

Incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los alumnos que se capacitan en DMC PERÚ, Lima

Impact quality of service in the satisfaction of the students in DMC PERÚ, Lima

  Patricia Yolanda Piedra Exebio¹

¹ Universidad Señor de Sipán – Lambayeque, Perú

Fecha de recepción: 15.07.2025

Fecha de revisión: 25.08.2025

Fecha de aprobación: 03.09.2025

Como citar: Piedra Exebio, P. (2025). Incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los alumnos que se capacitan en DMC PERÚ, Lima. *UCV HACER*, 14(3), 51-60. <https://doi.org/10.18050/revucvhacer.v14n3a5>

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los alumnos que se capacitan en DMC Perú, su estudio utilizó un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica y un diseño correlacional. Para lo cual se trabajó con una población de 496 alumnos de los cuales se extrajo una muestra de 217 alumnos, considerando la calidad del servicio como variable independiente y la satisfacción de los alumnos como variable dependiente. Como técnica para la recolección de datos se utilizó la encuesta siendo el instrumento un cuestionario para cada variable los cuales estuvieron bajo la medición de la escala de Likert y fueron validados por el juicio de tres expertos. Se comprobó la confiabilidad del instrumento a través del Alpha de Cronbach obteniendo como resultado 0.918 y 0.904 para las variables calidad del servicio y satisfacción de los alumnos respectivamente, lo cual demostró que es altamente confiable, así como un nivel estadístico de significación p-valor de 0.000. Teniendo como conclusión que la calidad en el servicio ofrecido si incide en la satisfacción de los alumnos.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, servicio.

Abstract

This study aimed to determine the impact of service quality on the student's satisfaction at DMC Peru. The study used a quantitative approach, a basic research type, and a correlational design. From a population of 496 students, a sample of 217 students was extracted, considering service quality as an independent feature and student satisfaction as a dependent feature. The survey was used as a technique for data collection, the instrument was a questionnaire, considering a question for each feature, using a Likert scale and the results were validated by the judgment of three experts. The reliability of the instrument was verified through Cronbach's Alpha, obtaining results of 0.918 and 0.904 for the features service quality and student satisfaction respectively, which demonstrated that it is highly reliable, as well as a statistical significance level p-value of 0.000. The conclusion was the quality of the service offered does affect student satisfaction.

Keywords: Quality, satisfaction, service.

INTRODUCCIÓN

Al pasar de los años se han elaborado distintas investigaciones relacionadas a la calidad de los servicios en cuanto al giro educativo. En la actualidad los centros de capacitación y especialización de postgrado cada día buscan mejorar su servicio y su abanico de oferta para hacer frente a su demanda que en los últimos años ha crecido.

Cuando los jóvenes terminan la universidad tienen la necesidad de especializarse y actualizarse en una determinada área que este en apogeo, esto les permitirá encontrar más pronto un trabajo y generar ingresos. El mundo se encuentra en una era totalmente tecnológica y digital, las empresas cada día buscan más profesionales con conocimientos especializados en análisis y ciencia de datos, la cual es medianamente nueva, pero a ganado importancia ya en varios sectores.

El objetivo de los centros de capacitación particulares que imparten conocimientos en ciencia de datos es especializar a profesionales a través de cursos, diplomados, etc. Siendo todo un reto el tener los recursos tecnológicos y académicos apropiados que les permita ser capaces de ir acorde con las exigencias del mundo actual y así sus alumnos logren incursionar en el mercado laboral de la analítica y la ciencia de datos.

Es frecuente ver que estos centros de estudio se concentren más en la parte pedagógica y dejen en segundo plano la parte de la calidad en su servicio, siendo esto oportunidad para mejorar ya que actualmente el cliente valora mucho ambas cosas al momento de elegir donde continuar con sus estudios.

La problemática a nivel mundial toma fuerza cuando llega la pandemia en marzo 2020, debido a esta situación todos los centros de estudios cierran sus campus físicos masivamente por el confinamiento y los contagios, viéndose obligados a cambiar la presencialidad por la virtualidad. En el 2022 poco a poco las empresas educativas reabren sus puertas a la presencialidad y otras quedan bajo un sistema remoto o híbrido. Todas estas variaciones afectan el grado de calidad en los centros de educación.

El Perú se enfrenta a muchas carencias, tales como materiales educativos, infraestructura, tecnología, capacitación del docente, entre otros, los cuales son determinantes para la calidad en el servicio educativo brindado. En nuestro país tenemos como reto elevar la categoría del servicio brindado en cuanto a la educación en centros superiores mejorando la metodología de enseñanza y los aspectos ya mencionados, de esta manera se podrá elevar la satisfacción de todos los alumnos presente y futuro del crecimiento económico de nuestro país.

Esta investigación data exclusivamente en una escuela de capacitación para profesionales ubicado en la ciudad de Lima, que brinda la opción de estudiar cursos de especialización en ciencia de datos como por ejemplo data science y data analysts. Se cree conveniente investigar cual es la incidencia que realmente se da al recibir un servicio, ver la calidad que tiene y como esta repercute en la satisfacción de los alumnos de este centro de capacitación en ciencia de datos, para lo cual se encuestó a alumnos del mismo centro de estudios, se hallaron las correlaciones entre las variables y finalmente se obtuvieron conclusiones.

Coronel y Plúas (2023) exponen el vínculo que existe entre la calidad que brindan en sus servicios los centros universitarios y la satisfacción de los alumnos. Como resultado encuentran mayores índices de satisfacción en lo tangible, debiendo mejorar el rubro servicios y seguridad. Para tener estos resultados se encuestó tomando en cuenta dimensiones referentes del modelo Servqual a una muestra de 384 alumnos en universidades en Guayaquil.

De igual forma Maza et al. (2022) escriben un artículo donde valoran el estudio de la calidad del servicio educacional y el vínculo que tiene sobre la satisfacción en la universidad de Córdova Colombia específicamente en pre grado donde cuentan con 32 programas, aplicaron una encuesta de 55 preguntas usando la escala de Likert dirigida a una muestra de 481 alumnos de un total de población de 12.278 estudiantes que cursan entre el tercer y décimo ciclo. Obteniendo un alfa de Cronbach aceptable para calidad de 0,7254 y satisfacción de 0,873, también se hace mención que la calidad es explicada en 65,2% por las dimensiones y la satisfacción en un 60,2% por la calidad.

De igual importancia Patrón (2021) realiza su investigación de tipo descriptivo y exploratorio en una institución educativa situada en México siendo su prioridad estimar la calidad de un servicio ofrecido. Primero realiza el estudio cuantitativo a través del modelo Servperf y luego cualitativo por entrevistas a través de la técnica grupal focal. Solo se considera a 280 ingresos nuevos de una facultad como población de los cuales se saca una muestra de 162 estudiantes con el 95 % confiabilidad y error permitido de 5 %. Teniendo como resultado que el área de servicios escolares ofrece un servicio óptimo y adecuado en cuanto a calidad según la percepción de los alumnos con un alfa de Cronbach de 0.949.

También Montero y Cantón (2020) mencionan a la educación como un servicio y consideran la calidad y la satisfacción como variables importantes a destacarse en un mercado competitivo, Por lo que fijan como foco de su estudio cuantitativo ubicar las dimensiones correctas que sumen a la satisfacción de los usuarios. Se utilizo un muestreo aleatorio estratificado de 83 escuelas situadas en Ixalapa Enríquez, México y 354 clientes a quienes se aplicó un cuestionario. Concluyendo que la satisfacción de sus usuarios esta influenciada por el nivel de calidad de servicio resultando como variable con menor influencia la infraestructura.

Por último, Márquez y Cuesta (2019) realizan una investigación descriptiva no experimental sobre el valor que tiene la calidad en un servicio de tipo educativo y lo que satisface al alumnado de Universidad bellas artes Bolivia. Con la formulación de 14 hipótesis y 8 dimensiones, la población es de 1288 alumnos del primer semestre 2019 con una muestra aleatoria estratificado por programas de estudio de 290 estudiantes, un porcentaje de nivel de confianza del 95 % a los cuales se les realiza un cuestionario. Concluyendo que de las 8 dimensiones las más importantes para subir la satisfacción del alumnado son calidad, empatía y seguridad.

En el ámbito nacional Mejía (2021) en su trabajo nos muestra cómo se interrelacionan la variable calidad de un servicio de tipo educativo y el nivel de satisfacción de sus alumnos de administración de empresas del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo a través de diseño no experimental correlacional aplicando una encuesta a su muestra de 117 alumnos, concluyendo que, si hay una relación entre estas dos variables y que

a mayor calidad mayor satisfacción, teniendo como Alfa de Cronbach de Calidad 0.766 y de satisfacción 0.798.

También Mera (2022) aplicó un estudio correlacional de enfoque cuantitativo en universidades privadas de Chimbote donde aplico dos cuestionarios el primero con un Alfa de Cronbach de 0.975 y el segundo de 0.976 respectivamente para una muestra que abarco 370 alumnos. Obteniendo como respuesta que la variable que respecta a calidad y la variable satisfacción se relacionan considerablemente, lo cual es reforzado con un 0,637 Rho Spearman esto indica un vínculo también altamente considerable. Concluyendo así que la variable gestión de calidad tiene un alto impacto y un fuerte vínculo con la variable satisfacción.

De igual importancia Ynga (2023) tiene un foco principal dirigido a estudiar la conexión calidad de un servicio y el nivel de satisfacción en los alumnos en un centro educacional de Chiclayo. Se realizo una encuesta a una muestra de 215 alumnos obteniendo 67% en la variable calidad y un 63.3 % en satisfacción y un Rho Spearman de 0,542. Concluyendo que si existe correlación para estas variables entre sus dimensiones.

Además, Contreras y Quispe (2022) realizaron su investigación enfocada a ubicar el vínculo entre la calidad en un servicio prestado y el alcance en la satisfacción de sus alumnos para reorientar políticas de desarrollo institucional y conseguir dar una excelente calidad en la atención y mayor nivel en satisfacción del alumnado de administración de la universidad continental de Huancayo. Se uso un enfoque cuantitativo y correlacional, se aplicó encuesta de 22 preguntas a una selección muestral de 327 alumnos. Se obtuvo un Rho Spearman de 0,739 lo que quiere decir que cuando crece la calidad también lo hace la satisfacción.

De la misma forma Gálvez (2023) se planteó estudiar el vínculo entre calidad educativa remota y la satisfacción estudiantil en un centro educativo ubicado en la Victoria, Chiclayo, Lambayeque. Aplicando su encuesta a una muestra de 48 alumnos la cual fue obtenida de una población de 145 alumnos, concluyendo que, si existe un vínculo directo, respaldado con Rho Spearman de 0,642.

En el ámbito local, Guerra (2022) tiene por finalidad investigar el impacto de la variable calidad de servicio de carácter educativo y ver que tan satisfecho está el estudiante de una empresa educativa en S.J.L. Lima. Usando un enfoque de medición numérica. Mediante una selección muestral constituida por 139 usuarios, se les realiza dos encuestas para medición de calidad y satisfacción utilizando la escala de Likert, obteniendo como resultado en la primera un Alpha de Cronbach 0.954 y en la segunda 0.935 y una correlación alta ($R=0.705$). Concluyendo lo siguiente a más calidad del servicio educacional crece más la satisfacción de los alumnos.

También, Huaylla (2019) tuvo como fin estudiar el vínculo entre la calidad en un servicio con carácter educativo y el nivel de satisfacción del alumnado en un colegio ubicado en Ate Lima, empleando el modelo Servperf con una muestra de 184 alumnos. Un diseño cuantitativo y un nivel de investigación correlacional. Concluyendo que hay un vínculo entre estas variables con índice 0,744 en correlación.

Asimismo, Angulo (2021) estudia el vínculo de la calidad de un servicio ofrecido y el grado de satisfacción de los alumnos en una entidad de carácter educacional en Puente Piedra Lima. Utilizando una investigación cuantitativa, diseño correlacional a través de una población de 88 alumnos considerados desde el tercer al quinto año de secundaria de los cuales todos fueron considerados para encuestar, con un resultado de 0.869 de correlación de Rho de Spearman afirmando que la variable calidad si impacta en la satisfacción del alumno de este centro educativo privado.

De la misma manera, De la Cruz (2022) investigó acerca de que tan satisfechos quedaban los papas respecto a la calidad en un servicio o una atención dada en modo semipresencial en una escuela de Carabayllo Lima, la muestra contemplo 71 padres de alumnos, obteniendo como desenlace que entre ambas variables existe correlación alta de 0.658 es decir que si la calidad es alta los padres se sentirán muy satisfechos.

Por último, Nazario (2020) a través del método cuantitativo correlacional estudia e investiga el vínculo que hay entre la calidad que se da al ofrecer un servicio y que tan satisfechos están sus alumnos de la carrera de sistemas en la U.N Huacho. Para lo cual toma una población de 289 alumnos de laboratorios considerando una

muestra no probabilística con lo que se muestreo a toda la población a través de dos cuestionarios uno para cada variable. Llegando al resultado que la variable calidad producto del servicio se vincula de manera significativa con el grado de satisfacción de sus alumnos confirmando así su hipótesis principal.

Así mismo mencionaremos también aspectos relacionados a la base teórica y marco conceptual que sustentan nuestra investigación y que le da una mayor consistencia.

Este es un tema de investigación relacionado al marketing. Existen muchas ideas vinculadas a la calidad que se brinda en un servicio, siendo una de ellos la forma como las empresas atienden y brindan un servicio a sus usuarios para satisfacer sus solicitudes superando lo que esperan de ellas.

De igual forma existen diferentes modelos para investigar sobre la calidad de servicio siendo las mayormente usadas SERVQUAL y SERVPERF

Para Parasuraman et al. (1988) SERVQUAL, mide la calidad que se da al ofrecer un servicio, así como el diferencial entre las expectativas y el desempeño de un servicio recibido. Utiliza 5 dimensiones.

Cronin y Taylor (1992) SERVPERF quienes se centran en medir la calidad que percibe el cliente frente a un servicio que otorga determinada empresa eliminando toda expectativa y solo se basa en el desempeño. Se concluye que este modelo es el que mejor resultados tiene ya que cuenta con una explicación más amplia y detallada. Utiliza 5 dimensiones: fiable; tangible; capaz de respuesta; empático y seguro.

Calidad de servicio: Arroyave y Hurtado (2019), definen este concepto como un procedimiento un tanto difícil que se debe centrar en cumplir lo que el cliente requiera y tenga como expectativa para alcanzar cierto grado de satisfacción.

Satisfacción del alumno: Leninkumar (2017). Estado psicológico que se produce cuando la emotividad que bordea a la expectativa se une con lo que siente el que consume acerca de su vivencia.

El modelo SERVPERF (Service Performance): fue desarrollado entre los autores Cronin y Taylor (1992) ellos se centran en medir la calidad que

percibe el cliente por un servicio brindado en una empresa utilizando las siguientes categorías:

-Tangibilidad: Se encuentra conformado por todo lo tangible, por ejemplo: instalaciones físicas, infraestructura tecnológica, equipos y personal.

-Fiabilidad: Es la forma como se brinda el servicio prometido, este debe ser fiable es decir integro y de manera seria.

-Capacidad de respuesta: Es la manera como las empresas a través de sus trabajadores deben tener la capacidad de dar respuestas eficientes y ágiles.

-Seguridad: Toda buena empresa debe dar a sus clientes confianza y seguridad. El cliente debe estar tranquilo y convencido de que sus problemas serán resueltos.

-Empatía: Es colocarse en el lugar de cada cliente frente a los diversos problemas que puedan darse.

El problema formulado es ¿La calidad del servicio incide en la satisfacción de los alumnos que se capacitan en DMC Perú, Lima? Dando una propuesta de solución basada en cómo se desarrollan las variables implicadas.

El objetivo general es:

Determinar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los alumnos que se capacitan en DMC Perú, Lima.

Los objetivos específicos son:

Determinar la incidencia de las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la satisfacción de los alumnos.

La justificación para este trabajo se da en distintos campos que detallo a continuación:

Aporte práctico:

Esta investigación tiene por finalidad demostrar el alcance de la variable independiente calidad en la satisfacción del alumnado que se capacita en un centro particular especializado en ciencia de datos, a dicha empresa le será de utilidad para prevenir, identificar y solucionar problemas latentes mediante decisiones oportunas, para

mejorar y así conseguir un incremento en la satisfacción de los alumnos y en el número de matriculados. Asimismo, puede ser de utilidad para otras empresas que se inicien o estén en este rubro.

Aporte metodológico:

Se emplea un enfoque cuantitativo correlacional y realización de encuestas de las cuales se obtienen los resultados, que nos indicarán en qué medida la calidad dada a través de su servicio afecta o incide en la satisfacción de los alumnos. Esta metodología podrá ser utilizada en investigaciones de carácter similares.

Aporte Técnico:

El contenido de la presente tesis muestra como es necesario estar a la vanguardia con la ciencia y tecnología en la enseñanza de los alumnos, esto eleva su satisfacción.

Novedad Científica o Teórica:

Se dan aportes académicos que demuestran el impacto de la calidad mediante un servicio en la satisfacción de los alumnos. Buscando fortalecer y ampliar las bases teóricas de las variables y sus dimensiones para identificar la necesidad del alumno frente al servicio que podrían haberle prometido.

MATERIAL Y MÉTODO

Enfoque cuantitativo de alcance correlacional

Se procesaron resultados numéricos estadísticos obteniendo respuestas a las interrogantes de este trabajo, las variables en medición dan un conocimiento de la satisfacción del alumnado y cuál es el nivel que esta alcanza, así como de la calidad del servicio.

La técnica usada es la encuesta que recoge la data que necesitamos en nuestra investigación con los cuales obtuvimos las conclusiones finales

El “enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (Hernández et. al., 2014, p. 4).

Los “estudios de alcance correlacional son útiles porque tratan de entender cómo se comporta una variable sabiendo cómo se comporta la otra variable vinculada dentro de una investigación definiendo así el grado de correlación existente”. (Hernández et. al., 2014, p. 94)

Tipo de investigación aplicada - propositiva

Hemos medido el impacto y el vínculo que tiene la variable calidad que es la independiente en la dependiente que es la satisfacción del alumno. Aplicando conocimientos que ya existen para poder dar soluciones a los problemas encontrados las cuales tendrán un impacto en el ámbito social.

La investigación propositiva radica en hallar y proponer soluciones concretas al problema planteado.

Diseño no experimental - transversal

Es no experimental ya que se da sin manipulación de las variables y solo se observa una realidad que ya existe. Es transversal ya que su alcance inicial es correlacional y la información es recogida en un único espacio de tiempo.

El diseño no experimental “ es un estudio que se da sin manipular intencionalmente las variables, solo se observa y se analiza los resultados en su ámbito original” (Hernández et. al., 2014, p. 152)

El diseño transversal “ recoge datos en un solo momento, su objetivo es describir las variables y analizar su interrelación” (Hernández et. al., 2014, p. 154)

Este estudio considera una población finita a los alumnos de DMC Perú con matrícula activa al cierre del mes de junio del 2024 los cuales son 496 alumnos.

Dado que nuestra población es finita, se conoce el total de alumnos activos al cierre de junio 2024, se ha realizado la estimación muestral con la fórmula para poblaciones de tipo finitas, considerando un 95 % de nivel de confianza y como porcentaje de margen de error un 5 % obteniendo como resultado la muestra de 217 alumnos.

El muestreo fue probabilístico estratificado con elección proporcional al tamaño del estrato. Se ha considerado estratos por rango de edades (18

a 25 , 26 a 33 , 34 a 41 y 42 años a más) según la información poblacional brindada por el mismo centro de capacitación DMC Perú.

Criterio inclusivo: los alumnos mayores de 18 años con matrícula activa en DMC Perú al cierre del mes de junio del 2024, los cuales son 496 alumnos.

Criterio de exclusión: los alumnos que no son mayores de 18 años y que no contaban con matrícula activa al cierre del mes de junio del 2024 en DMC Perú.

La técnica para recopilar los datos es la encuesta y como instrumento el cuestionario uno para la variable independiente calidad con 10 preguntas y el otro para la variable dependiente satisfacción con 8 preguntas.

Se consideró los principios éticos de consentimiento informado, veracidad, reserva y confidencialidad, así como el respeto a las personas.

Como proceso de análisis de la información se han elaborado dos cuestionarios acordes a las dimensiones y sus indicadores, una vez listos se ha elevado al juicio de los 03 expertos para su validación. Se ha realizado una prueba piloto en la cual se aplicó ambos cuestionarios a 15 alumnos (ver 16), una vez obtenidos los datos se ha realizado la prueba de confiabilidad estimando el alfa de Cronbach para asegurarnos que el instrumento fuera confiable el cual fue de buen resultado.

Una vez conseguida la validez y la confiabilidad se procedió a tomar la encuesta a la muestra de 217 alumnos ya determinada. Los resultados de estas encuestas se procesaron y analizaron en Excel y SPSS V.29.

Los métodos de análisis a utilizar son: la estadística descriptiva para resumir, analizar y describir los datos encontrados según los objetivos trazados que miden la incidencia de calidad frente a la satisfacción y la estadística inferencial a través de sus métodos al estimar una realidad en nuestra población realizando el análisis de nuestra muestra obteniendo el Rho de Spearman, luego de haber realizado la prueba de normalidad, demostrando la incidencia de las dimensiones de la calidad del servicio con la satisfacción de los alumnos y probando así la hipótesis y los objetivos planteados en esta investigación.

Siendo una investigación cuantitativa se hace mención que las variables estudiadas son: calidad del servicio variable independiente y Satisfacción de los alumnos variable dependiente.

RESULTADOS

Para determinar el estadístico adecuado que indique la incidencia entre las variables se realizó la prueba de normalidad donde se llega a la conclusión que P-valor es 0.000 para cada variable siendo P-valor es < α , se concluye que los datos no siguen una distribución normal por

lo que se usara estadística no paramétrica es decir Spearman.

Además, siendo el tamaño de muestra de 217 lo que es mayor a 50, por lo tanto, se comparara el p-valor de Kolmogorov Smirnov.

Para estimar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los alumnos que se capacitan en DMC Perú, Lima, 2025 se ha encontrado un p-valor de 0.000 siendo este menor a 0.05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 . La calidad del servicio si incide en la satisfacción de los alumnos. El indicador estadístico de Spearman es de 0.812 lo que demuestra que la incidencia es directa y de grado alto.

		CALIDAD_DEL_SERVICIO	SATISFACCION_DE_LOS_ALUMNOS
Rho Spearman	CALIDAD_DEL_SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,812
		N	217

En cuanto a la dimensión tangibilidad esta incide de forma moderada en la satisfacción de los

alumnos que se capacitan en DMC Perú, Lima, 2025. El indicador estadístico de Spearman es de 0.565.

		D1_TANGIBILIDAD	SATISFACCION_DE_LOS_ALUMNOS
Rho Spearman	D1_TANGIBILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,565
		N	217

Respecto a la dimensión fiabilidad esta sí incide de manera directa y de grado alto en la

satisfacción de los alumnos que se capacitan en DMC Perú, Lima, 2025.El indicador estadístico de Spearman es de 0.719.

		D2_TANGIBILIDAD	SATISFACCION_DE_LOS_ALUMNOS
Rho Spearman	D2_TANGIBILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,719
		N	217

La incidencia de la dimensión capacidad de una respuesta es directa y de grado alto sobre la sa-

tisfacción de los alumnos que se capacitan en DMC Perú, Lima, 2025. El indicador estadístico de Spearman es de 0.688.

		D3_TANGIBILIDAD	SATISFACCION_DE_LOS_ALUMNOS
Rho Spearman	D3_ CAPACIDAD_ DE_ RESPUESTA	Coeficiente de correlación	1,000 ,688
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	217 217

La seguridad como dimensión incide en la satisfacción de los alumnos que se capacitan

en DMC Perú, Lima, 2025 de manera directa y de grado alto. El indicador estadístico de Spearman es de 0.772.

		D4_TANGIBILIDAD	SATISFACCION_DE_LOS_ALUMNOS
Rho Spearman	D4_ SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000 ,772
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	217 217

Finalmente, la dimensión empatía sí incide en la satisfacción de los alumnos que se capacitan en

DMC Perú, Lima, 2025. El indicador estadístico de Spearman es de 0.730 lo que demuestra que la incidencia es directa y de grado alto.

		D5_EMPATIA	SATISFACCION_DE_LOS_ALUMNOS
Rho Spearman	D5_EMPATIA	Coeficiente de correlación	1,000 ,730
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	217 217

DISCUSIÓN

En esta investigación se ha hecho énfasis en demostrar la incidencia de la calidad de un servicio en la experiencia de satisfacción de los alumnos en el centro de estudios DMC Perú cuyos resultados analizados finalmente ayudaran a la empresa a su desarrollo, expansión económica y a conservar e incluso atraer más clientes satisfechos.

De los resultados, se han encontrado algunas dimensiones con mayor énfasis como la seguridad y empatía y otra de menor incidencia como la dimensión tangibilidad.

El aplicar dos cuestionarios con preguntas de tipo cerradas dio como resultado un método efectivo del cual se ha obtenido datos valiosos y se han extraído conclusiones firmes acerca de la relación entre la variable calidad y satisfacción

Los resultados obtenidos concuerdan con los de autores mencionados en este trabajo de investigación tales como Guerra (2022) quien llego a la conclusión que a mayor nivel de calidad en un servicio educativo mayor satisfacción se encontraba en su alumnado de un centro de estudios ubicado en S.J.L. Lima.

Finalmente, se corrobora el concepto de que cuando hay una mejora en la calidad del servicio se genera un impacto positivo y directo en la satisfacción de los alumnos.

CONCLUSIÓN

1. La calidad brindada en el servicio si incide en la satisfacción de los alumnos lo cual se demuestra con un estadístico Spearman de 0.812 siendo esta una relación positiva, alta y confiable
2. La dimensión tangibilidad no impacta demasiado en la satisfacción de los alumnos esta se correlaciona de manera moderada y se demuestra con un estadístico Spearman de 0.565.
3. La dimensión fiabilidad tiene un alto impacto en la satisfacción de los alumnos esta se demuestra con un estadístico Spearman de 0.719.
4. La dimensión capacidad de respuesta tiene una incidencia moderada alta en la satisfacción de los alumnos esta se demuestra con un estadístico Spearman de 0.688.
5. La dimensión seguridad es la de más alto impacto en la satisfacción de los alumnos esta se demuestra con un estadístico Spearman de 0.772.
6. La dimensión empatía tiene un alto impacto en la satisfacción de los alumnos esta se demuestra con un estadístico Spearman de 0.730
7. Dentro de la estratificación por rango de edades el más representativo es el de 26 a 33 años con 94 alumnos donde se alcanza un 61.06 % de calidad y un 55.98% de satisfacción

REFERENCIAS

Angulo, M. (2021). *Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Estudiantes de la IEP Domingo Elías, Puente Piedra – 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72403>

Arroyave, J. y Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación Superior-IES privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Revista Empresarial*, 2019 13 (1), 35-47. https://www.researchgate.net/publication/335415041_Calidad_del_servicio_educativo_en_una_institucion_de_educacion_superiores_privada_de_la_ciudad_de_Pereira_Colombia

Contreras, V., y Quispe, J. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de los estudiantes de Administración de la Universidad Continental de Huancayo 2021*. [Tesis de licenciamento, Universidad Continental]. Repositorio Continental. <http://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12461>

Coronel, M., y Plúas, K. (2023). *Calidad del servicio educativo y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio institucional Universidad Politécnica Salesiana <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24792>

Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://www.jstor.org/stable/1252296>

De la Cruz, M. (2022). *Calidad del servicio educativo y satisfacción del usuario en la modalidad semipresencial en la IEI 321 El Polvorín, Carabayllo, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104430>

Gálvez, C. (2023). *Calidad educativa virtual y satisfacción del usuario en la institución educativa “El Peregrino”, La Victoria, 2021* [Tesis de licenciamento, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11225>

Guerra, V. (2022). *Calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una Institución Educativa de San Juan de Lurigancho 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78201>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Científica%206ta%20ed.pdf>
- Huaylla, F. (2019). *La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39225>
- Leninkumar, V. (2017). *The Relationship between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-466. https://www.researchgate.net/profile/Vithya-Leninkumar-2/publication/316550167_The_Relationship_between_Customer_Satisfaction_and_Customer_Trust_on_Customer_Loyalty/links/5903466f0f7e9bc0d58d5374/The-Relationship-between-Customer-Satisfaction-and-Customer
- Márquez, E., y Cuesta, C. (2019). *Valoración de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes de la Institución Universitaria Bellas Artes y Ciencias de Bolívar*. [Tesis de Maestría, Universidad de Cartagena]. Repositorio institucional UdeC: <http://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/15794>
- Maza, F., Vergara, J., Pacheco, I. y Medrano, P. (2022). Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 17(2), 429-450. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9338>
- Mejía, F. (2021). *Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de administración del IESTP "Cayetano Heredia" Chiclayo, 2021* [Tesis de licenciamiento, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87467>
- Mera, S. (2022). *Gestión de la calidad y satisfacción del cliente en universidades privadas de Chimbote, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/118721>
- Montero, J., y Cantón, R. (2020). Satisfacción de clientes con el servicio de instituciones educativas del sector privado, ubicadas en la Ciudad de Xalapa-Enríquez, México. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(2), 1-15. <https://doi.org/10.22579/23463910.216>
- Nazario, R. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del estudiante en los laboratorios de la Facultad de Ingeniería Industrial Sistemas e Informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6850>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Patrón, R. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *RIDE Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 11(22). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>
- Ynga, J. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una empresa de servicios educativos de la ciudad de Chiclayo* [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de tesis USAT. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6237>