correlación	,485
	Sig. (bilateral)	,000
	N	445
Social y laboral	Coeficiente de correlación	,483
	Sig. (bilateral)	,000
	N	445

En la tabla 11 se puede observar que la correlación entre la calidad de servicio con los de la satisfacción más de uno son significativos: el factor satisfacción (0,54) y significativa (0,000); el factor retención (0,42) y significativa (0,000); (0,54); el factor lealtad (0,48) y significativa (0,000); y el factor disposición a pagar (0,40) y significativa (0,000). Por lo cual, se afirma que la calidad de servicio se relaciona positiva y significativamente con todos los factores de la Satisfacción de los estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021.

Dicho de otro modo, la calidad de servicio percibido está implicando en forma positiva, pero en un nivel medio sobre los factores: satisfacción, retención, lealtad y la disposición a pagar de estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú en el año 2021. La significancia nos conlleva a generalizar la probabilidad que: dicha percepción de los estudiantes de Ciencias Empresariales sea igual en las demás facultades; a mayor calidad mayor satisfacción, los estudiantes están dispuestos a quedarse y continuar sus estudios en la presente casa de estudios, además, de comentar su experiencia positiva con la educación recibida y tener una disposición a pagar por el servicio recibido.

Tabla 11.

Relación entre calidad de Servicio y los factores de la satisfacción en estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021.

		Satisfacción	Retención	Lealtad	Disposición a pagar	
Tau_b de Kendall	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,540**	,427**	,481**	,407**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	445	445	445	445

En la tabla 12 se puede observar que la correlación entre la percepción global de la calidad de servicio con la percepción global de satisfacción con el servicio existe una relación positiva, media (0,534) y significativa (0,000). Por lo tanto, se afirma que existe relación positiva media y significativa entre la

calidad de servicio desde su percepción global y satisfacción desde su percepción global con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021. Dicho de otro modo, en la presente muestra desde la percepción global de la calidad de servicio está implicando positivamente en un nivel medio y significativamente en la percepción global de satisfacción con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú en el año 2021; es decir, que vienen teniendo percepción favorable de calidad de servicio y la satisfacción global percibida también es favorable pero solo en un nivel medio. Consecuentemente, la significancia nos permite generalizar los resultados: que la percepción global de calidad del servicio educativo y la percepción global de satisfacción con la percepción educación virtual recibida en el 2021 en tiempos de pandemia; la perciben de la misma forma en las demás facultades de la población universitaria.

Tabla 12.

Relación entre la calidad de servicio global y satisfacción global en estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021.

			Calidad global con el programa académico virtual	Satisfacción global con el programa académico virtual
tau_b de	Calidad global con el programa académico virtual	Coefficiente de correlación	1,000	,534**
Kendall		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	445	445
	Satisfacción global con el programa académico virtual	Coefficiente de correlación	,534**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	445	445

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 13 se observa una relación directa baja y significativa entre la sede universitaria a la que pertenecen respecto a la calidad (ρ 0,168 / Sig 0,000) y satisfacción (ρ 0,127 / Sig 0,007) respectivamente. Resultados que conllevan a afirmar que la percepción sobre la calidad y satisfacción del servicio con la educación virtual de los estudiantes en tiempos de pandemia está implicada por el campus a la que pertenece. De la misma manera, se puede observar una relación baja significativa, pero indirecta (ρ -0,148 / sig 0,002) entre la calidad del servicio con la educación virtual de los estudiantes en tiempos de pandemia está implicada por la modalidad de estudios que pertenecen a diferencia de la satisfacción (ρ 0,1012 / sig 0,794) que no se visualiza relación significativa-

Dicho de otro modo, tanto la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual está implicada por el campus al que pertenecen y también con la modalidad sean de pregrado y Proesad aunque este último de forma negativa, es decir, pertenecer a alguna de las modalidades está percibiendo de forma negativa la calidad del servicio. Un aspecto que se refleja en la satisfacción con el servicio educativo que no tiene ninguna relación significativa.

Tabla 13.

Relación entre la percepción de la calidad y satisfacción del servicio de los estudiantes de Ciencias Empresariales según sede a la que pertenecen y modalidad de estudios en la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021.

			Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Sede universitaria en la que desarrolla sus estudios	Coefficiente de correlación	,168**	,127**
		Sig. (bilateral)	,000	,007
		N	445	445
	Modalidad pregrado y Proesad	Coefficiente de correlación	-,148**	,012
		Sig. (bilateral)	,002	,794
		N	445	445

Discusión de resultados

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021. Hallándose, una relación directa, media (0,534) y significativa (0,000). Es decir, en el presente estudio la calidad de servicio está implicando en la satisfacción con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú en el año 2021 en forma positiva; es decir, a mejor calidad de servicio mayor es la satisfacción en una intensidad media en la presente muestra de estudio. Consecuentemente, la significancia nos permite generalizar los resultados: que la percepción de calidad del servicio educativo y la satisfacción con la educación virtual recibida en el 2021 en tiempos de pandemia; la perciben de la misma forma en toda la población universitaria. Dicho resultado es similar a lo hallado en el estudio realizado por Mamani (2021) en Perú-Tacna sobre la “relación entre la enseñanza virtual y satisfacción de los estudiantes de Enfermería de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann durante la pandemia de la COVID-19 en el año, 2020”. La enseñanza virtual se relaciona directamente y significativa rho de Spearman ($P = 0,567 < \alpha = 0,05$) con la satisfacción del estudiante. Asimismo, otro estudio efectuado por Castro Bedriñana et al (2022) que mediante un análisis Odd Ratio verificó que los cursos de formación profesional, los servicios de atención al estudiante, el apoyo al aprendizaje en línea y los mecanismos de retroalimentación están implicando de forma positiva sobre la satisfacción de los estudiantes.

En complemento, es importante resaltar los resultados descriptivos del presente estudio que también acreditan niveles preponderantes en cuanto a la calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de la crisis sanitaria en el Perú. Se observó en cuanto a la calidad del servicio de educación virtual recibido un 88,1% calificó en un nivel de bueno a excelente y tan solamente 11,9% se verifica en un nivel de regular hacia deficiente. Consecuentemente, hicieron referencia un 88,9% sentirse satisfechos a muy satisfechos con el servicio recibido de educación virtual a pesar de la crisis pandémica. Cuyos resultados son corroborados con la evaluación en forma global que se realizó con una sola pregunta ¿qué puntaje le daría a la calidad del programa académico virtual en sus clases universitarias desarrolladas el ciclo pasado 2021-1?; y ¿cuán satisfecho se siente con

el programa académico virtual en sus clases universitarias desarrolladas el ciclo pasado 2021-1? Cuyos resultados acreditan *desde una óptica de percepción en forma global*: 78,6% manifestó estar recibiendo una calidad de servicio virtual académico de bueno a excelente en contraste con tan sólo 21,3% que refiere estar recibiendo una calidad de regular a deficiente. Consecuentemente, resaltan también el 77,7% estar satisfechos a muy satisfechos con la educación virtual que vienen recibiendo a diferencia de tan solo 13,3% de estar más o menos satisfecho y un 9,7% recalzó sentirse de poco a nada satisfecho.

Dichos resultados son contundentes al verificarse que la percepción que vienen teniendo los estudiantes sobre la calidad del servicio y la satisfacción con los programas académicos virtuales que ellos reciben, manteniendo altos estándares; cuyos índices serán útiles como evaluación del esfuerzo de los docentes y administradores de la entidad educativa, además que dicho resultado sirve como referente para seguir mejorando y brindando estudios con calidad sostenible aun en medio de la crisis de salud. En el mismo contexto pandémico otros estudios han corroborado resultados similares como la investigación realizada por Neyra-Huamani et al (2021) quienes acreditan en su estudio un nivel alto de 66.9% en la percepción sobre los servicios que presta la universidad a los estudiantes. Un resultado similar arroja el estudio realizado por Mamani (2021) en que el 61,04 %, percibe la enseñanza virtual medianamente positiva aunque se verifica una satisfacción media (81,82 %). Asimismo, refieren una percepción medianamente positiva (64,94 %), con la colaboración virtual sintiéndose regularmente satisfechos por la calidad de servicio que brinda la institución (68,83 %).

Es destacable la rapidez en que diferentes casas de estudio se adecuaron a una educación remota completamente virtual. Cabe destacar la importancia de la medición de la calidad de servicio educativo, sobre todo en estos tiempos de pandemia en que los padres y estudiantes son sensibles a los diferentes cambios que se vienen dando a nivel social y político y por qué no decir en lo económico que afecta proporcionalmente en la simbiosis estudiantes y servicio; un aspecto que conlleva a realizar ajustes administrativos y realizar las modificaciones precisas en el momento correcto a fin de mantener el buen ambiente de la comunidad universitaria expresada en la virtualidad cuidando la calidad del servicio que redunde en estudiantes satisfechos.

En contraste, otros estudios argumenta que a pesar de la pandemia se pudo afrontar el desafío de una dinámica educativa virtual como resalta Molina y sus colaboradores quienes realizaron un estudio en estudiantes de pregrado en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en Ecuador donde los estudiantes expresan su experiencia educativa en plena crisis de la COVID-19 arrojando de forma cuantitativa un buen grado satisfacción estudiantil en cuanto al diseño instruccional, rol del docente, tecnología y organización. A diferencia de la insatisfacción con respecto a la insatisfacción por problemas de conectividad, ausencia de competencias para la educación virtual, multiplicidad de distractores, menor calidad del aprendizaje (Molina Gutiérrez et al, 2021).

Es importante resaltar la asociación entre la calidad del servicio respecto al campus y modalidad de estudios se observa que: en cuanto al nivel de la percepción de la calidad del servicio asociados a la modalidad de estudios que el 46,6% de los estudiantes de pregrado de Ciencias Empresariales que desarrollaron sus clases virtuales observan una excelente y un 43,3% buena calidad a diferencia de los estudiantes de la modalidad a distancia ex Proesad que también recibieron clases completamente

virtuales; tan solo un 34,3% lo verifica en un nivel excelente y un 51,7% en un nivel bueno de percepción sobre la calidad del servicio con las clases virtuales recibidas. Por otro lado, respecto a la percepción de la calidad del servicio por campus se denota que el campus Tarapoto el nivel de percepción es excelente con un 49,5% y un 44,1% en un nivel bueno seguido por el campus Juliaca que el 41,9% refiere un nivel excelente y un 46,8% en un nivel bueno y el campus Lima con tan solo un 37,1% en nivel excelente, y un 48,5% en un nivel bueno, con la calidad del servicio con las clases virtuales recibidas.

De la misma manera, se puede observar en cuanto al nivel de la percepción de la satisfacción con el servicio asociados a la modalidad de estudios que el 45,8% de los estudiantes de pregrado de Ciencias empresariales que desarrollaron sus clases virtuales se sienten muy satisfechos y un 36,6% estar satisfechos a diferencia de los estudiantes de la modalidad a distancia ex Proesad que también recibieron clases completamente virtuales; un 45,9% se sienten muy satisfechos y un 37,1% estar satisfechos con el servicio con las clases virtuales recibidas. Por otro lado, respecto a la percepción de la calidad del servicio por campus se denota que en Tarapoto se sienten muy satisfechos el 55,9% y un 30,6% estar satisfecho seguido por el campus Juliaca que el 40,3% refiere estar muy satisfechos y un 46,8% manifiesta estar satisfecho y el campus Lima con tan solo un 43% estar muy satisfechos y un 37,5% estar satisfecho con las clases virtuales recibidas.

Por otro lado, los resultados del presente estudio verifican los niveles positivos e importantes de cada factor de la calidad. Por otro lado, fue necesario verificar por detalle los niveles arrojados en los componentes de la variable calidad de servicio: con relación a los factores que componen la calidad del servicio educativo virtual recibido detallaron un nivel de bueno a excelente: factor **profesores y enseñanza** un 83,8%. **plan curricular y material de estudio** el 85,9%; **evaluación y feedback** el 81,4% **administración y organización** que el 81,1%; asimismo, refirieron en cuanto al apoyo, con la **plataforma funcional** en el cual manifestaron un 81,8% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, también con respecto a la **plataforma emocional** se destacó un 79,8%. También respecto al **apoyo institucional**, el 77,1% en el mismo nivel. finalmente, con el **aspecto social y laboral** un 81,1% hizo referencia ser de buena calidad a excelente, de calidad de servicio en la educación virtual en tiempos de pandemia. Dichos resultados, si bien es cierto corroboran la percepción positiva de calidad del servicio; sin embargo, es preciso que la institución realice un ajuste en cuanto al **apoyo institucional** para con sus alumnos, es decir, en cuanto al programa de inducción, asesoramiento sobre el desarrollo de los cursos a distancia; además de otras ayudas para el estudiante como las diferentes opciones de evaluación (por ejemplo, exámenes que se pueden rendir en distintas fechas, trabajos de aplicación que son ponderados en la nota final, etc.). De la misma forma, en cuanto a los beneficios de los costos del programa y sus diferentes opciones de pago y finalmente el material que ellos reciben. Dichos factores deberían revisarse, ajustarse y mejorar aun cuando presente niveles aceptables.

Estudios similares como el realizado por Villafuerte Garzón (2021) refieren que la mayoría de participantes están de acuerdo en que los servicios relacionados con el aula virtual y la plataforma de microsoft “Teams” acreditando que son adecuados y funcionan bien; producto de ello tuvieron una apreciación **sobre las sesiones sincrónicas de “Teams”** el 58% señala de un nivel bueno a excelente. Por otro lado, con respecto a los **recursos del aula virtual**, un 77,3% bueno a excelente, evaluándose positivamente. Igualmente, para las **actividades en el aula virtual** (78,2% bueno a excelente) al igual

que los **materiales didácticos** utilizados en clase el 72,6% refiere de bueno a excelente. De igual modo, la apreciación de los estudiantes en cuanto a la **interactividad con el docente** se acredita valores positivos 77,3% de bueno a excelente). Finalmente, respecto a la facilidad del uso del aula virtual 83% de nivel bueno a excelente), y de plataforma Teams 84,4% bueno a excelente valorándose de forma positiva.

Visto los resultados del presente estudio y de otros, se viene observando valores positivos un aspecto que refleja la reacción rápida y el buen desempeño de las entidades universitarias a pesar de las dificultades presentadas por los momentos de pandemia que tuvo un fuerte impacto sobre el ámbito educativo. Como bien lo complementa un estudio de revisión sistemática de niveles internacionales realizado por Díaz et al., (2021) sobre “La satisfacción estudiantil en la educación virtual” cuyos estudios revisados acreditan cinco vitales condiciones para la satisfacción estudiantil según su orden de prioridad: la función del estudiante, el rol del docente, el desarrollo del curso online, la gestión institucional y el acceso a la tecnología y conectividad.

Si bien es cierto, que hay diferentes estudios que acreditan valores positivos en cuanto a la percepción sobre los factores de calidad del servicio también hay algunos que verificaron un aspecto adverso al inicio de la pandemia año 2020 como refieren las opiniones divididas al respecto destacándose que “hay muchos que sí se adaptan rápido a este cambio de modalidad de impartir clases (43%), en contraste con estudiantes que no se acostumbran a las clases virtuales (26%), aunque hay un porcentaje que les cuesta adaptarse a la formación virtual (31%)” En contraste con resultados consecuentes en cuanto a la satisfacción con la educación virtual. Como resalta el estudio en cuanto a la satisfacción de los estudiantes con respecto a la **adaptabilidad y el acceso a los recursos propios para poder cursar las clases de manera virtual** 402 estudiantes es una muestra contundente que representa a una muestra infinita el (61.85%) mostraba insatisfacción con la formación académica de manera virtual en general, tanto como 359 estudiantes verifican que están insatisfechos con la formación impartida por su universidad tanto en pública como privada (Pino Romero y Alanya Pérez, 2020).

Si bien es ambivalente la percepción de la calidad del servicio en el 2020 y el 2021 como lo acreditan los estudios; con respecto a la satisfacción los niveles se visualizan mejor como lo verifica el presente estudio evaluando los componentes de la satisfacción a los estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en el cual: un 84% manifiesta sentirse satisfecho a muy satisfecho; en cuanto al factor retención los estudiantes destacan la intención de continuar con sus estudios y no cambiarse de universidad el 84,2% por sentirse satisfecho a muy satisfecho. Por otro lado, en cuanto al factor lealtad los estudiantes manifiestan una buena disposición para con la universidad por lo que cuenta su experiencia en recibir clases virtuales y la recomendarían a otros: el 84,7% por estar satisfecho a muy satisfecho. Finalmente, en cuanto al contraste entre lo que reciben en su educación virtual en contraste con los precios y costos mantienen una buena disposición de pagar el 57,6% por sentirse satisfecho a muy satisfecho; a diferencia de un 21.3% que se encuentra dudoso al respecto por estar más o menos satisfecho. En contraste, con 21,2% que sí observa una diferencia entre lo que recibe como educación virtual y lo que cobran por lo cual se expresa su poca a nada satisfacción.

Los resultados hallados contrastan con los datos focalizados en el estudio efectuado por Castro Bedriñana et al., (2022) en un total de 1029 encuestados que representan a 38 carreras profesionales de universidades públicas de referencia de los Andes Centrales del Perú. Centrándose en la evaluación de 28 criterios vinculados a las dimensiones **didáctica, tecnológica y psicoafectiva**. El 30% de los estudiantes mostró insatisfacción, percibiendo problemas en el **diseño de los materiales de clase, retroalimentación, soporte de e-learning, desarrollo de actividades prácticas y de laboratorio, y desempeño docente**; el 25% se mostró satisfecho y el 45% tuvo una percepción neutral. Es destacable que el 30% se sintió frustrado con sus clases virtuales.

Los resultados inferenciales corroboran los resultados descriptivos : se puede observar que la correlación entre los factores de la calidad de servicio y la satisfacción más de uno son significativos: como por ejemplo; factor profesores y enseñanza presenta una correlación directa, cercano a la media (0,43) y significativa (0,000); los factores plan curricular y material de estudio, evaluación y feedback , apoyo institucional y social y laboral presentan una correlación directa, casi media (0,48) y significativa (0,000). Asimismo, los factores de la administración y organización; además, plataforma funcional presenta una correlación directa, casi media (0,44) y significativa (0,000); por otro lado, la plataforma emocional presenta una correlación directa, cercano a la media (0,43) y significativa (0,000). Cuya evidencia, conlleva a afirmar que más de un factor de la calidad de servicio se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021.

Del mismo modo, cuando se observa la correlación entre la calidad de servicio con los factores de la satisfacción más de uno son significativos: el factor satisfacción (0,54) y significativa (0,000); el factor retención (0,42) y significativa (0,000); (0,54); el factor lealtad (0,48) y significativa (0,000); y el factor disposición a pagar (0,40) y significativa (0,000). Resultados que conllevaron a afirmar que: la calidad del servicio se relaciona positiva y significativamente con todos los factores de la satisfacción de los estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú.

Los resultados de la correlación del estudio de los factores y las variables mediante el instrumento usado son corroborados con una sola premisa si existe relación entre la calidad de servicio global y satisfacción global con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021. Cuyos resultados evidencian una correlación positiva, media (0,534) y significativa (0,000); entre la calidad de servicio desde una percepción global y la satisfacción desde una percepción global con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021

Dicho de otro modo, en la presente muestra la calidad de servicio desde la perspectiva global está implicando positivamente en un nivel medio y significativamente en la percepción global de satisfacción con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú en el año 2021; es decir que un 53% de estudiantes perciben en forma global la calidad de servicio cuyo coeficiente redundante en el grado de satisfacción desde su percepción global percibida. Un aspecto importante para contrastar ambas mediciones realizadas en detalle y en forma global con similares coincidencias; un aspecto que brinda solidez y garantía al estudio.

Consecuentemente la significancia nos permite generalizar los resultados: que la percepción global de calidad del servicio educativo y la percepción global de satisfacción con la educación virtual recibida en el 2021 en tiempos de pandemia; la perciben de la misma forma en las demás facultades de la población universitaria.

Finalmente, un valor que se sugiere tomar en cuenta en el presente estudio es lo relacionado a las relaciones de la calidad y satisfacción del servicio según el campus universitario al cual pertenecen los estudiantes encuestados, así como su modalidad de estudios afirmando que existe una relación directa baja y significativa entre la sede universitaria a la que pertenecen respecto a la calidad del servicio educativo recibido ($\rho = 0,168$ / $\text{Sig } 0,000$) y satisfacción con el servicio prestado ($\rho = 0,127$ / $\text{Sig } 0,007$) respectivamente. Dicho de otro modo, tanto la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual está implicada por el campus al que pertenecen.

De la misma manera, se puede observar una relación baja significativa, pero indirecta ($\rho = -0,148$ / $\text{sig } 0,002$) entre la calidad del servicio con la educación virtual de los estudiantes en tiempos de pandemia implicada por la modalidad de estudios que pertenecen sean de pregrado o a distancia (ex Proesad) a diferencia de la satisfacción ($\rho = 0,1012$ / $\text{sig } 0,794$) que no se visualiza relación significativa. Dicho de otro modo, pertenecer a alguna modalidad sean de pregrado o distancia (ex Proesad) se percibe de forma negativa la calidad del servicio. Un aspecto que se refleja en la satisfacción con el servicio educativo que no tiene ninguna relación significativa.

Dichos resultados son vitales para la toma de decisiones en el siguiente año considerando el mejoramiento continuo que las instituciones universitarias plantean y según las regiones a la que pertenecen; un aspecto destacable es que los estudiantes de la selva y sierra tienen mejor percepción de la calidad del servicio educativo virtual en tiempos de pandemia que los de Lima

Conclusiones

Algunos estudios han revisado la incidencia de la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes con la educación virtual universitaria en tiempos de pandemia como la realizada por: García Aretio, (2020) enfatiza que la crisis sanitaria de la COVID-19 generando disrupciones y cambios en diferentes sectores entre ellas, la educación en que el confinamiento y el planteamiento de una educación virtual cogió desprevenidos, en cuanto al planteamiento o de una dinámica efectiva para el desarrollo educativo aspectos de deterioro en la calidad y satisfacción. Se destaca que: “fueron muchos los errores cometidos y, por tanto, demasiadas las percepciones negativas por parte de muchos estudiantes, familias y docentes”.

Sin embargo, a través del presente estudio se verificó que a pesar de que las medidas de confinamiento alteraron la dinámica educativa; descontinuando la normalidad del desarrollo presencial de las actividades universitarias durante la COVID-19; un aspecto que afectó el desempeño y la satisfacción de los estudiantes, especialmente en las regiones con escasos recursos y poca experiencia en educación virtual. La rápida y vertiginosa reacción de las entidades educativas han permitido la implementación de recursos para la educación en línea como un proceso nuevo para la mayoría de las universidades del

interior del Perú, donde la transformación digital era nula o incipiente, afectando la efectividad del aprendizaje. El presente estudio ha puesto en evidencia que a pesar de las dificultades muchas universidades pudieron reaccionar eficazmente un aspecto que lo acreditan los mismos estudiantes al percibir que la calidad fue óptima y se sienten satisfechos con el servicio percibido. Sin embargo, mantener los estándares en altos niveles de calidad en el servicio siempre será un desafío. El estudio recomienda transformar o alternar el modelo presencial a un modelo virtual o semipresencial, aprovechando la variedad de información y comunicación para mejorar la calidad de la educación superior.

En dicho contexto se recomienda realizar otras investigaciones en otras casas de estudio universitario, a fin de verificar el comportamiento de las variables y consolidar cual fue el verdadero impacto en la calidad y nivel de satisfacción con la educación virtual implementado de forma vertiginosa. Un aspecto importante a conocer, considerando que la calidad del servicio en educación siempre es muy sensible en los estudiantes y la percepción de satisfacción a pesar de cualquier tipo de crisis. Y sobre todo, considerando la región a la que pertenecen se apertura una interrogante a ser resuelta en próximos estudios: considerando que los aspectos culturales puedan implicar en la percepción sobre la calidad y satisfacción o es el servicio propiamente dicho que genera esa variabilidad en la percepción del estudiante.

Referencias

- Alén, M. E., & Faiz, J. A. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 12(1), 251-272.
- Araya, L. A. (2017). Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia [Universitat de Barcelona]. In *TDX (Tesis Doctorals en Xarxa)*. <http://www.tdx.cat/handle/10803/463049>
- Bitner, M. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *The Journal of Marketing*, 69-82.
- Castro, J., Chirinos, D., & Castro, G. (2022). Emergency Remote Education Satisfaction during COVID-19 at a Public University in Central Andes, Peru with Low Resources and Little Online Teaching Experience. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 22(1), 46-51. <https://doi.org/10.12738/jestp.2022.1.0005>
- Cronin, J., Brady, M., & Hult, G. (2000). Assessing the effect of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 1993-218.
- Díaz, R., Rivera, J., Encalada, I., & Romani, Ú. (2021). La satisfacción estudiantil en la educación virtual: Una revisión sistemática internacional. *Chakiñan, Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 13(versión 1).
- García, L. (2020). COVID-19 y educación a distancia digital: preconfinamiento, confinamiento y posconfinamiento. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 09. <https://doi.org/10.5944/ried.24.1.28080>
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2005). *Multivariate Data Analysis*, (6th ed.). UK. PrenticeHall International.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, M. del P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); 6ta edición). McGraw-Hill Education. <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbXJb250YWR1cmlhcHVibGljYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0NzkxNzliZmYw>
- Karami, M., & Olfati, O. (2012). Measuring service quality and satisfaction of students: A case study of students' perception of service quality in high- ranking business schools in Iran. *African Journal of Business Management*, 6(2), 658-669.
- Lovón, M. A., y Cisneros, S. A. (2020). Repercusiones de las clases virtuales en los estudiantes universitarios en el contexto de la cuarentena por COVID-19: El caso de la PUCP. *Propósitos y Representaciones*, 8(SPE3). <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8nspe3.588>
- Mamani, M. (2021). Enseñanza virtual y satisfacción del estudiante de Enfermería de una universidad pública de Tacna durante la pandemia. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 1(2), 139-149. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1231>
- Martínez, M. J., Blanco, M., y Castán, J. M. (2013). Las dimensiones de la calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior. *Revista de Universidad y Sociedad Del Conocimiento (RUSC)*, 10(1), 89-106.
- Molina, T. J., Lizcano, C. J., Álvarez, S. R., & Camargo, T. T. (2021). Crisis estudiantil en pandemia. ¿Cómo valoran los estudiantes universitarios la educación virtual? *Revista Conrado*, 17(80), 283-294. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n80/1990-8644-rc-17-80-283.pdf>

- Neyra-Huamani, L., Flores-Morales, J. A., & Pacheco-Pomarino, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5 Edición Especial), 108–122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Pino, N., & Alanya, S. (2020). Percepción de la educación virtual universitaria y su impacto social en tiempos de la epidemia Covid-19. *Alétheia*, 8(8), 29–40. <https://doi.org/10.33539/aletheia.2020.n8.2421>
- Ruiz, R. A., Ortiz, N. E., Sandoval, K. P., & Díaz, Y. (2008). "Medición de la satisfacción de los clientes del Centro Cultural Nicaragüense Norteamericano sucursal Nejapa". Universidad de Managua.
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2012). Service quality in higher education context: an integrated model. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 24(5), 755–784.
- Villafuerte, C. M. (2021). Educación presencial en modalidad virtual, perspectiva de satisfacción de los estudiantes en tiempos de COVID-19. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 5(17), 124–135. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i17.163>

Anexos

Anexo 1. Instrumentos utilizados en la investigación

Cuestionario de calidad del servicio educativo virtual con sus escalas y puntuaciones.}

	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	Los profesores responden en forma rápida a las preguntas de los estudiantes	1	2	3	4	5
2	Los profesores mantienen una comunicación constante con los estudiantes	1	2	3	4	5
3	Los profesores responden con claridad a las preguntas de los estudiantes	1	2	3	4	5
4	Los profesores muestran respeto cuando responden las preguntas formuladas por los estudiantes	1	2	3	4	5
5	Los profesores tienen conocimientos adecuados de los contenidos del curso	1	2	3	4	5
6	Los profesores motivan a los estudiantes para que participen con la realización de preguntas	1	2	3	4	5
7	Los profesores se preocupan por el proceso de aprendizaje de los estudiantes	1	2	3	4	5
	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8	El material de estudio está escrito con claridad	1	2	3	4	5
9	El material del curso está escrito con conocimientos actualizados	1	2	3	4	5
10	El material del curso posee conocimientos que se pueden aplicar en el ámbito profesional	1	2	3	4	5
11	El plan de estudios (malla curricular) es excelente	1	2	3	4	5
12	El programa de estudios tiene amplio campo laboral	1	2	3	4	5
13	El programa de estudios tiene una duración adecuada	1	2	3	4	5
14	El plan de estudios (malla curricular) es adecuado a los requerimientos del mercado laboral	1	2	3	4	5
15	Los resultados de las evaluaciones se entregan en un corto plazo de tiempo	1	2	3	4	5
16	<i>El feedback</i> que se recibe de las evaluaciones es excelente	1	2	3	4	5
17	El nivel de dificultad de las evaluaciones es apropiado	1	2	3	4	5
18	Las evaluaciones se relacionan con los contenidos del material de estudio	1	2	3	4	5
19	La carga de trabajo en las distintas asignaturas es adecuada	1	2	3	4	5
20	El formato de las preguntas que se incluyen en las evaluaciones mide adecuadamente los conocimientos de	1	2	3	4	5

	las asignaturas					
	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
21	Las distintas actividades del programa de estudios se encuentran correctamente planificadas	1	2	3	4	5
22	Las fechas de las distintas actividades del programa de estudios siempre son cumplidas	1	2	3	4	5
23	El personal de administración responde rápidamente a los requerimientos de los estudiantes	1	2	3	4	5
24	El personal de administración mantiene una comunicación constante con los estudiantes	1	2	3	4	5
25	El personal de administración muestra respeto cuando responde a los requerimientos formulados por los estudiantes	1	2	3	4	5
26	El personal de administración se preocupa por los problemas de los estudiantes	1	2	3	4	5
27	El personal de administración soluciona eficientemente los requerimientos de los estudiantes	1	2	3	4	5
	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
28	La plataforma virtual es fácil de usar	1	2	3	4	5
29	La plataforma virtual nunca presenta problemas para descargar el material de estudio	1	2	3	4	5
30	La plataforma virtual presenta un diseño atractivo	1	2	3	4	5
31	La plataforma virtual está siempre disponible (con conexión)	1	2	3	4	5
32	La plataforma virtual facilita la comunicación entre los estudiantes y los profesores	1	2	3	4	5
33	La plataforma virtual mantiene información actualizada sobre las fechas de las actividades y evaluaciones	1	2	3	4	5
	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
34	Disfruto cuando ingreso a la plataforma virtual	1	2	3	4	5
35	Cuando ingreso a la plataforma virtual no me percato de cuánto tiempo ha transcurrido	1	2	3	4	5
36	Me siento seguro (a) porque mi información privada (por ejemplo, domicilio y teléfonos de contacto) no es compartida con otras personas que ingresan a la plataforma virtual	1	2	3	4	5
37	Me siento relajado (a) cuando navego por la plataforma virtual	1	2	3	4	5
38	Me siento bien cuando interactúo con otros integrantes del curso a través de la plataforma virtual	1	2	3	4	5
39	Siento mayor satisfacción si en los foros simultáneamente los profesores y estudiantes	1	2	3	4	5
	Ítems	Totalmente en	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

		desacuerdo		en desacuerdo		
40	El programa de inducción que realiza la administración del programa es excelente	1	2	3	4	5
41	La administración del programa asesora correctamente a los estudiantes sobre cómo deben estudiar en programas que se cursan a distancia	1	2	3	4	5
42	La existencia de diferentes opciones de evaluación (por ejemplo, exámenes que se pueden rendir en distintas fechas, trabajos de aplicación que son ponderados en la nota final, etc.) beneficia a los estudiantes	1	2	3	4	5
43	El arancel (precio) del programa de estudios es adecuado	1	2	3	4	5
44	La existencia de distintas opciones para pagar el arancel del programa de estudios ayuda a los estudiantes	1	2	3	4	5
45	El envío del material del curso al domicilio de los estudiantes es algo positivo	1	2	3	4	5
46	La existencia de actividades en las que se conforman grupos con distintos estudiantes es positiva	1	2	3	4	5
47	La oficina de empleos de la universidad tiene información actualizada y útil para los estudiantes	1	2	3	4	5
48	La información que publica la administración del programa sobre ex estudiantes es interesante	1	2	3	4	5
49	La reputación de la universidad en que estudio es excelente	1	2	3	4	5
50	La reputación del programa de estudios es excelente	1	2	3	4	5

Cuestionario de satisfacción con el servicio educativo virtual con sus escalas y puntuaciones.

<Satisfacción ESCALA

ÍTEMS >Satisfacción

1	En términos generales, me encuentro muy satisfecho (a) con el servicio recibido en el programa de estudios que curso actualmente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Si me remonto al momento en que evalué la posibilidad de cursar este programa de estudios, puedo señalar que la decisión tomada ha sido la mejor que pude haber realizado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Si hago una evaluación global, puedo señalar que no cambiaría prácticamente nada del programa de estudios que curso en la actualidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Me encuentro más satisfecho (a) comparado (a) con otras personas (amigos, familiares, conocidos, etc.) que estudian el mismo programa (u otro similar) en otra universidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	En mi opinión, creo que no podría sentir un mayor nivel de satisfacción si cursara el mismo programa de estudios (u otro similar) en otra universidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	No existen razones que me hagan evaluar la posibilidad de congelar y/o dejar los estudios que realizo actualmente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Creo que cometería un error si decidiera congelar y/o dejar los estudios que estoy realizando	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Con toda seguridad terminaré en esta universidad el programa de estudios que estoy realizando	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Estoy convencido (a) que sería perjudicial para mi formación profesional si optara por terminar mis estudios (o cambiarme a otro similar) en otra universidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	En general hablo muy bien a otras personas sobre mi experiencia con el programa de estudios que estoy realizando	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	Si un familiar o amigo me pidiera recomendación sobre una universidad que imparta educación a distancia, le señalaría que lo haga donde me encuentro realizando mi programa de estudios	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12	Si en el futuro decido realizar otro programa de educación superior en formato no tradicional, lo haré en la misma universidad en que realizo el programa actual	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13	Cuando me preguntan sobre mis estudios, es común que mencione lo contento (a) que me encuentro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14	Estaría dispuesto (a) a pagar un mayor precio (arancel) por el programa de estudios que estoy realizando	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	En mi opinión, el servicio que recibo en el programa de estudios amerita que se cobre un mayor precio (arancel)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16	Por la experiencia de otras personas que conozco y que cursan estudios a distancia, creo que por mi programa de estudios se cobra un menor precio (arancel) del que correspondería	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17	No cambiaría mi nivel de satisfacción con la universidad si el precio (arancel) de mi programa de estudios se incrementara.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Anexo 2. Prueba de normalidad

En consideración a la H_0 : en que los datos presentan distribución normal y H_a en que los datos no presentan distribución normal se puede observar que la *prueba estadística* de normalidad Kolmogorov-Smirnov que: los datos para las variables y factores de calidad de servicio y satisfacción estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021, se presente en forma no paramétrica (0,000). Por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a porque los datos no presentan distribución normal. Consecuentemente, se usó un estadístico de correlación para datos no paramétricos como T-b- Kendall indicado para variables con escalas ordinales.

Prueba de normalidad de las variables y factores de calidad de servicio y satisfacción en estudiantes de Ciencias Empresariales con la educación virtual en tiempos de pandemia en una universidad privada del Perú, 2021

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Profesores y enseñanza	,143	445	,000	,929	445	,000
Plan curricular y material de estudio	,200	445	,000	,886	445	,000
Evaluación y feedback	,193	445	,000	,889	445	,000
Administración y organización	,145	445	,000	,937	445	,000
Plataforma funcional	,156	445	,000	,918	445	,000
Plataforma emocional	,133	445	,000	,930	445	,000
Apoyo institucional	,160	445	,000	,932	445	,000
Social y laboral	,204	445	,000	,897	445	,000
Satisfacción	,118	445	,000	,908	445	,000
Retención	,143	445	,000	,892	445	,000
Lealtad	,154	445	,000	,864	445	,000
Disposición a pagar	,089	445	,000	,943	445	,000
Calidad de servicio	,094	445	,000	,944	445	,000
Satisfacción	,088	445	,000	,935	445	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors