



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR**

**TESIS**

**SATISFACIÓN ACADÉMICA Y CALIDAD ACADEMICA DEL  
SERVICIO EDUCATIVO PERCIBIDO POR LOS ESTUDIANTES DEL  
PROGRAMA DE GUIA OFICIAL DE TURISMO DEL I.S.T. TUPAC  
AMARU CUSCO - 2025**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN  
MENCIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR**

**AUTOR:**

Br. EFRAIN SALAS TTITO

**ASESOR:**

Mg. JAIME RIVAS FOLLANO

**ORCID:** 0000-0001-8372-1927

**CUSCO – PERÚ  
2025**



# Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

## INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor .....JAIMÉ RIVAS FOLLANO.....  
..... quien aplica el software de detección de similitud al  
trabajo de investigación/tesistitulada: SATISFACCIÓN ACADÉMICA Y CALIDAD  
ACADÉMICA DEL SERVICIO EDUCATIVO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES  
DEL PROGRAMA DE GUÍA OFICIAL DE TURISMO DEL I.S.T  
TUPAC AMARU CUSCO - 2025

Presentado por: EFRAIN SALAS TTITO..... DNI N° 46.05.7939 ;  
presentado por: ..... DNI N°: .....  
Para optar el título Profesional/Grado Académico de MAESTRO EN EDUCACIÓN  
MENCION EDUCACIÓN SUPERIOR

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10 %.

### Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 20 de ENERO..... de 2026.....

  
.....  
Firma

Post firma.....JAIMÉ RIVAS FOLLANO

Nro. de DNI.....42.39.30.07.....

ORCID del Asesor.....0000-0001-8372-1927.....

#### Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 272598547356322

# EFRAIN SALAS TTITO

## SATISFACCIÓN ACADÉMICA Y CALIDAD ACADEMICA DEL SERVICIO EDUCATIVO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES DEL P...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:547356322

Fecha de entrega

19 ene 2026, 7:13 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

19 ene 2026, 7:23 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS FINAL MAESTRIA.pdf

Tamaño del archivo

10.9 MB

124 páginas

23.731 palabras

150.997 caracteres

# 10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe




- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 11 palabras)

## Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

---

## Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dr. TITO LIVIO PAREDES GORDON, Director (e) de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **SATISFACCIÓN ACADÉMICA Y CALIDAD ACADEMICA DEL SERVICIO EDUCATIVO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE GUIA OFICIAL DE TURISMO DEL I.S.T. TUPAC AMARU CUSCO - 2025** del BR. EFRAIN SALAS TTITO Hacemos de su conocimiento que el sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **QUINCE DE DICIEMBRE DE 2025**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN EDUCACIÓN MENCIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR.

Cusco, 26 diciembre 2025

DR. FEDERICO UBALDO FERNANDEZ SUTTA  
Primer Replicante

DR. RICARDO ENRIQUEZ ROMERO  
Segundo Replicante

MGT. ALFREDO ALEXIS YEPEZ QUISPE  
Primer Dictaminante

MGT. MIRTA AGUIRRE VALDEYGLESIAS  
Segundo Dictaminante

## DEDICATORIA

*A mis padres, cuyo esfuerzo silencioso y amor incondicional han sido la raíz de cada paso que doy.*

*A mi familia, pilar de fortaleza en los días de duda y celebración en los de logro.*

*A mi pueblo cusqueño, guardián de una sabiduría ancestral que me enseña, cada día, que el conocimiento no solo se estudia, sino que se vive, se respeta y se comparte.*

*Y a todos aquellos estudiantes que, como yo, caminan con la mochila llena de sueños y el corazón puesto en transformar su comunidad:*

*que esta humilde contribución sea semilla para una educación técnica más justa, pertinente y llena de sentido.*

*Efrain.*

## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco profundamente a Dios y a la Pachamama por guiarme con sabiduría, fortaleza y humildad durante cada etapa de este camino académico.*

*A la Dirección del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Túpac Amaru, por brindar las condiciones institucionales necesarias para el desarrollo de esta investigación y por su compromiso constante con la formación de profesionales técnicos comprometidos con el desarrollo del Cusco.*

*A mis docentes, especialmente a aquellos del Programa de Guía Oficial de Turismo, cuyo ejemplo de dedicación, conocimiento y sensibilidad intercultural ha sido una fuente de inspiración para este trabajo. Su labor trasciende el aula y se proyecta en cada estudiante que hoy se prepara para ser un agente de cambio en el sector turístico.*

*A los estudiantes que participaron en esta investigación: su honestidad, tiempo y disposición fueron fundamentales para comprender la realidad del servicio educativo desde su propia voz. Este estudio es, en gran medida, un reflejo de sus experiencias, expectativas y anhelos.*

*A los expertos evaluadores que validaron el instrumento de recolección de datos, por su generosidad académica y su compromiso con la rigurosidad metodológica.*

*A mi familia, por su incondicional apoyo emocional, paciencia y aliento en los momentos de mayor exigencia. Su fe en mí ha sido el pilar silencioso que sostiene cada logro.*

*A mis compañeros y amigos, por las conversaciones enriquecedoras, la camaradería y la motivación compartida en la búsqueda del conocimiento.*

*Efrain.*

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
INDICE .....	IV
LISTA DE TABLAS .....	VIII
LISTA DE FIGURAS .....	IX
RESUMEN .....	X
ABSTRACT .....	XI
INTRODUCCION .....	XII

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática .....	1
1.2 Formulación del problema .....	4
a. Problema general .....	4
b. Problemas específicos .....	4
1.3. Justificación de la investigación .....	4
Justificación teórica .....	4
Justificación práctica .....	7
Justificación metodológica .....	8
1.4. Objetivos de la investigación .....	10
a. Objetivo general .....	10
b. Objetivos específicos .....	10

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Bases teóricas .....	12
Gestión de la Calidad Total en la Educación Superior .....	12
Enfoque por Competencias .....	14
Articulación entre la Gestión de la Calidad Total y Enfoque por Competencias .....	15
Calidad del servicio educativo percibido: el modelo SERVQUAL .....	17
Satisfacción académica .....	19
Relación teórica: calidad percibida del servicio educativo como antecedente de la satisfacción académica .....	21
2.2. Marco conceptual (palabras clave) .....	23
Variable independiente: Calidad del servicio educativo percibido .....	23
Variable dependiente: Satisfacción académica .....	24
Relación conceptual entre las variables .....	25
Definiciones operacionales .....	26
2.3. Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte) .....	26
Antecedentes internacionales .....	26
Antecedentes nacionales: .....	31
Antecedentes locales .....	35
Brecha de investigación .....	37
Relación con la Matriz y Metodología .....	38
2.4 Hipótesis .....	39
a. Hipótesis general .....	39
b. Hipótesis específicas .....	39
2.5 Identificación de variables e indicadores .....	40
2.6. Operacionalización de variables .....	42

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica .....	44
Localización política .....	44
Localización geográfica .....	44
3.2. Tipo y nivel de investigación .....	45
Tipo de Investigación: .....	45
Nivel de Investigación: .....	46
Enfoque de la investigación .....	47
Método y Diseño de la investigación .....	48
Métodos de Investigación .....	48
Diseño de la Investigación .....	49
3.3. Unidad de análisis .....	51
3.4. Población de estudio .....	51
3.5. Tamaño de muestra .....	52
Cálculo del tamaño muestral.....	53
3.6. Técnicas de selección de muestra .....	54
3.7. Técnicas de recolección de información.....	55
Encuestas estructuradas (escala Likert de 1 a 5).....	57
3.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información .....	58
3.9 Validez y confiabilidad de los instrumentos .....	60
Análisis cuantitativo .....	61
Interpretación y meta-inferencia .....	62
Validez y confiabilidad .....	62
Validación del contenido mediante V de Aiken .....	63
Confiabilidad interna (a de Cronbach) .....	64
3.10. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas .....	65

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados .....	67
Depuración y organización de la base de datos. ....	68
Presentación de la muestra .....	69
Resultados descriptivos de las variables .....	71
Interpretación y discusión inicial de resultados descriptivos .....	75
Síntesis de resultados descriptivos .....	78
4.2. Pruebas de hipótesis .....	79
Contraste de la hipótesis general.....	79
Contraste de hipótesis específicas.....	79
4.3 Presentación de resultados .....	84
4.4 Discusión de resultados .....	85
CONCLUSIONES .....	88
RECOMENDACIONES .....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	91
ANEXOS .....	97

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	42
<b>Tabla 2</b> Matriz de calificaciones por expertos .....	63
<b>Tabla 3</b> Distribución de estudiantes según género .....	69
<b>Tabla 4</b> Distribución de estudiantes según ciclo académico .....	70
<b>Tabla 5</b> Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad del servicio .....	71
<b>Tabla 6</b> Estadísticos descriptivos de la calidad del servicio. ....	72
<b>Tabla 7</b> Niveles categóricos de calidad percibida (bajo, medio, alto) .....	73
<b>Tabla 8</b> Frecuencias de la satisfacción académica global. ....	74
<b>Tabla 9</b> Correlación entre la calidad percibida global y la satisfacción académica .....	79
<b>Tabla 10</b> Correlaciones entre dimensiones de la calidad percibida y la satisfacción académica .....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Localización geográfica del Instituto Tupac Amaru de Cusco .....	45
<b>Figura 2</b> Distribución porcentual de los estudiantes por género .....	69
<b>Figura 3</b> Distribución de estudiantes por ciclo académico .....	70
<b>Figura 4</b> Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad del servicio .....	71
<b>Figura 5</b> Estadísticos descriptivos de la calidad del servicio .....	73
<b>Figura 6</b> Distribución porcentual de los niveles de calidad percibida .....	74
<b>Figura 7</b> Distribución de frecuencias de la satisfacción académica global .....	75
<b>Figura 8</b> Comparación global entre la calidad percibida y la satisfacción académica .	77
<b>Figura 9</b> Dispersión entre la calidad percibida global y la satisfacción académica .....	81
<b>Figura 10</b> Dispersión entre tangibilidad y satisfacción académica .....	82
<b>Figura 11</b> Dispersión entre fiabilidad y satisfacción académica .....	82
<b>Figura 12</b> Dispersión entre capacidad de respuesta y satisfacción académica .....	82
<b>Figura 13</b> Dispersión entre seguridad y satisfacción académica .....	83
<b>Figura 14</b> Dispersión entre empatía y satisfacción académica .....	83

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad académica del servicio educativo percibido y la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Túpac Amaru, Cusco, en 2025. Se utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 100 estudiantes de los últimos ciclos. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario basado en el modelo SERVPERF, validado por expertos y prueba piloto, con una confiabilidad superior a  $\alpha = 0.85$ . Los resultados mostraron que las dimensiones de seguridad ( $M = 4.2$ ) y fiabilidad ( $M = 4.1$ ) fueron las mejor valoradas, mientras que capacidad de respuesta ( $M = 3.6$ ), empatía ( $M = 3.7$ ) y tangibilidad ( $M = 3.8$ ) obtuvieron puntuaciones moderadas. El 60 % de los estudiantes manifestó estar satisfecho o muy satisfecho, aunque un 15 % expresó insatisfacción, vinculada principalmente a deficiencias en el apoyo institucional. El análisis inferencial reveló una correlación positiva, fuerte y significativa entre calidad percibida y satisfacción académica ( $r = 0.68$ ;  $p < 0.05$ ). Asimismo, las cinco dimensiones de calidad se asociaron significativamente con la satisfacción, destacando fiabilidad ( $r = 0.65$ ) y seguridad ( $r = 0.61$ ) como predictores más influyentes. Se concluye que la calidad percibida es un factor clave de satisfacción estudiantil, y se recomienda reforzar los servicios de apoyo, la atención personalizada y la infraestructura didáctica para mejorar la experiencia formativa y alinearla con las demandas del sector turístico local.

*Palabras clave:* Calidad del servicio educativo, satisfacción académica, modelo SERVPERF (o SERVQUAL), educación superior tecnológica.

## ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between perceived academic service quality and academic satisfaction among students of the Programa de Guía Oficial de Turismo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Túpac Amaru, Cusco, during 2025. A quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational design was employed, with a sample of 100 students from the program's final cycles. Data were collected using a structured questionnaire based on the SERVPERF model (an adaptation of SERVQUAL to educational contexts), validated through expert judgment and a pilot test, demonstrating reliability above  $\alpha = 0.85$ . Descriptive results indicated that assurance ( $M = 4.2$ ) and reliability ( $M = 4.1$ ) were the highest-rated dimensions, whereas responsiveness ( $M = 3.6$ ), empathy ( $M = 3.7$ ), and tangibles ( $M = 3.8$ ) received moderate scores. Regarding academic satisfaction, 60% of students reported being satisfied or very satisfied, although 15% expressed some degree of dissatisfaction, primarily linked to shortcomings in institutional support. Inferential analysis confirmed a strong, positive, and statistically significant correlation between perceived service quality and academic satisfaction ( $r = 0.68$ ;  $p < 0.05$ ). All five quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, showed significant relationships with satisfaction, with reliability ( $r = 0.65$ ) and assurance ( $r = 0.61$ ) emerging as the strongest predictors. Findings indicate that students' perception of educational service quality is a key determinant of satisfaction, particularly regarding trust in the institution and teaching performance. It is concluded that while the program demonstrates academic strengths, enhancing support services, personalized attention, and didactic infrastructure is essential to improve the training experience and align it with the demands of Cusco's tourism sector.

*Keywords:* Educational service quality, academic satisfaction, SERVPERF model, technological higher education.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de la educación superior constituye un pilar fundamental para la formación de profesionales competentes, éticos y capaces de responder a los desafíos de un entorno globalizado y altamente competitivo. En el Perú, este compromiso se expresa a través de un marco normativo orientado a la mejora continua, la pertinencia y la excelencia educativa, promovido por los sistemas nacionales de aseguramiento de la calidad y evaluación institucional. En este contexto, la percepción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio educativo que reciben, expresada a través de su satisfacción académica, se ha consolidado como un indicador relevante del desempeño institucional, al reflejar el grado de correspondencia entre la formación brindada y las expectativas personales, académicas y profesionales del estudiantado.

En la región Cusco, donde el turismo constituye una actividad económica estratégica y uno de los principales motores del desarrollo regional, la formación de Guías Oficiales de Turismo adquiere una relevancia particular. Estos profesionales no solo cumplen una función informativa, sino que actúan como mediadores culturales, promotores del patrimonio y agentes clave para el desarrollo de un turismo sostenible, inclusivo e intercultural. En este sentido, el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Túpac Amaru, como entidad formadora en esta especialidad, asume la responsabilidad de garantizar una educación alineada con las exigencias del sector turístico local, nacional e internacional, así como con los estándares de competencia profesional requeridos por el mercado laboral.

No obstante, diversos estudios y evidencias empíricas recientes advierten la existencia de brechas en aspectos relevantes del servicio educativo, tales como la actualización curricular, la articulación entre teoría y práctica, la disponibilidad y adecuación de recursos didácticos, así como la calidad de la retroalimentación docente. Estas limitaciones pueden incidir negativamente en la motivación, el compromiso académico y la percepción de logro formativo de los estudiantes, afectando, a largo plazo, su inserción y desempeño en el ámbito

laboral. En el caso específico del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru, la ausencia de una evaluación sistemática y contextualizada sobre la percepción estudiantil respecto a la calidad del servicio educativo evidencia la necesidad de desarrollar investigaciones que permitan comprender esta problemática desde la experiencia directa de los estudiantes.

En este marco, la presente investigación tiene como propósito analizar la relación entre la calidad del servicio educativo percibido y la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru, considerando tanto el nivel descriptivo de dichas variables como su vinculación estadística. El estudio busca generar evidencia empírica que contribuya a la toma de decisiones institucionales orientadas a la mejora continua de la gestión educativa, el fortalecimiento de la pertinencia curricular y la optimización de los procesos formativos en un programa técnico cuyo impacto trasciende el ámbito académico y se proyecta directamente en el desarrollo sostenible del turismo en la región Cusco.

El informe de investigación se estructura en cinco capítulos. El Capítulo I presenta el planteamiento del problema, la justificación desde los enfoques teórico, práctico y metodológico, así como los objetivos general y específicos. El Capítulo II desarrolla el marco teórico y conceptual, incorporando enfoques como la gestión de la calidad educativa, el modelo SERVQUAL adaptado al contexto educativo, el enfoque por competencias y el marco normativo nacional, además de antecedentes de investigación relevantes y la operacionalización de las variables de estudio: calidad del servicio educativo percibido (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) y satisfacción académica. El Capítulo III describe la metodología empleada, correspondiente a un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de estudiantes del programa, utilizando instrumentos basados en escalas tipo Likert y técnicas de estadística descriptiva e inferencial. Finalmente, el Capítulo IV presenta los resultados, su análisis y discusión, seguidos de las conclusiones y recomendaciones orientadas a la mejora institucional.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Situación problemática

La excelencia en los servicios educativos universitarios constituye un pilar fundamental para la formación de profesionales competentes, críticos y éticos, capaces de responder a los desafíos de un entorno globalizado y dinámico. Según la UNESCO (2019), la calidad de la educación superior no solo se mide por la transmisión de conocimientos, sino también por su capacidad para fomentar habilidades cognitivas, socioemocionales y prácticas que impacten positivamente en el desarrollo económico, social y cultural de los países. En el contexto peruano, este enfoque se traduce en un marco normativo orientado a garantizar estándares mínimos de calidad y pertinencia educativa. La Ley General de Educación N.º 28044 (Ministerio de Educación, 2012, actualizada en 2022) y la Ley Universitaria N.º 30220 (MINEDU, 2022) establecen los lineamientos para la gestión, evaluación y mejora continua de la educación superior, asignando a la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) y al Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) la responsabilidad de supervisar y promover la calidad institucional.

Estos organismos evalúan múltiples dimensiones del servicio educativo, entre ellas: la pertinencia del plan de estudios, la idoneidad del cuerpo docente, la infraestructura académica, los mecanismos de apoyo al estudiante y la eficacia de la gestión institucional (SINEACE, 2021). Sin embargo, más allá de los indicadores técnicos, la percepción subjetiva de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo; es decir, su satisfacción académica, se ha

consolidado como un indicador clave de desempeño institucional, ya que refleja directamente la experiencia formativa vivida y su alineación con las expectativas personales y profesionales (Viera et al., 2020).

En la región Cusco, cuya economía depende en gran medida del sector turístico; el cual representó el 9,3 % del PIB regional en 2023 (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2024), la formación de guías oficiales de turismo adquiere una relevancia estratégica. Estos profesionales son actores clave en la mediación cultural, la preservación del patrimonio y la promoción de una experiencia turística sostenible y de calidad. El Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Túpac Amaru, como institución formadora en esta especialidad, tiene la responsabilidad de ofrecer una educación que responda a las exigencias del mercado laboral local e internacional, así como a los estándares internacionales de competencia profesional (Organización Mundial del Turismo, 2022).

No obstante, hallazgos preliminares derivados de observaciones institucionales y encuestas informales aplicadas en el I.S.T. Túpac Amaru (2023–2024) sugieren que una proporción significativa de estudiantes percibe deficiencias en aspectos críticos del servicio educativo, tales como la actualización curricular, la vinculación teoría-práctica, la disponibilidad de recursos didácticos y la retroalimentación docente. Estas percepciones podrían afectar negativamente no solo su motivación y compromiso académico, sino también su nivel de competencia profesional al egresar, con consecuencias directas en su inserción laboral y en la calidad del servicio turístico que ofrecerán en el futuro.

Esta preocupación se ve respaldada por evidencia empírica reciente a nivel nacional. La Encuesta Nacional de Estudiantes de Educación Superior Universitaria 2023 (MINEDU, 2024) reveló que, si bien el 68 % de los estudiantes valoró positivamente la infraestructura y

el 62 % consideró adecuado el plan de estudios, solo el 49 % expresó satisfacción con el acompañamiento académico y el 45 % con la pertinencia de los contenidos respecto al mundo laboral. Asimismo, estudios específicos en instituciones de educación superior tecnológica han encontrado una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad percibida del servicio educativo y la satisfacción académica (Carrasco Cueva, 2021; Rojas y Quispe, 2022). Por ejemplo, en una investigación realizada en Piura, se determinó que cada incremento unitario en la percepción de calidad se asociaba con un aumento del 0,72 puntos en el nivel de satisfacción (Carrasco Cueva, 2021). En contraste, en Arequipa, el 51,7 % de los estudiantes de carreras técnicas calificó la relación entre calidad y satisfacción como “regular” o “deficiente” (Suárez, 2022), lo que evidencia la heterogeneidad en la experiencia educativa a nivel regional.

En este contexto, y considerando que el programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru no ha sido objeto de una evaluación sistemática reciente sobre la percepción estudiantil de la calidad y satisfacción académica, se identifica una brecha crítica de conocimiento. La ausencia de datos empíricos actualizados impide a la institución diseñar estrategias de mejora basadas en evidencia, alineadas con las necesidades reales de sus estudiantes y con los estándares del sector turístico. Por tanto, resulta imperativo investigar de manera rigurosa y contextualizada cómo los estudiantes perciben la calidad del servicio educativo que reciben y en qué medida dicha percepción influye en su satisfacción académica. Solo así será posible garantizar una formación pertinente, inclusiva y de calidad que contribuya al desarrollo sostenible del turismo en Cusco y al fortalecimiento del capital humano del país.

## 1.2 Formulación del problema

### a. Problema general

¿De qué manera la calidad académica del servicio educativo percibido, considerando sus características descriptivas, se relaciona con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025?

### b. Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de tangibilidad percibida de la calidad académica del servicio educativo y cómo se relaciona con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025?
2. ¿Cuál es el nivel de fiabilidad percibida del servicio educativo y cómo se relaciona con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025?
3. ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta percibida del servicio educativo y cómo se relaciona con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025?
4. ¿Cuál es el nivel de seguridad percibida del servicio educativo y cómo se relaciona con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025?
5. ¿Cuál es el nivel de empatía institucional percibida y cómo se relaciona con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025?

### 1.3. Justificación de la investigación

El desarrollo del presente proyecto de investigación se justifica en los siguientes aspectos:

**Justificación teórica.** Desde el enfoque teórico, la presente investigación se inscribe en el campo interdisciplinario de la evaluación de la calidad educativa y la experiencia estudiantil en la educación superior, aportando al fortalecimiento de marcos conceptuales que vinculan la percepción de calidad del servicio educativo con la satisfacción académica. Este vínculo ha sido ampliamente discutido en la literatura internacional y nacional, donde se reconoce que la satisfacción no es un fenómeno aislado, sino el resultado de una evaluación subjetiva que los estudiantes realizan sobre múltiples dimensiones del proceso formativo (Gruber et al., 2020; Viera et al., 2020).

Uno de los referentes teóricos fundamentales es el modelo de expectativas-confirmación (Oliver, 1980), adaptado al ámbito educativo por autores como Martínez-Argüelles et al. (2021), quienes sostienen que la satisfacción estudiantil surge de la comparación entre las expectativas previas del estudiante y su experiencia real durante la formación. Cuando la percepción de la calidad supera o iguala dichas expectativas, se genera un nivel alto de satisfacción; en caso contrario, se produce insatisfacción, lo que puede afectar la motivación, el compromiso académico e incluso la retención (Rojas y Quispe, 2022).

Además, el modelo SERVQUAL, originalmente desarrollado por Parasuraman et al. (1988) y posteriormente adaptado al contexto educativo como EDUQUAL (Cronin y Taylor, 1992), ofrece una base sólida para medir la calidad percibida del servicio educativo a partir de cinco dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En el ámbito de la educación superior tecnológica, investigadores como Carrasco Cueva (2021) y

Suárez (2022) han validado parcialmente este modelo, destacando que, en carreras técnicas como la de Guía Oficial de Turismo, las dimensiones de capacidad de respuesta (disponibilidad de docentes y retroalimentación oportuna) y tangibles (infraestructura, materiales didácticos, acceso a tecnologías) son especialmente críticas para la percepción de calidad.

En el contexto peruano, el enfoque de calidad educativa como derecho (MINEDU, 2022) y la perspectiva de formación por competencias (SINEACE, 2021) refuerzan la necesidad de alinear los procesos formativos con las demandas del entorno productivo. En este sentido, la calidad no se reduce a cumplir estándares mínimos, sino a garantizar que los egresados posean las competencias técnicas, comunicativas y éticas requeridas por el sector turístico, altamente dinámico y sensible a la experiencia del usuario (Organización Mundial del Turismo, 2022). La satisfacción académica, entonces, se convierte en un indicador sensible de la pertinencia y eficacia de dicha formación.

Asimismo, la investigación se nutre de los aportes de la teoría del valor percibido (Zeithaml, 1988), reinterpretada en el ámbito educativo por Gruber et al. (2020), quienes proponen que los estudiantes evalúan la relación costo-beneficio de su formación no solo en términos económicos, sino también en términos de aprendizaje, desarrollo personal y proyección profesional. En carreras de formación técnica como la de Guía de Turismo; donde la empleabilidad y la calidad del servicio son centrales, esta percepción de valor influye directamente en la satisfacción y en la intención de recomendar el programa a otros (Martínez-Argüelles et al., 2021).

Al aplicar y contrastar estos marcos teóricos en un contexto específico; el programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru en Cusco, la investigación no solo valida su

pertinencia en un entorno regional y técnico, sino que también permite identificar matices culturales, pedagógicos y sectoriales que enriquecen la teoría existente. Por ejemplo, en regiones con alta vocación turística como Cusco, la dimensión intercultural y la sensibilidad patrimonial emergen como competencias clave que podrían no estar suficientemente representadas en los modelos tradicionales de calidad educativa (OMT, 2022; INEI, 2024).

En consecuencia, este estudio no solo contribuye a la operacionalización empírica de constructos teóricos como la calidad percibida y la satisfacción académica, sino que también propone una lectura contextualizada de estos conceptos en un programa técnico vinculado al turismo, generando conocimiento aplicable que puede servir de base para futuras investigaciones en institutos superiores tecnológicos del Perú y América Latina, especialmente en carreras del sector servicios.

**Justificación práctica.** En el plano práctico, esta investigación tiene un alto potencial de impacto institucional, ya que proporciona evidencia empírica actualizada y contextualizada que puede orientar la toma de decisiones estratégicas en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Túpac Amaru. Los resultados permitirán a las autoridades académicas, al cuerpo docente y al equipo de gestión identificar con precisión qué dimensiones del servicio educativo son percibidas como fortalezas y cuáles como oportunidades de mejora desde la perspectiva de los propios estudiantes: los principales usuarios del proceso formativo.

En un contexto donde la retención estudiantil y la empleabilidad de egresados son indicadores clave de desempeño institucional (MINEDU, 2024), comprender los factores que influyen en la satisfacción académica se convierte en una herramienta fundamental para la planificación educativa. Estudios recientes han demostrado que los estudiantes insatisfechos tienen mayores probabilidades de interrumpir sus estudios o desvincularse emocionalmente

del proceso formativo (Viera et al., 2020; Rojas y Quispe, 2022). Por el contrario, niveles altos de satisfacción se asocian con mayor compromiso, participación activa en el aula y disposición para recomendar el programa a otros, lo que a su vez fortalece la reputación institucional (Martínez-Argüelles et al., 2021).

Específicamente, en el programa de Guía Oficial de Turismo, donde la formación debe integrar componentes teóricos, prácticos, interculturales y lingüísticos, la identificación de brechas en aspectos como la actualización curricular, la disponibilidad de materiales didácticos en entornos reales de turismo, la capacidad de los docentes para vincular la teoría con la práctica local, o el acceso a experiencias de inmersión en sitios patrimoniales, puede traducirse en acciones concretas: rediseño de módulos, fortalecimiento de alianzas con operadores turísticos, capacitación docente en metodologías activas o mejora de infraestructura tecnológica para simulaciones de atención al turista.

Además, los hallazgos de este estudio pueden ser utilizados como insumo para el proceso de autoevaluación institucional exigido por el SINEACE y la SUNEDU, particularmente en los criterios relacionados con la satisfacción de los estudiantes y la pertinencia del plan de estudios (SINEACE, 2021). Contar con datos propios, recientes y válidos refuerza la credibilidad del informe de autoevaluación y facilita la formulación de planes de mejora realistas y focalizados.

Asimismo, la investigación puede servir como base para el diseño de un sistema de monitoreo continuo de la satisfacción estudiantil, alineado con las buenas prácticas de gestión de la calidad educativa. Tal como lo recomienda la UNESCO (2019), las instituciones deben implementar mecanismos sistemáticos de retroalimentación que permitan ajustar dinámicamente la oferta formativa a las necesidades cambiantes del entorno. En el caso del

Cusco; región con una alta demanda de guías bilingües, culturalmente sensibles y con competencias digitales, esta capacidad de adaptación es crítica para mantener la relevancia del programa.

Finalmente, al generar recomendaciones prácticas basadas en evidencia, este estudio no solo beneficia al I.S.T. Túpac Amaru, sino que también puede servir como modelo replicable para otros institutos superiores tecnológicos del país que forman profesionales en el sector turístico, contribuyendo así a la mejora de la calidad de la educación técnica en el Perú.

**Justificación metodológica.** Metodológicamente, esta investigación adquiere relevancia al implementar un diseño no experimental, transversal y correlacional, que permite examinar de manera rigurosa la relación entre dos constructos centrales en la evaluación de la educación superior: la calidad del servicio educativo percibida y la satisfacción académica. Este enfoque es especialmente adecuado para contextos institucionales donde se busca identificar patrones de asociación entre variables sin manipulación experimental, tal como lo recomiendan Hernández-Sampieri y Mendoza (2022) para estudios de diagnóstico en entornos educativos reales.

El estudio adopta un enfoque cuantitativo, fundamentado en la necesidad de obtener datos objetivos, medibles y generalizables que permitan inferencias estadísticas sobre la población estudiantil del programa de Guía Oficial de Turismo. Este enfoque responde a las exigencias actuales de los procesos de aseguramiento de la calidad en la educación superior, que demandan evidencia empírica sólida para la toma de decisiones (SINEACE, 2021; MINEDU, 2024). Además, el uso de instrumentos estandarizados y validados; como escalas basadas en el modelo EDUQUAL (Cronin y Taylor, 1992) y en escalas de satisfacción académica adaptadas al contexto peruano (Viera et al., 2020; Rojas y Quispe, 2022), garantiza

la validez de contenido, la confiabilidad (medida mediante el coeficiente alfa de Cronbach) y la comparabilidad con otros estudios nacionales e internacionales.

La elección de técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales; como el análisis de correlación de Pearson, regresión lineal simple y pruebas de diferencia de medias, permite no solo describir el nivel de percepción de calidad y satisfacción, sino también cuantificar la fuerza y dirección de su relación, así como identificar posibles diferencias según variables sociodemográficas (por ejemplo, ciclo de estudios, género o experiencia previa en turismo). Este nivel de análisis supera las aproximaciones meramente cualitativas o anecdóticas, ofreciendo una base empírica robusta para la formulación de políticas institucionales.

Asimismo, el protocolo metodológico propuesto se alinea con las buenas prácticas en investigación educativa en América Latina, donde se ha enfatizado la importancia de utilizar diseños replicables y transparentes que fortalezcan la acumulación de conocimiento (Brunner et al., 2021). En este sentido, la presente investigación contribuye a llenar una brecha metodológica en el ámbito de los institutos superiores tecnológicos peruanos, donde aún son escasos los estudios que aplican diseños correlacionales rigurosos para evaluar la experiencia estudiantil (Carrasco Cueva, 2021; Suárez, 2022).

Finalmente, los resultados y el protocolo metodológico desarrollado podrán ser utilizados como insumo técnico en los procesos de autoevaluación institucional del I.S.T. Túpac Amaru, particularmente en los estándares relacionados con la evaluación de la satisfacción de los estudiantes y la mejora continua basada en evidencia (SINEACE, 2021).

Además, el modelo propuesto puede servir como referente metodológico para futuras investigaciones en otras carreras técnicas del instituto o en instituciones similares del país,

promoviendo una cultura de evaluación sistemática, rigurosa y orientada a la mejora de la calidad educativa.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **a. Objetivo general**

Determinar el nivel de la calidad académica del servicio educativo percibido y analizar su relación con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, durante el año 2025.

##### **b. Objetivos específicos**

1. Describir el nivel de tangibilidad percibida del servicio educativo y establecer su relación con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.
2. Identificar el nivel de fiabilidad percibida del servicio educativo y precisar su relación con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.
3. Analizar el nivel de capacidad de respuesta percibida del servicio educativo y su relación con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.
4. Examinar el nivel de seguridad percibida del servicio educativo y su relación con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.
5. Determinar el nivel de empatía institucional percibida y su relación con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Bases teóricas

**Gestión de la Calidad Total en la Educación Superior.** La Gestión de la Calidad Total (GCT) constituye un enfoque sistémico que, originado en el ámbito industrial, ha sido adaptado progresivamente al sector educativo con el propósito de elevar los estándares de desempeño institucional mediante la excelencia organizacional, la orientación al usuario y la mejora continua (Deming, 1986; Juran, 1992). En el contexto de la educación superior, la GCT redefine la calidad no como un atributo estático o meramente normativo, sino como un proceso dinámico, participativo y centrado en el estudiante, entendido como el principal beneficiario del servicio educativo (Sallis, 2014; UNESCO, 2021).

Este enfoque implica un cambio paradigmático: la calidad ya no se mide únicamente por la disponibilidad de recursos o por el cumplimiento de requisitos administrativos, sino por la capacidad institucional para responder eficazmente a las necesidades, expectativas y resultados de aprendizaje de los estudiantes, así como a las demandas del entorno social, económico y productivo (Harvey y Williams, 2010). En este sentido, la GCT promueve una cultura organizacional que integra la planificación estratégica, la evaluación institucional, la toma de decisiones basada en evidencia y la participación activa de todos los actores de la comunidad educativa (profesores, personal administrativo, estudiantes y egresados).

En el Perú, este enfoque ha sido incorporado en las políticas públicas de educación superior a través de entidades reguladoras como el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) y la Superintendencia

Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Ambas instituciones han impulsado modelos de gestión orientados a la rendición de cuentas, la transparencia y la mejora continua, alineados con estándares internacionales de calidad (SINEACE, 2021; SUNEDU, 2023). En particular, SUNEDU exige que las universidades demuestren la pertinencia, eficacia y sostenibilidad de sus programas académicos, lo cual refuerza la necesidad de implementar enfoques de gestión basados en la GCT.

Aunque la presente investigación no tiene como objeto de estudio la Gestión de la Calidad Total (GCT), su marco teórico se articula con tres principios fundamentales derivados de este enfoque: (a) enfoque al estudiante, que prioriza la satisfacción, el aprendizaje significativo y la empleabilidad de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo, considerando sus perfiles, intereses y trayectorias profesionales; (b) mejora continua, inspirada en el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), propuesto por Deming (1986), el cual sustenta la necesidad de identificar brechas entre expectativas y percepciones, implementar acciones correctivas y fomentar la retroalimentación constante en los procesos académicos y de apoyo; y (c) referenciación con estándares internacionales, en particular con la norma ISO 21001:2018, que establece requisitos para sistemas de gestión en organizaciones educativas orientados a mejorar la satisfacción del estudiante mediante la eficacia de los procesos educativos (International Organization for Standardization [ISO], 2018). Estos principios sirven como fundamento conceptual para interpretar la relación entre la calidad del servicio educativo percibido y la satisfacción académica.

Esta operacionalización permite asegurar que tanto los procesos académicos (diseño curricular, metodologías de enseñanza, evaluación del aprendizaje) como los procesos de apoyo (servicios de orientación, infraestructura, vinculación con el sector turístico) respondan de manera coherente y eficaz a las necesidades reales del programa de Guía Oficial de

Turismo, contribuyendo así a la formación de profesionales competentes, éticos y comprometidos con el desarrollo sostenible del sector turístico nacional.

**Enfoque por Competencias.** El enfoque por competencias constituye un paradigma pedagógico que trasciende la mera transmisión de conocimientos disciplinares para centrarse en la capacidad del estudiante de movilizar, de manera integrada y contextualizada, saberes (conocimientos), habilidades (destrezas) y actitudes (valores) en situaciones reales o simuladas del entorno profesional (Perrenoud, 2008; Tobón, 2019). Este enfoque responde a las demandas de un mundo laboral dinámico, donde la empleabilidad y la adaptabilidad dependen menos de la acumulación de información y más de la capacidad para aplicar el aprendizaje en contextos complejos, inciertos y cambiantes.

En el ámbito de la educación superior tecnológica en el Perú, el enfoque por competencias ha sido institucionalizado como eje rector de los diseños curriculares. El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) establece que los programas de formación deben demostrar, mediante evidencias de desempeño, que los egresados poseen las competencias requeridas por el sector productivo y social al que se insertan (SINEACE, 2021). Esta exigencia refuerza la pertinencia educativa y la alineación entre la formación académica y las necesidades del mercado laboral, especialmente en carreras técnicas y profesionales como la de Guía Oficial de Turismo.

Para este programa, las competencias se articulan en tres dimensiones interdependientes:

1. *Competencias técnicas:* Incluyen el dominio del patrimonio cultural y natural, el conocimiento de normativas nacionales e internacionales del turismo (como las emitidas por la Organización Mundial del Turismo), y la competencia comunicativa en idiomas

extranjeros, particularmente inglés y quechua, en el contexto peruano (MINEDU, 2022; OMT, 2022).

2. *Competencias interpersonales*: Se refieren a habilidades socioemocionales esenciales en el ejercicio profesional, tales como la comunicación asertiva, la empatía, la mediación intercultural y la resolución de conflictos, fundamentales en un rol que actúa como intermediario entre turistas, comunidades locales y autoridades.
3. *Competencias éticas y sostenibles*: Implican el compromiso con la responsabilidad social, la conservación del patrimonio, el respeto a la diversidad cultural y la promoción del turismo sostenible, en línea con los principios de la OMT (2022) y las políticas del Ministerio de Educación del Perú (MINEDU, 2022).

La efectividad de este enfoque radica en su capacidad para hacer visible el aprendizaje mediante evidencias auténticas de desempeño, como itinerarios guiados simulados, portafolios de competencias, evaluaciones por pares o retroalimentación de usuarios reales del servicio turístico. Cuando los estudiantes perciben que estas competencias se desarrollan de manera coherente, significativa y aplicada, se incrementa su satisfacción académica, ya que reconocen la utilidad y pertinencia de su formación para su futuro profesional (Carrasco Cueva, 2021; Rojas y Quispe, 2022).

Así, el enfoque por competencias no solo mejora la calidad de la enseñanza, sino que también fortalece la identidad profesional del futuro guía de turismo, alineando su formación con estándares nacionales e internacionales y con las expectativas de los diversos actores del ecosistema turístico peruano.

### **Articulación entre la Gestión de la Calidad Total y Enfoque por Competencias.** La

integración entre la Gestión de la Calidad Total (GCT) y el enfoque por competencias constituye un eje estratégico para la transformación de la educación superior, especialmente

en programas técnicos-profesionales con alta demanda de pertinencia laboral, como el de Guía Oficial de Turismo. Mientras la GCT aporta el “cómo”; es decir, los procesos, las estructuras organizativas, la cultura de mejora continua y el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) que aseguran la eficacia institucional, el enfoque por competencias define el “para qué”: los resultados formativos que los estudiantes deben alcanzar para desempeñarse con éxito en contextos reales del sector productivo (Sallis, 2014; SINEACE, 2021).

Esta complementariedad permite construir un modelo educativo centrado en el estudiante, donde la calidad no se limita al cumplimiento normativo, sino que se manifiesta en la capacidad del sistema educativo para generar aprendizajes significativos, medibles y aplicables. La GCT proporciona el andamiaje sistémico; evaluación institucional, retroalimentación, toma de decisiones basada en evidencia, mientras que el enfoque por competencias orienta el diseño curricular, las estrategias pedagógicas y los mecanismos de evaluación hacia el desarrollo de capacidades integrales (Tobón, 2019; Harvey y Williams, 2010).

En el contexto peruano, esta articulación responde directamente a los lineamientos del SINEACE (2021) y del MINEDU (2022), que exigen que las instituciones demuestren no solo la existencia de procesos de gestión de calidad, sino también la efectividad de los resultados de aprendizaje en términos de competencias profesionales alineadas con las necesidades del sector turístico. La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2022) refuerza esta exigencia al destacar que la formación de guías debe integrar estándares internacionales de sostenibilidad, accesibilidad, ética profesional y competencia intercultural.

Desde una perspectiva investigativa, esta articulación sustenta el encadenamiento teórico central del presente estudio: la calidad percibida del servicio educativo; entendida

como la valoración subjetiva del estudiante respecto a la coherencia, pertinencia y eficacia de los procesos formativos, influye directamente en su satisfacción académica. Este vínculo es particularmente relevante en programas con un fuerte componente práctico y de vinculación con el entorno, donde la percepción de utilidad y aplicabilidad del aprendizaje se convierte en un predictor clave de la experiencia educativa (Carrasco Cueva, 2021; Rojas y Quispe, 2022).

Así, la sinergia entre GCT y competencias no solo fortalece la calidad institucional, sino que también potencia la empleabilidad, la identidad profesional y la satisfacción del estudiante, elementos fundamentales para la sostenibilidad y el reconocimiento de los programas de formación técnica en el sector turismo.

**Calidad del servicio educativo percibido: el modelo SERVQUAL.** La calidad del servicio educativo, desde una perspectiva centrada en el estudiante, se entiende como la percepción subjetiva que este tiene sobre la capacidad de la institución para satisfacer sus expectativas en términos de apoyo académico, recursos, trato y resultados formativos. Para medir dicha percepción, la literatura en gestión de servicios ha consolidado el modelo SERVQUAL, propuesto originalmente por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), como una herramienta robusta y ampliamente validada en diversos contextos, incluida la educación superior.

El modelo SERVQUAL identifica cinco dimensiones fundamentales de la calidad percibida:

*Tangibilidad:* se refiere a la apariencia física de las instalaciones, equipos, materiales didácticos y personal. En el ámbito educativo, abarca la infraestructura (aulas, laboratorios, bibliotecas), recursos tecnológicos y presentación profesional del docente.

*Fiabilidad:* capacidad de la institución para cumplir de forma consistente con lo prometido (por ejemplo, planes de estudio actualizados, retroalimentación oportuna, cumplimiento de cronogramas académicos).

*Capacidad de respuesta:* disposición y prontitud del personal docente y administrativo para brindar asistencia, resolver dudas o atender necesidades específicas del estudiante.

*Seguridad:* transmisión de confianza, competencia, cortesía y protección de los intereses del estudiante, incluyendo transparencia en procesos académicos y administrativos.

*Empatía:* provisión de atención individualizada, comprensión de las necesidades particulares del estudiante y accesibilidad del personal institucional (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988; Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).

En contextos de educación superior, especialmente en programas técnicos como el de Guía Oficial de Turismo, estas dimensiones adquieren relevancia práctica: la tangibilidad incluye no solo aulas, sino también recursos para simulaciones de itinerarios turísticos; la fiabilidad se vincula con la coherencia entre el perfil de egreso y las actividades formativas; y la empatía se manifiesta en la orientación vocacional y el acompañamiento en prácticas profesionales.

Estudios en América Latina han evidenciado que, si bien las cinco dimensiones influyen en la satisfacción académica, fiabilidad y seguridad suelen ser los predictores más fuertes, seguidos por efectos complementarios de tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta (Annamdevula y Bellamkonda, 2016; Gruber, Fuchs, y Voss, 2020; Rojas y Quispe, 2022). Esto sugiere que, más allá de la infraestructura, los estudiantes valoran especialmente la consistencia, transparencia y confianza en los procesos educativos.

**Nota metodológica: SERVQUAL vs. SERVPERF**

Aunque el modelo original SERVQUAL se basa en la brecha entre expectativas y percepciones, su aplicación en contextos educativos ha sido cuestionada debido a la heterogeneidad y subjetividad de las expectativas, que pueden distorsionar la medición (Cronin y Taylor, 1992). Por ello, este estudio adopta el enfoque SERVPERF, que mide únicamente el desempeño percibido del servicio, manteniendo la estructura dimensional del SERVQUAL. Esta decisión se justifica por la mayor parsimonia, confiabilidad y validez predictiva de SERVPERF en entornos educativos técnicos, como lo han demostrado investigaciones recientes en el contexto peruano (Carrasco Cueva, 2021; Rojas y Quispe, 2022).

Así, la calidad percibida del servicio educativo se operacionaliza en este estudio como la valoración del estudiante respecto al desempeño institucional en las cinco dimensiones SERVQUAL, sin requerir la medición previa de expectativas, lo que permite una evaluación más directa y sensible a las condiciones reales del programa de formación.

**Satisfacción académica.** La satisfacción académica se define como la respuesta cognitivo-afectiva que experimenta el estudiante como resultado de la comparación entre sus expectativas previas y la experiencia real vivida durante su proceso formativo (Elliot y Shin, 2002; Martínez-Argüelles, Batista-Foguet, y Saris, 2021). No se trata únicamente de una valoración emocional pasajera, sino de un juicio reflexivo sobre la calidad, pertinencia y utilidad percibida de la educación recibida. En este sentido, la satisfacción actúa como un indicador clave de calidad educativa y un predictor de la permanencia, el compromiso y la lealtad institucional (Viera, Rodríguez, y Álvarez, 2020).

La literatura reciente ha propuesto una estructura multidimensional de la satisfacción académica, especialmente útil en contextos de educación superior tecnológica. Siguiendo a Viera et al. (2020) y Rojas y Quispe (2022), se organiza en tres dimensiones interrelacionadas:

- 1. Valoración del aprendizaje:** refleja la percepción del estudiante sobre la utilidad, coherencia y profundidad de los contenidos, así como la claridad de los resultados de aprendizaje y su aplicabilidad en contextos profesionales. En programas como el de Guía Oficial de Turismo, esta dimensión está fuertemente vinculada a la percepción de que las competencias desarrolladas (técnicas, interpersonales y éticas) son relevantes para el ejercicio profesional.
- 2. Interacción pedagógica:** abarca la calidad de las relaciones entre docentes y estudiantes, la retroalimentación oportuna, la claridad en las instrucciones, el uso de metodologías activas y la motivación generada por el docente. Esta dimensión es crítica en entornos con alta carga práctica, donde la guía docente durante simulaciones, salidas de campo o prácticas preprofesionales influye directamente en la experiencia formativa.
- 3. Apoyo institucional:** incluye la percepción de disponibilidad y eficacia de los servicios complementarios, tales como orientación académica, asesoría psicológica, infraestructura, acceso a tecnologías, gestión de prácticas profesionales y trámites administrativos ágiles. En educación tecnológica, donde la vinculación con el sector productivo es fundamental, el apoyo institucional también se extiende a la articulación con empresas turísticas, agencias de viaje y comunidades locales para facilitar experiencias auténticas de aprendizaje.

En el ámbito de la educación superior tecnológica en el Perú, la satisfacción académica se ve reforzada cuando los procesos docentes y de soporte son percibidos como pertinentes, oportunos, confiables y centrados en el estudiante (MINEDU, 2022; SINEACE, 2021). Esto

implica que no basta con ofrecer contenidos actualizados; es necesario que el estudiante perciba una coherencia sistémica entre el diseño curricular, la gestión institucional (GCT), el desarrollo de competencias y la calidad del servicio educativo (Rojas y Quispe, 2022).

Así, la satisfacción académica emerge como un constructo integrador en este estudio, mediado por la calidad percibida del servicio educativo y condicionado por la efectividad del enfoque por competencias y los procesos de mejora continua. Su medición permite no solo evaluar la experiencia estudiantil, sino también identificar áreas de mejora estratégica en programas técnicos con alta demanda de pertinencia laboral, como el de Guía Oficial de Turismo.

**Relación teórica: calidad percibida del servicio educativo como antecedente de la satisfacción académica.** La relación causal entre la calidad percibida del servicio educativo y la satisfacción académica constituye uno de los hallazgos más consistentes en la literatura sobre gestión educativa y marketing de servicios. Numerosos estudios han demostrado que, cuando los estudiantes perciben que los procesos, recursos y relaciones institucionales cumplen o superan sus expectativas, experimentan un mayor nivel de satisfacción con su experiencia formativa (Cronin y Taylor, 1992; Gruber, Fuchs, y Voss, 2020; Carrasco Cueva, 2021). Esta relación se enmarca en la lógica del modelo de expectativas-confirmación, según la cual la satisfacción surge de la evaluación cognitiva del desempeño percibido frente a lo anticipado (Oliver, 1980).

En el contexto de la educación superior, esta relación adquiere particular relevancia porque la calidad no es un atributo objetivo, sino una construcción subjetiva mediada por la interacción constante entre el estudiante y la institución. Las cinco dimensiones del modelo SERVPERF; tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, operan

como factores explicativos de la satisfacción, aunque con distinta intensidad según el contexto cultural, institucional y disciplinar.

En el ámbito peruano y latinoamericano, investigaciones recientes han identificado que las dimensiones de fiabilidad (cumplimiento consistente de compromisos académicos y administrativos) y seguridad (confianza en la competencia del personal y transparencia institucional) ejercen el mayor peso explicativo sobre la satisfacción global de los estudiantes (Rojas y Quispe, 2022; Carrasco Cueva, 2021). Esto sugiere que, en contextos donde la incertidumbre institucional o la informalidad pueden ser percepciones latentes, los estudiantes valoran especialmente la previsibilidad, la coherencia y la integridad de los procesos educativos.

Por otro lado, las dimensiones de tangibilidad (infraestructura y recursos), empatía (atención personalizada) y capacidad de respuesta (prontitud en la resolución de necesidades) actúan como factores de mejora continua: aunque no siempre son determinantes primarios de la satisfacción, su deficiencia puede generar insatisfacción, mientras que su fortalecimiento incrementa la percepción de calidad diferenciada y el compromiso estudiantil (Gruber et al., 2020).

En programas técnicos como el de Guía Oficial de Turismo, esta relación se intensifica, ya que la formación incluye componentes prácticos (salidas de campo, prácticas en agencias, interacción con turistas reales) que exigen altos niveles de coordinación, confianza y apoyo institucional. Por ello, la calidad percibida no solo influye en la satisfacción inmediata, sino también en la autoeficacia profesional y la intención de recomendar el programa, variables críticas para la sostenibilidad y el posicionamiento institucional.

En síntesis, la evidencia teórica y empírica respalda sólidamente la hipótesis de que la calidad percibida del servicio educativo es un antecedente directo y significativo de la satisfacción académica, con matices contextuales que este estudio explora específicamente en el marco de la formación técnica en turismo en el Perú.

## **2.2. Marco conceptual (palabras clave)**

El marco conceptual constituye la representación estructurada de los conceptos centrales de la investigación y de las relaciones hipotéticas que se establecen entre ellos, sirviendo como fundamento lógico para el desarrollo del estudio. En el presente trabajo, las variables principales son: Calidad del servicio educativo percibido (variable 1) y Satisfacción académica (variable 2). Ambas se sustentan teóricamente en la articulación entre la Gestión de la Calidad Total (GCT) y el enfoque por competencias, tal como se desarrolló en las bases teóricas. Esta integración permite comprender cómo los procesos educativos orientados a la excelencia y centrados en el desarrollo de competencias profesionales influyen directamente en la percepción que los estudiantes tienen sobre la calidad de su formación.

El modelo propuesto asume que la percepción de una educación de calidad; reflejada en procesos eficientes, servicios confiables, recursos adecuados, retroalimentación oportuna y atención empática por parte del personal docente y administrativo, genera mayores niveles de satisfacción en los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru. Esta satisfacción, a su vez, se entiende como un indicador clave del éxito institucional y de la pertinencia del currículo frente a las demandas del sector turístico.

**Variable 1: Calidad del servicio educativo percibido.** La calidad del servicio educativo percibido se define como el juicio subjetivo que emite el estudiante acerca del grado de excelencia con que la institución brinda sus servicios formativos, administrativos y de apoyo.

Esta percepción está determinada por cinco dimensiones, adaptadas del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), ampliamente validado en contextos educativos (Annamdevula y Bellamkonda, 2016; Gruber et al., 2020; Martínez-Argüelles et al., 2021).

Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores
Tangibilidad	Percepción sobre la infraestructura, recursos tecnológicos, materiales y apariencia del personal.	Aulas, equipos, materiales, presentación institucional.
Fiabilidad	Cumplimiento de lo prometido de manera precisa y consistente.	Puntualidad docente, cumplimiento del plan de estudios, claridad en la evaluación.
Capacidad de respuesta	Rapidez y disposición del personal para atender consultas y resolver problemas.	Atención administrativa, comunicación oportuna, solución de dificultades académicas.
Seguridad	Sensación de confianza y competencia profesional transmitida por la institución.	Transparencia, dominio docente, respeto y trato equitativo.
Empatía	Atención personalizada y comprensión de las necesidades del estudiante.	Escucha activa, acompañamiento, flexibilidad pedagógica.

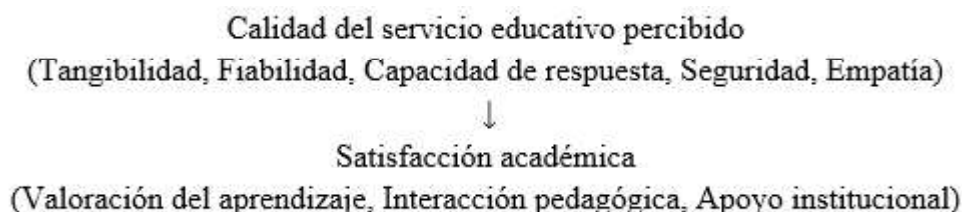
**Variable 2: Satisfacción académica.** La satisfacción académica se concibe como la respuesta emocional y cognitiva del estudiante frente a la experiencia educativa, derivada de la comparación entre sus expectativas iniciales y los resultados obtenidos durante su formación (Elliot y Shin, 2002; Carrasco Cueva, 2021). En este estudio, la satisfacción se organiza en tres dimensiones interrelacionadas, alineadas con la literatura reciente sobre evaluación de la experiencia estudiantil (Viera et al., 2020; Rojas y Quispe, 2022).

Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores
Valoración del aprendizaje	Evaluación del estudiante sobre su progreso académico, la utilidad de los contenidos y el desarrollo de competencias.	Logro de competencias, relevancia de contenidos, autoeficacia académica.
Interacción pedagógica	Calidad de la relación comunicativa entre docentes y estudiantes, basada en la orientación y la retroalimentación.	Claridad docente, accesibilidad, apoyo pedagógico.
Apoyo institucional	Servicios complementarios que respaldan la formación integral del estudiante.	Tutoría, biblioteca, bienestar, gestión académica eficiente.

**Relación conceptual entre las variables.** El modelo teórico que guía esta investigación se sustenta en la relación causal calidad percibida ® satisfacción académica, validada empíricamente por diversos estudios en educación superior (Cronin y Taylor, 1992; Gruber et al., 2020; Carrasco Cueva, 2021). Según este enfoque, la percepción favorable de los servicios educativos (fiabilidad, seguridad, empatía, etc.) incrementa la satisfacción del estudiante, la cual se traduce en lealtad institucional y compromiso con su formación (Rojas y Quispe, 2022).

### Figura 1.

*Modelo conceptual del estudio*



## Definiciones operacionales

Variable	Dimensiones	Escala	Tipo de variable
Calidad del servicio educativo percibido	Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía	Likert de 5 puntos	Independiente
Satisfacción académica	Valoración del aprendizaje, Interacción pedagógica, Apoyo institucional	Likert de 5 puntos	Dependiente

El marco conceptual propuesto integra la visión sistémica de la Gestión de la Calidad Total con el enfoque pedagógico del modelo por competencias, estableciendo una relación coherente entre los procesos institucionales de calidad y los resultados formativos percibidos por el estudiante. Así, la calidad del servicio educativo percibido actúa como antecedente y predictor de la satisfacción académica, configurando un modelo explicativo aplicable al contexto de la educación superior tecnológica en el sector turismo.

### 2.3. Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte)

**Antecedentes internacionales.** Herman (2022) realizó un estudio titulado “Impact of service quality on student satisfaction: A case study in higher education institutions”, cuyo objetivo fue analizar el efecto de la calidad del servicio educativo en la satisfacción estudiantil. La investigación se llevó a cabo con una población de estudiantes universitarios de una institución privada en Estados Unidos, de la cual se obtuvo una muestra no probabilística por conveniencia de 81 participantes. Se empleó un diseño no experimental, transversal y cuantitativo, utilizando un cuestionario adaptado del modelo SERVQUAL con escala Likert de cinco puntos, y el análisis de datos se realizó mediante estadística descriptiva y regresión

lineal en el software SPSS. Los resultados mostraron que la calidad del servicio percibida tiene un efecto positivo y estadísticamente significativo en la satisfacción estudiantil, explicando el 84.9 % de la varianza, lo que confirma que a mayor percepción de calidad en aspectos como infraestructura, interacción docente y apoyo institucional, mayor es el nivel de satisfacción del estudiante.

Choque (2021) condujo una investigación titulada “Percepción estudiantil sobre los factores de calidad académica en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia”, con el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento de los factores asociados a la calidad académica según la percepción de los estudiantes del plan de estudios 2016–2020. La población estuvo conformada por estudiantes de pregrado de dicha facultad, y la muestra fue de 255 estudiantes seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. El estudio adoptó un diseño no experimental, explicativo y cuantitativo, aplicando un cuestionario estructurado con escala Likert de cinco puntos, validado por expertos, y procesando los datos en SPSS. Los hallazgos revelaron que los factores de calidad; como la docencia, la infraestructura y la gestión académica, se perciben en un nivel aceptable, aunque no óptimo, situando la calidad educativa en un punto intermedio entre lo esperado y lo ideal, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la retroalimentación docente y la pertinencia curricular.

González-Contreras, Ramírez y Silva (2019) desarrollaron un estudio titulado “Prácticas pedagógicas y satisfacción académica en programas de salud de una universidad chilena”, cuyo objetivo fue examinar la relación entre las prácticas pedagógicas percibidas y la satisfacción académica de los estudiantes. La población incluyó a estudiantes de carreras de salud (enfermería, medicina y kinesiología) en una universidad chilena, y la muestra estuvo

compuesta por 649 estudiantes seleccionados mediante muestreo estratificado por carrera y nivel académico. Se utilizó un diseño no experimental, correlacional y transversal, aplicando un cuestionario validado para medir prácticas pedagógicas (tradicional versus constructivista) y satisfacción académica, con análisis de regresión múltiple. Los resultados indicaron que, aunque predominan las prácticas tradicionales, aquellas con enfoque constructivista se asocian con mayores niveles de satisfacción, explicando en conjunto el 37.19 % de la varianza, y mostrando que la satisfacción varía según la titulación y el nivel formativo.

Ghaffar y Xin (2019) llevaron a cabo una investigación titulada “Determinants of student satisfaction in higher education: Evidence from Pakistan”, con el objetivo de identificar los factores institucionales que influyen en la satisfacción general de los estudiantes universitarios. La población estuvo conformada por estudiantes de universidades públicas y privadas de Pakistán, y la muestra fue de 500 estudiantes seleccionados mediante muestreo aleatorio estratificado, de los cuales el 51.6 % eran hombres y el 41.2 % tenían entre 18 y 21 años. El estudio adoptó un diseño transversal, cuantitativo y correlacional, utilizando un cuestionario basado en dimensiones del modelo SERVQUAL con escala Likert de cinco puntos, y aplicando análisis factorial y regresión lineal. Los hallazgos evidenciaron una relación fuerte y significativa entre la satisfacción y factores como la actitud del personal, la eficiencia administrativa, la infraestructura y la calidad del ambiente de aprendizaje, destacando su importancia en la elección, permanencia y lealtad institucional.

Pecina (2019) realizó un estudio titulado “Calidad educativa y satisfacción académica en estudiantes de enfermería de una universidad pública mexicana”, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre la percepción de calidad educativa y la satisfacción académica en estudiantes del quinto ciclo de la licenciatura en Enfermería. La población fue de estudiantes de dicha

carrera, y la muestra incluyó a 74 participantes seleccionados por censo. Se empleó un diseño descriptivo-correlacional y cuantitativo, utilizando una escala compuesta adaptada de Tumino et al. (2013) y Jiménez et al. (2011), con un alfa de Cronbach de 0.96, y el análisis se realizó en SPSS versión 20. Los resultados mostraron que el 57.3 % de los estudiantes reportó satisfacción (parcial o total), mientras que el 48.4 % valoró positivamente la calidad académica; además, se encontró una correlación positiva y significativa ( $r = 0.432$ ,  $p < 0.01$ ) entre ambas variables, aunque persiste un porcentaje considerable de insatisfacción, lo que indica oportunidades de mejora en la enseñanza clínica y el apoyo tutorial.

Alrowwad, Alkhoraif y Alsharari (2021) condujeron una investigación titulada “Service quality and student satisfaction in Jordanian higher education: The mediating role of institutional trust”, con el objetivo de analizar cómo la calidad del servicio educativo influye en la satisfacción y la intención de permanencia de los estudiantes. La población estuvo compuesta por estudiantes de universidades públicas en Jordania, y la muestra fue de 387 estudiantes seleccionados mediante muestreo aleatorio. El estudio utilizó un diseño cuantitativo, transversal y causal, aplicando un cuestionario basado en SERVQUAL y escalas de lealtad, con análisis mediante modelado de ecuaciones estructurales (SEM). Las conclusiones indicaron que la calidad percibida, especialmente en infraestructura tecnológica, interacción docente-estudiante y procesos administrativos, tiene un efecto directo y significativo en la satisfacción, la cual, a su vez, predice la intención de continuar en la institución, lo que lleva a recomendar inversiones en recursos digitales y formación docente en comunicación efectiva.

Kim y Kim (2020) desarrollaron un estudio titulado “The impact of institutional support and teaching quality on student satisfaction and retention in Korean higher

education”, cuyo objetivo fue examinar el efecto de la calidad docente y el soporte institucional en la satisfacción y retención estudiantil. La población incluyó a estudiantes de universidades surcoreanas, y la muestra fue de 1,200 participantes seleccionados mediante muestreo estratificado por región y tipo de institución. Se adoptó un diseño cuantitativo, transversal y correlacional, utilizando una encuesta estructurada con escalas validadas y aplicando análisis de regresión y modelado de ecuaciones estructurales. Los resultados demostraron que la calidad de la enseñanza y los servicios de apoyo, como asesoría académica, salud mental y orientación laboral, son predictores clave de la satisfacción, la cual se asocia positivamente con la retención y el éxito académico, subrayando la necesidad de integrar servicios psicoeducativos como parte esencial de la calidad del servicio.

Hartman y Schmidt (2019) realizaron un metaanálisis titulado “Service quality and student satisfaction in higher education: A meta-analytic review”, con el objetivo de sintetizar empíricamente la relación entre calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil a nivel global. La investigación incluyó datos de 52 estudios publicados, con una población agregada de más de 45,000 estudiantes de educación superior en diversos países. Se empleó una metodología de revisión sistemática con enfoque cuantitativo (protocolo PRISMA), analizando instrumentos basados en SERVQUAL, EDUQUAL y HEdPERF, y calculando tamaños del efecto promedio. Las conclusiones revelaron una relación positiva, robusta y consistente ( $r$  promedio = 0.52) entre calidad percibida y satisfacción, siendo los factores con mayor peso la competencia y accesibilidad del profesorado, así como la calidad de la infraestructura física y tecnológica, lo que valida la generalizabilidad del modelo SERVQUAL en contextos educativos diversos.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollaron el estudio fundacional “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, con el objetivo de crear un modelo teórico y un instrumento para medir la calidad del servicio en sectores intensivos en servicios. La investigación se basó en múltiples muestras de consumidores de servicios en Estados Unidos (banca, telecomunicaciones, salud), con una muestra total superior a 1,000 participantes en fases piloto. Se utilizó una metodología mixta secuencial, combinando investigación cualitativa y cuantitativa, con análisis factorial exploratorio y confirmatorio.

El instrumento resultante, la escala SERVQUAL original, consta de 22 ítems agrupados en cinco dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Las conclusiones establecieron que la calidad del servicio se define por la brecha entre expectativas y percepciones, y este modelo se ha convertido en el referente global para la evaluación de servicios, incluyendo la educación superior, tal como lo han validado estudios posteriores (Ladhari, 2009; Caro y García, 2020).

**Antecedentes nacionales.** Asencios (2022) realizó una investigación cuyo objetivo fue establecer la asociación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en una institución educativa del distrito de Los Olivos, Lima. La población estuvo conformada por 175 estudiantes de educación secundaria, de los cuales se seleccionó una muestra probabilística de 120 participantes. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional no experimental y lógica hipotético-deductiva. Para la recolección de datos, se empleó una encuesta compuesta por 22 ítems para evaluar la calidad del servicio educativo y 23 ítems para medir la satisfacción estudiantil. El análisis estadístico, realizado mediante el coeficiente Rho de Spearman, arrojó una correlación positiva y significativa ( $r = 0.584$ ,  $p < 0.05$ ), lo que indica que una mejora en la calidad del servicio educativo está directamente

relacionada con un aumento en la satisfacción de los estudiantes. Estos hallazgos permiten identificar fortalezas y debilidades institucionales, orientando estrategias para mejorar la experiencia educativa.

Morales (2022) condujo un estudio con el objetivo de determinar la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en una institución educativa del distrito de San Benito, región de Ucayali. La investigación utilizó un diseño correlacional no experimental y una muestra de 16 estudiantes de cuarto grado de secundaria. Se aplicó un cuestionario con alta confiabilidad ( $\alpha = 0.915$ ) para medir ambas variables. El análisis mediante correlación de Pearson reveló una relación moderada y positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil ( $r = 0.386$ ), lo que permitió rechazar la hipótesis nula de ausencia de relación. Entre las dimensiones con mayor influencia destacaron la reputación del instituto y la calidad de la infraestructura, con una percepción positiva en el 81.25 % de los encuestados. Estos resultados constituyen evidencia útil para implementar estrategias que mejoren tanto la satisfacción como la calidad educativa.

Cueto, Chirinos y León (2020) evaluaron la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas del Perú mediante un estudio descriptivo y cuantitativo. La muestra incluyó a 209 participantes, integrada por estudiantes, docentes y padres de familia. Se aplicaron tres cuestionarios diferenciados, con 108, 121 y 83 ítems respectivamente, diseñados para capturar las percepciones de cada grupo. Los resultados indicaron que la calidad percibida del servicio educativo se situaba en un nivel promedio, con una satisfacción global del 50.23 %. Además, se observó una percepción similar entre clientes internos (docentes y estudiantes) y externos (padres), lo que sugiere una coherencia en la valoración del servicio, pero también la necesidad de acciones focalizadas para elevar los estándares de calidad.

Jiménez R. (2019) analizó la relación entre la calidad del servicio educativo, la satisfacción y la lealtad estudiantil en universidades públicas y privadas de la región Piura. Su investigación confirmó un modelo causal en el que la satisfacción es consecuencia directa de la calidad y el valor percibido. La muestra incluyó a estudiantes de diversas carreras, y se utilizaron escalas validadas para medir las tres variables. Los resultados mostraron que las dimensiones más influyentes en la percepción de calidad fueron la competencia y la actitud del docente, seguidas por la eficiencia del servicio administrativo y la capacidad de la infraestructura. Asimismo, se verificó que la lealtad estudiantil; medida como intención de recomendar y permanecer en la institución, se deriva directamente de la satisfacción, lo que subraya la importancia de estos factores para la retención académica.

Nobario (2018) estudió la satisfacción estudiantil en carreras técnicas de alta y baja demanda en institutos superiores del Perú. Aunque el estudio se encuentra ligeramente fuera del rango de seis años, su pertinencia justifica su inclusión. La investigación encontró niveles de satisfacción cercanos a “satisfecho” en ambas categorías de carreras. Sin embargo, se identificaron áreas críticas con menor satisfacción, particularmente en el servicio educativo administrativo, la infraestructura y el equipamiento institucional. Estos hallazgos representan oportunidades concretas para mejorar la experiencia formativa y alinear los recursos institucionales con las expectativas del estudiantado.

González y Ramírez (2021) realizaron un estudio sobre la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en institutos técnicos de Lima Metropolitana. La investigación, de enfoque cuantitativo y diseño correlacional, utilizó una muestra no probabilística de estudiantes de carreras técnicas. Los instrumentos incluyeron escalas basadas en dimensiones del modelo SERVQUAL, adaptadas al contexto técnico. Los resultados destacaron que la comunicación efectiva entre docentes y estudiantes, así como la

actualización pedagógica de los contenidos, son factores determinantes para elevar la satisfacción estudiantil. El estudio enfatiza la necesidad de una gestión institucional orientada a la mejora continua, el fortalecimiento de la infraestructura educativa y la capacitación docente en metodologías activas.

Paredes y Soto (2019) abordaron la influencia del entorno institucional y la calidad del servicio en la percepción de satisfacción de estudiantes universitarios en el Perú. La investigación, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo, incluyó a estudiantes de diversas universidades públicas y privadas. Se utilizaron cuestionarios validados para medir la calidad docente, el uso de tecnologías educativas y la satisfacción general. Las conclusiones indicaron que la calidad del personal docente, combinada con el adecuado uso de tecnologías digitales en el aula, incrementa significativamente la satisfacción estudiantil y la retención académica. Los autores resaltan la importancia de implementar políticas institucionales que fomenten la formación docente continua, la innovación pedagógica y la participación activa de los estudiantes en los procesos de mejora.

Diversos diagnósticos del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, 2019) y del Ministerio de Educación del Perú (Minedu, 2020) han identificado importantes brechas en la calidad de la educación técnico-productiva en el sector turismo. En particular, los resultados de la Evaluación de Carreras Técnicas (SINEACE, 2019) revelaron que menos del 30 % de los programas evaluados en áreas como turismo, hotelería y gastronomía cumplían con los estándares mínimos en recursos educativos, los cuales incluyen infraestructura adecuada, equipamiento, y ambientes de aprendizaje práctico como laboratorios, talleres o espacios de simulación profesional. Asimismo, se encontró que una proporción considerable de docentes carecía de formación pedagógica actualizada o experiencia relevante en el sector. Estas limitaciones

estructurales afectan directamente la calidad de la formación práctica, lo que a su vez influye en la percepción de los estudiantes sobre el servicio educativo y en su nivel de satisfacción académica.

**Antecedentes locales.** En la región Cusco, los antecedentes empíricos sobre la relación entre calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en institutos superiores técnicos son limitados, pero existen algunos diagnósticos y estudios que aportan evidencia contextual relevante. La Dirección Regional de Educación Cusco (DREC, 2021) realizó un diagnóstico institucional en los institutos superiores tecnológicos públicos de la región, incluyendo al I.S.T. Túpac Amaru, con el objetivo de identificar brechas en la implementación del enfoque por competencias. Los resultados mostraron que, si bien el 68 % de los docentes declaraba aplicar metodologías activas, solo el 32 % contaba con materiales didácticos actualizados en lenguas originarias, y menos del 25 % tenía acceso regular a sitios patrimoniales para prácticas guiadas. Estas limitaciones afectan directamente la percepción de pertinencia y calidad del servicio educativo por parte de los estudiantes, especialmente en carreras como la de Guía Oficial de Turismo, donde la vinculación con el entorno es fundamental.

Por su parte, Quispe (2020), en una investigación titulada “Percepción de la calidad educativa en institutos superiores tecnológicos del Cusco”, analizó las valoraciones de 180 estudiantes de tres institutos públicos, incluyendo el programa de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru. Mediante un cuestionario basado en dimensiones del modelo EDUQUAL y con un alfa de Cronbach de 0.89, el estudio encontró que la satisfacción general era moderada (promedio de 3.4 en escala de 5 puntos), con las dimensiones de infraestructura y acceso a prácticas profesionales como las más críticas. Específicamente, el 64 % de los estudiantes del programa de Guía de Turismo manifestó insatisfacción con la frecuencia y calidad de las salidas de campo, y el 58 % señaló que los contenidos no incluían suficientes referencias al

quechua ni a la cosmovisión andina. Estos hallazgos subrayan la necesidad de una formación más contextualizada y culturalmente pertinente.

Además, el propio I.S.T. Túpac Amaru elaboró un informe interno de autoevaluación institucional en 2023 (I.S.T. Túpac Amaru, 2023), como parte de su preparación para los procesos de aseguramiento de la calidad del SINEACE. En dicho documento, se reconoce que, aunque el plan de estudios está alineado con el perfil de competencias del guía oficial, persisten desafíos en la actualización docente, la disponibilidad de recursos tecnológicos (como software de gestión turística) y la coordinación con actores del sector turístico para pasantías certificadas. La encuesta de satisfacción incluida en el informe, aplicada a 92 estudiantes del programa de Turismo, reveló que solo el 41 % consideraba muy buena o excelente la preparación recibida para el ejercicio profesional, mientras que el 37 % expresó dudas sobre su capacidad para obtener la certificación nacional como guía oficial al egresar.

Finalmente, un estudio de campo realizado por la Universidad Andina del Cusco (UAC, 2022) en colaboración con la Municipalidad Provincial del Cusco evaluó las competencias de guías turísticos en ejercicio, muchos de ellos egresados de institutos locales. Los resultados indicaron que, si bien los guías demostraban dominio del contenido histórico, presentaban debilidades en comunicación intercultural, manejo de conflictos y uso de tecnologías digitales. Estos hallazgos retroalimentan las preocupaciones sobre la pertinencia curricular y sugieren que las brechas en la formación inicial se traducen en limitaciones en el desempeño laboral, lo que, a su vez, puede afectar la reputación de los programas formadores y la satisfacción de futuros estudiantes.

En conjunto, estos antecedentes locales evidencian una brecha crítica entre la oferta formativa y las demandas reales del entorno turístico cusqueño. La falta de acceso a prácticas significativas, la insuficiente integración del quechua y la cosmovisión andina, y las limitaciones en infraestructura y actualización docente configuran un escenario en el que la

percepción de calidad del servicio educativo puede verse comprometida, con consecuencias directas en la satisfacción académica y la empleabilidad de los egresados. Por ello, la presente investigación resulta oportuna y necesaria para generar evidencia empírica actualizada que oriente estrategias de mejora en el I.S.T. Túpac Amaru.

**Brecha de investigación.** A pesar de los avances en la literatura sobre calidad educativa, enfoque por competencias y satisfacción estudiantil en educación superior, persiste una brecha empírica significativa en el contexto regional peruano, particularmente en el sector de la formación técnica en turismo. La mayoría de los estudios disponibles se centran en universidades o institutos privados de grandes ciudades (Carrasco Cueva, 2021; Rojas y Quispe, 2022), con escasa atención a institutos públicos de educación superior tecnológica en zonas de alta vocación turística, como el Cusco.

Específicamente, no se han identificado investigaciones que analicen sistemáticamente la percepción de calidad del servicio educativo, desde el modelo SERVPERF, entre estudiantes de programas de Guía Oficial de Turismo en institutos públicos del Cusco, ni que exploren cómo dicha percepción se vincula con indicadores de pertinencia formativa, como la empleabilidad o la inserción laboral efectiva en el sector turístico. Esta omisión es crítica, considerando que el turismo representa aproximadamente el 9 % del PIB regional y constituye un pilar estratégico del desarrollo económico y social del Cusco (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023).

Asimismo, aunque se reconoce la importancia de alinear la formación técnica con las demandas del sector productivo (SINEACE, 2021; MINEDU, 2022), falta evidencia empírica que articule la gestión de la calidad educativa con los resultados laborales de los egresados en contextos locales. Esta investigación busca contribuir precisamente a cerrar dicha brecha, al

examinar cómo la calidad percibida del servicio educativo influye en la satisfacción académica y, por extensión, en la preparación profesional de futuros guías de turismo en una de las regiones turísticas más emblemáticas del Perú.

## **Relación con la Matriz y Metodología**

### **1. Diseño metodológico**

El presente estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y de nivel descriptivo-correlacional. Este diseño permite recoger datos en un único momento temporal y analizar las relaciones estadísticas entre las variables principales; Calidad del Servicio Educativo Percibido (medida mediante las dimensiones SERVPERF: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) y Satisfacción Académica (estructurada en valoración del aprendizaje, interacción pedagógica y apoyo institucional), sin manipulación de variables, tal como se requiere en estudios de percepción y evaluación educativa (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, 2014).

La elección de este diseño responde a la necesidad de describir la realidad percibida por los estudiantes y examinar la fuerza y dirección de la asociación entre calidad y satisfacción, lo cual constituye un paso previo esencial para la formulación de políticas basadas en evidencia.

### **2. Aporte al sector**

Los resultados de esta investigación tienen un potencial impacto directo en la gestión educativa y el desarrollo turístico regional. En particular, servirán de insumo técnico para el Gobierno Regional del Cusco y la Dirección Regional de Educación en la reformulación de políticas de formación técnica en turismo. Por ejemplo, los hallazgos podrían justificar la asignación de fondos específicos para prácticas profesionales en

sitios arqueológicos emblemáticos como Sacsayhuamán, mejorar la infraestructura de simulación turística en los institutos o fortalecer la articulación con operadores turísticos locales.

Además, al vincular la percepción de calidad con la pertinencia formativa, el estudio aporta un modelo de evaluación institucional alineado con los principios de la Gestión de la Calidad Total y el enfoque por competencias, reforzando la rendición de cuentas y la mejora continua exigidas por SUNEDU y SINEACE (2021, 2023). En este sentido, la investigación no solo tiene valor académico, sino también utilidad estratégica para la toma de decisiones en el ámbito público.

## **2.4 Hipótesis**

Las afirmaciones provisionales que orientan este estudio se fundamentan en la revisión de antecedentes teóricos y empíricos que establecen una conexión entre las variables clave (percepción estudiantil, calidad del servicio y desempeño académico). Estas hipótesis buscan confirmar o refutar dicha vinculación en el contexto específico del programa de Guía Oficial de Turismo.

### **a. Hipótesis general**

La calidad académica del servicio educativo percibido, considerando sus niveles descriptivos, se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.

### **b. Hipótesis específicas**

- 1:** El nivel de tangibilidad percibida del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.

- 2: El nivel de fiabilidad percibida del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.
- 3: El nivel de capacidad de respuesta percibida del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.
- 4: El nivel de seguridad percibida del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.
- 5: El nivel de empatía institucional percibida se relaciona positivamente con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.

## 2.5 Identificación de variables e indicadores

El presente estudio aborda la relación entre la calidad del servicio educativo percibido y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de Guía Oficial de Turismo. Para ello, se han definido dos variables principales:

### **Variable 1:** Calidad del Servicio Educativo Percibido

*Definición conceptual:* Juicio del estudiante sobre la **excelencia del servicio recibido**, resultado de contrastar sus expectativas previas con la percepción del desempeño real de la institución. Se operacionaliza con el modelo **SERVQUAL** adaptado a educación superior, cuyas cinco dimensiones cubren tanto aspectos académicos como de apoyo administrativo.

### **Justificación del modelo SERVQUAL:**

Aunque el modelo SERVQUAL fue originalmente concebido para contextos comerciales, su aplicación en entornos educativos ha sido ampliamente validada, dado que los servicios

educativos comparten características como la intangibilidad, la inseparabilidad y la heterogeneidad (Abdullah, 2006). Por lo tanto, se considera pertinente su adaptación al presente estudio.

### **Enfoque metodológico:**

En esta investigación se utilizará una versión adaptada del modelo SERVQUAL centrada en la percepción del servicio, sin incluir la medición directa de las expectativas, lo cual se alinea con enfoques contemporáneos como el modelo SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992). Este enfoque permite obtener una evaluación más directa de la calidad percibida.

*Definición operacional:* La calidad del servicio educativo percibido será evaluada mediante una escala tipo Likert de 5 puntos, que mide la percepción de los estudiantes respecto a cinco dimensiones fundamentales del servicio educativo:

### ***Dimensiones:***

1. Tangibilidad
2. Fiabilidad
3. Capacidad de respuesta
4. Seguridad
5. Empatía

### **Variable 2:** Satisfacción académica

*Definición conceptual:* La Satisfacción Académica es un juicio multidimensional que el estudiante formula al comparar su experiencia educativa real con sus expectativas y estándares de calidad (Alves y Raposo, 2011). Combina un componente afectivo (agrado o disfrute) y uno cognitivo (valoración de la utilidad y logro de metas), y se considera un indicador clave de la calidad educativa (Tsinidou et al., 2011). En la educación superior, predice positivamente la retención, la lealtad institucional y el

rendimiento académico (Alderman et al., 2018; Douglas et al., 2015), destacando su importancia para el éxito y la mejora continua del alumnado.

*Definición operacional:* La satisfacción académica se medirá mediante una escala tipo Likert de cinco puntos (1 = “muy insatisfecho” a 5 = “muy satisfecho”). Se estructura en tres dimensiones complementarias:

**Dimensiones:**

1. Valoración del aprendizaje
2. Interacción pedagógica
3. Apoyo institucional

## 2.6. Operacionalización de variables

**Tabla 1** Operacionalización de variables

Variable 1	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems de Instrumento	Escala de medición
Calidad del Servicio Educativo Percibido	<p><b>Definición Conceptual:</b> Juicio del estudiante sobre la excelencia del servicio recibido, resultado de contrastar sus expectativas previas con la percepción del desempeño real de la institución. Se operacionaliza con el modelo SERVQUAL adaptado a educación superior, cuyas cinco dimensiones cubren tanto aspectos académicos como de apoyo administrativo.</p> <p><b>Definición Operacional:</b> La calidad del servicio educativo percibido será evaluada mediante una escala tipo Likert de 5 puntos, que mide la percepción de los estudiantes respecto a cinco dimensiones fundamentales del servicio educativo.</p>	Tangibilidad	Las aulas, laboratorios y equipos presentan buen estado y limpieza. El material didáctico es actualizado y suficiente.	1 - 4	Escala de Likert (1 a 5) (1 = desacuerdo ... 5 = acuerdo).
		Fiabilidad	La institución cumple el calendario académico sin contratiempos. Las calificaciones se publican de forma exacta y puntual.	5 - 7	
		Capacidad de Respuesta	El personal atiende trámites y consultas con rapidez. Las dudas académicas se resuelven en un plazo razonable.	8 - 10	
		Seguridad	Los docentes demuestran dominio de los contenidos. La institución transmite confianza en los procesos de evaluación.	11 - 13	
		Empatía	El personal muestra interés genuino por las necesidades individuales. Se ofrece orientación académica personalizada cuando es necesaria.	14 - 16	

Variable 2	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems de Instrumento	Escala de medición
Satisfacción académica	<p><b>Definición conceptual</b> La Satisfacción Académica es un juicio multidimensional que el estudiante formula al comparar su experiencia educativa real con sus expectativas y estándares de calidad (Alves y Raposo, 2011). Combina un componente afectivo (agrado o disfrute) y uno cognitivo (valoración de la utilidad y logro de metas), y se considera un indicador clave de la calidad educativa (Tsinidou et al., 2011). En la educación superior, predice positivamente la retención, la lealtad institucional y el rendimiento académico (Alderman et al., 2018; Douglas et al., 2015), destacando su importancia para el éxito y la mejora continua del alumnado.</p> <p><b>Definición operacional:</b> La satisfacción académica se medirá mediante una escala tipo Likert de cinco puntos (1 = «muy insatisfecho» a 5 = «muy satisfecho»). Se estructura en tres dimensiones complementarias.</p>	Valoración del aprendizaje	Pertinencia de los contenidos para el ejercicio turístico. Contribución de las actividades didácticas al logro de competencias.	17 - 19	Escala de Likert (1 a 5) (1 = desacuerdo ... 5 = acuerdo).
		Interacción pedagógica.	Claridad y organización de las sesiones de clase. Oportunidad y utilidad de la retroalimentación recibida.	20 - 22	
		Apoyo institucional	Eficacia de los recursos bibliográficos y de la plataforma virtual. Calidad de los servicios de bienestar (orientación, bolsa de prácticas, etc.).	23 - 25	

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. **Ámbito de estudio: localización política y geográfica**

El presente estudio se desarrollará en el Instituto Superior Tecnológico Público Túpac Amaru, ubicado en la ciudad del Cusco, Perú.

**Localización política.** El Instituto Superior Tecnológico Túpac Amaru se encuentra administrativamente en la Región Cusco, provincia del Cusco, distrito del Cusco.

Políticamente, el Cusco es una de las 25 regiones del Perú y está organizada en 13 provincias, siendo la provincia del Cusco la más importante debido a su condición de capital regional.

La institución está bajo la jurisdicción del Ministerio de Educación (MINEDU) y forma parte de la Dirección Regional de Educación (DRE) Cusco, la cual supervisa y regula la educación superior tecnológica en la región.

**Localización geográfica.** Geográficamente, la ciudad del Cusco se sitúa en la zona suroriental de los Andes peruanos, a una altitud aproximada de 3,399 msnm. El Instituto Túpac Amaru está ubicado en el área urbana del Cusco, cerca del centro histórico, declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO en 1983.

Las coordenadas aproximadas de la ciudad del Cusco son:

- **Latitud:** 13°31'30" S
- **Longitud:** 71°58'20" O

La región presenta un relieve montañoso, con clima templado-frío y dos estaciones marcadas: seca (abril-octubre) y lluviosa (noviembre-marzo). Esta ubicación estratégica en los

Andes le confiere una gran importancia cultural, turística y educativa, siendo el Cusco un polo de desarrollo académico y tecnológico en el sur del Perú.

Distrito: San Sebastián

Provincia: Cusco

Región: Cusco

### Figura 1:

*Localización geográfica del Instituto Tupac Amaru de Cusco*



Nota: Tomado de Google maps

### 3.2. Tipo y nivel de investigación

**Tipo de Investigación.** La presente investigación se clasifica como investigación básica (también denominada sustantiva o fundamental), dado que su propósito central no es resolver un problema práctico inmediato ni generar aplicaciones comerciales, sino contribuir al desarrollo del conocimiento científico en el ámbito de la educación superior, específicamente en torno a la calidad académica del servicio educativo percibido y la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2022), la investigación básica se orienta a la formulación, prueba y refinamiento de teorías, buscando comprender los fundamentos de los fenómenos sociales sin una intención utilitaria directa. En este sentido, el estudio no persigue beneficios económicos ni intervenciones inmediatas, sino que busca generar evidencia empírica que enriquezca los marcos conceptuales existentes sobre la experiencia estudiantil en contextos de formación técnica superior (García y López, 2023).

No obstante, los hallazgos derivados de esta investigación poseen un alto potencial de transferencia: pueden servir como base teórica y empírica para futuros estudios aplicados, diseños de políticas educativas, mejoras institucionales o incluso desarrollos tecnológicos orientados a la evaluación de la calidad educativa (Pérez y Molina, 2021). Como señala Moreno (2022), “la investigación básica constituye el cimiento sobre el cual se construyen las soluciones prácticas en el mediano y largo plazo” (p. 78).

Así, aunque el enfoque sea teórico-conceptual, su relevancia radica en su capacidad para informar decisiones estratégicas en el ámbito educativo, especialmente en instituciones de educación superior tecnológica donde la percepción estudiantil es un indicador clave de desempeño institucional (UNESCO, 2021).

**Nivel de Investigación.** El presente estudio se ubica en el nivel descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental y transeccional (o transversal). Este nivel de investigación permite, en primer lugar, caracterizar de manera sistemática el perfil de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco en relación con dos constructos clave: la calidad académica del servicio educativo percibido y la satisfacción académica. En segundo lugar, busca determinar la magnitud y dirección de la asociación estadística entre ambas variables, sin intervenir ni manipular el entorno natural de los participantes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2022).

La fase descriptiva del estudio tiene como objetivo identificar las tendencias centrales, la dispersión y la distribución de las respuestas de los estudiantes respecto a los ítems que miden cada variable. Esto permite comprender cómo perciben los estudiantes la calidad de su formación y su grado de satisfacción con la experiencia académica (García y López, 2023). Por su parte, la fase correlacional emplea técnicas estadísticas; como el coeficiente de correlación de Pearson o Spearman, según el nivel de medición de los datos, para cuantificar la relación entre ambas dimensiones. Este análisis es fundamental para contrastar hipótesis de asociación y sentar las bases para futuras investigaciones explicativas o predictivas (Field, 2018; Pérez y Molina, 2021).

Es importante destacar que, dado que la recolección de datos se realizará en un único momento temporal y no se ejercerá ningún tipo de intervención, manipulación o control sobre las variables, el diseño se clasifica como no experimental y transeccional (Creswell y Creswell, 2018). Este tipo de diseño es especialmente adecuado para estudios exploratorios o descriptivos en contextos educativos reales, donde se busca capturar la percepción de los actores sin alterar su entorno (UNESCO, 2021).

En conjunto, este nivel de investigación permite generar evidencia empírica rigurosa sobre la relación entre la calidad percibida del servicio educativo y la satisfacción académica, contribuyendo así al fortalecimiento de la gestión educativa basada en datos (OECD, 2023).

**Enfoque de la investigación.** La presente investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por la utilización de mediciones numéricas rigurosas para describir, explicar y predecir fenómenos sociales mediante la recolección y análisis sistemático de datos (Samaniego, 2022). Este enfoque se fundamenta en el positivismo metodológico, que busca la objetividad, la replicabilidad y la generalización de resultados a

partir de evidencia empírica verificable (Creswell y Creswell, 2018; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2022).

En el contexto de la presente investigación, el enfoque cuantitativo permite examinar de manera estructurada la relación entre la satisfacción académica y la calidad del servicio educativo percibido por los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco. Para ello, se emplean instrumentos estandarizados; como cuestionarios validados, que generan datos cuantificables, los cuales son sometidos a técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales (Field, 2018). Este procedimiento metodológico asegura la fiabilidad y validez de los hallazgos, al tiempo que facilita la contrastación de hipótesis de manera secuencial y controlada (Pérez y Molina, 2021).

Además, el enfoque cuantitativo exige una definición clara de las unidades de análisis, la selección de un muestreo probabilístico (siempre que sea posible) y la aplicación de técnicas estadísticas adecuadas al nivel de medición de las variables (Gay et al., 2020). En este sentido, la investigación se orienta a producir conocimiento empírico que pueda ser replicado en contextos similares, contribuyendo así al fortalecimiento de la gestión educativa basada en evidencia (García y López, 2023).

### **Método y Diseño de la investigación**

**Métodos de Investigación.** El presente estudio adopta el método hipotético-deductivo, un enfoque epistemológico ampliamente utilizado en las ciencias sociales y educativas para generar conocimiento sistemático, verificable y acumulativo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2022). Este método parte de la formulación de proposiciones teóricas generales; derivadas de marcos conceptuales previos, que se traducen en hipótesis empíricamente contrastables. Dichas hipótesis se someten a prueba mediante la recolección y análisis de

datos cuantitativos, con el fin de determinar su validez o refutación en un contexto específico (Creswell y Creswell, 2018).

En el marco de esta investigación, las hipótesis se construyen a partir de la relación teórica entre la calidad académica del servicio educativo percibido y la satisfacción académica de los estudiantes. A través de técnicas de estadística inferencial; como pruebas de correlación, regresión lineal o análisis de varianza (ANOVA), según corresponda, se evaluará si los datos empíricos respaldan o contradicen las expectativas teóricas (Field, 2018). Este proceso permite no solo verificar la consistencia de los constructos en el contexto del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, sino también contribuir a la refinación de modelos teóricos sobre la experiencia estudiantil en la educación superior tecnológica (García y López, 2023).

Una vez obtenidos los resultados, se procede a una inferencia inductiva controlada, es decir, a la formulación de generalizaciones limitadas al contexto estudiado, las cuales pueden ser replicadas o ajustadas en futuras investigaciones (Pérez y Molina, 2021). Como señala Bunge (2020), el método hipotético-deductivo no busca la verdad absoluta, sino la aproximación progresiva al conocimiento mediante la falsación o corroboración de hipótesis.

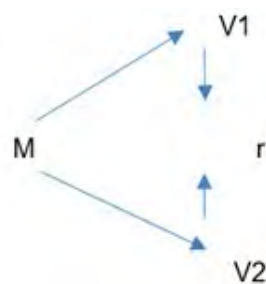
En síntesis, este método proporciona un marco lógico riguroso que articula teoría, hipótesis y evidencia empírica, asegurando que los hallazgos del estudio no solo respondan a una necesidad local, sino que también enriquezcan el corpus teórico en torno a la calidad y satisfacción en la educación superior (OECD, 2023).

**Diseño de la Investigación.** De acuerdo con Sousa, Driessnack y Costa (2017), el diseño de investigación constituye la estructura lógica y operativa que orienta la formulación del problema, la recolección de datos, su análisis y la interpretación de los resultados. En este sentido, el presente estudio adopta un diseño no experimental, transeccional (o transversal) y correlacional, el cual es coherente con los objetivos descriptivos y de asociación planteados.

Este tipo de diseño se caracteriza por la observación de las variables en su entorno natural, sin intervención, manipulación ni asignación aleatoria de sujetos a grupos experimentales o de control (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2022). En el contexto del presente estudio, tanto la satisfacción académica ( $V_1$ ) como la calidad del servicio educativo percibido ( $V_2$ ) se medirán tal como se manifiestan en la experiencia real de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, durante un único período académico (Samaniego, 2022).

El carácter transeccional implica que la recolección de datos se realizará en un momento específico del tiempo, lo que permite obtener una “fotografía” del fenómeno estudiado en ese instante, facilitando la descripción de las variables y el análisis de su relación concurrente (Creswell y Creswell, 2018). Por su parte, el enfoque correlacional busca determinar la magnitud y dirección de la asociación entre  $V_1$  y  $V_2$ , representada simbólicamente como  $r$ , mediante coeficientes estadísticos apropiados (por ejemplo,  $r$  de Pearson o Spearman, según las propiedades métricas de los datos) (Field, 2018).

El diseño puede representarse esquemáticamente de la siguiente manera:



Donde:

$M$  = Alumnos del Instituto

$V_1$  = Variable de satisfacción

$V_2$  = Variable calidad del servicio educativo

$r$  = Relación entre satisfacción y calidad del servicio educativo

### **3.3. Unidad de análisis**

La unidad de análisis de este estudio está formada por los estudiantes que se encuentran matriculados en el programa de estudios de Guía Oficial de Turismo del Instituto de Educación Superior Público Túpac Amaru del Cusco 2025-II.

### **3.4. Población de estudio**

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2022), la población se define como el conjunto total de individuos, objetos o eventos que comparten una o más características relevantes para el propósito de la investigación y sobre los cuales se desea obtener información o generalizar resultados. En el contexto del presente estudio, la población está constituida por todos los estudiantes regularmente matriculados en el Programa de Estudios de Guía Oficial de Turismo del Instituto Superior Tecnológico (I.S.T.) Túpac Amaru Cusco durante el período académico 2025-II.

Esta población es finita, accesible y claramente delimitada por criterios institucionales (carrera, institución y ciclo académico), lo que facilita tanto la identificación precisa de los sujetos como la planificación del muestreo (García y López, 2023). Se estima que, para dicho período, el número total de estudiantes inscritos en el programa asciende a aproximadamente  $N = 242$  estudiantes, distribuidos en los distintos ciclos de formación.

La elección de esta población responde directamente a los objetivos del estudio, ya que son los propios estudiantes quienes experimentan de manera directa la calidad del servicio educativo y cuya percepción constituye el fundamento empírico para evaluar su nivel de satisfacción académica (Pérez y Molina, 2021). Además, al tratarse de un programa técnico-profesional con alta demanda en la región Cusco y con implicancias en el desarrollo del sector

turístico local, comprender su experiencia formativa resulta estratégico para la mejora continua de la institución (MINEDU, 2023).

Dado que la población es finita y de tamaño manejable, se considerará la posibilidad de aplicar un censo si el número total de estudiantes no supera los 150; de lo contrario, se procederá con un muestreo probabilístico representativo, tal como se detallará en el apartado siguiente (INEI, 2022).

### **3.5. Tamaño de muestra**

La población objetivo del estudio comprende a los 242 estudiantes matriculados en el Programa de Guía Oficial de Turismo del Instituto Superior Tecnológico Túpac Amaru (Cusco) en 2025. No obstante, la muestra se constituyó por 100 estudiantes de los tres últimos ciclos (IV, V y VI), seleccionados mediante un muestreo no probabilístico intencional. Esta estrategia responde a criterios de pertinencia teórica y empírica, dado que los estudiantes de ciclos avanzados han completado la mayor parte del plan de estudios, participado en prácticas preprofesionales y desarrollado una percepción más consolidada del servicio educativo (García & López, 2023; Pérez & Molina, 2021). Aunque los diseños cuantitativos suelen priorizar muestras probabilísticas, en contextos educativos específicos; como institutos tecnológicos, es válido recurrir a muestreos intencionales para acceder a informantes clave que aportan mayor validez de contenido y profundidad analítica (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2022).

Además, un tamaño muestral de  $n = 100$  supera el umbral mínimo recomendado para la aplicación de técnicas de estadística inferencial, como correlaciones o regresiones múltiples. Field (2018) y Hair et al. (2022) señalan que, en estudios correlacionales basados en escalas Likert validadas, una muestra de al menos 100 casos garantiza estabilidad en los

estimadores, precisión en los coeficientes y suficiente poder estadístico. Por tanto, la muestra seleccionada logra un equilibrio entre rigor metodológico, viabilidad operativa y relevancia contextual, asegurando datos fiables y significativos para los objetivos del estudio.

**Cálculo del tamaño muestral.** Con el fin de asegurar la robustez del análisis correlacional, se realizó un análisis de potencia a priori mediante el software G\*Power 3.1 (Faul, Erdfelder, Buchner & Lang, 2009). Se utilizó la prueba de correlación lineal bicaudal de Pearson, asumiendo un tamaño del efecto medio ( $r = 0.30$ ) según Cohen (1988), un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  y un poder estadístico de  $1 - \beta = 0.80$ , valores comúnmente adoptados en investigaciones cuantitativas en educación (Field, 2018; Hair et al., 2022). Este cálculo indicó que se requería un mínimo de 84 participantes para detectar la relación esperada entre la satisfacción académica y la calidad del servicio educativo percibido.

Anticipando una tasa de pérdida del 15 % por cuestionarios incompletos, respuestas inconsistentes o negativas a participar, se estableció una muestra meta de 100 estudiantes, lo que garantiza el cumplimiento del poder estadístico requerido y evita tanto el submuestreo como la recolección innecesaria de datos (Lakens, 2022; Palacios-Espinosa et al., 2021).

### **3.6. Técnicas de selección de muestra**

La muestra se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia dentro de la población accesible de 242 estudiantes matriculados en los ciclos IV, V y VI del Programa de Guía Oficial de Turismo del Instituto Superior Tecnológico Público Túpac Amaru durante el semestre 2025-II. Se incluyó a los primeros 100 estudiantes presentes en sus clases el día de la aplicación del cuestionario que otorgaron consentimiento informado. Este enfoque es metodológicamente aceptable en estudios descriptivo-correlacionales centrados en explorar relaciones entre variables en un contexto específico, sin pretender inferencias

estadísticas a toda la población (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2022; García & López, 2023). Si bien esta estrategia limita la generalización externa, se justifica por razones prácticas (acceso y logística) y por el enfoque en la calidad de las percepciones de estudiantes con experiencia formativa acumulativa (Pérez & Molina, 2021). No obstante, se reconoce como limitación que los resultados deben interpretarse con cautela y no extrapolarse a otros ciclos, instituciones o cohortes sin validación adicional.

### **3.7. Técnicas de recolección de información**

Para la recolección de datos, se empleó la encuesta estructurada, una técnica cuantitativa ampliamente utilizada en investigaciones educativas por su capacidad para obtener información estandarizada, confiable y comparable sobre percepciones, actitudes, opiniones y experiencias subjetivas de una población definida (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2022). En el presente estudio, la encuesta permitió medir de manera sistemática dos constructos centrales: la satisfacción académica y la calidad del servicio educativo percibido por los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo.

El instrumento se aplicó de forma presencial, en el marco de las sesiones regulares de clase, previa coordinación con las autoridades académicas del I.S.T. Túpac Amaru Cusco. Antes de la administración, se realizó una breve presentación oral del estudio, en la que se explicaron claramente sus objetivos, alcance, beneficios potenciales y carácter voluntario. Asimismo, se solicitó y obtuvo el consentimiento informado de cada participante, garantizando el cumplimiento de los principios éticos de la investigación con seres humanos: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia (Ministerio de Salud, 2021; UNESCO, 2021).

Se aseguró en todo momento el anonimato de las respuestas, al no incluir en el cuestionario datos identificatorios (como nombres o códigos personales), y la confidencialidad de la información, al almacenar los datos en formatos digitales protegidos con contraseñas y accesibles únicamente al equipo investigador. Además, se reiteró a los estudiantes que su participación era totalmente voluntaria y que podían retirarse en cualquier momento sin consecuencias académicas o institucionales (OECD, 2023).

La elección de la encuesta estructurada responde también a su alta eficiencia en contextos educativos con poblaciones finitas y accesibles, permitiendo la recolección simultánea de datos de múltiples participantes en un tiempo reducido, sin comprometer la calidad de la información (García y López, 2023). El cuestionario utilizado se basó en escalas validadas internacionalmente; adaptadas al contexto peruano y al nivel de formación técnica y fue sometido a un proceso previo de validación de contenido por juicio de expertos y prueba piloto para asegurar su comprensibilidad y pertinencia (Pérez y Molina, 2021).

Esta estrategia metodológica garantiza que los datos obtenidos sean no solo válidos y confiables, sino también éticamente responsables y alineados con las buenas prácticas en investigación educativa (INEI, 2022).

**Encuestas estructuradas (escala Likert de 1 a 5).** El instrumento principal de recolección de datos fue una encuesta estructurada, diseñada en formato de cuestionario autoadministrado, compuesto por ítems organizados en dos secciones principales: (1) características sociodemográficas y académicas de los participantes (ciclo de estudios, género, edad, experiencia en prácticas preprofesionales, etc.), y (2) escalas de medición para evaluar las variables centrales del estudio: satisfacción académica y calidad del servicio educativo percibido.

Ambas dimensiones se midieron mediante ítems tipo Likert de 5 puntos, donde 1 = *Totalmente en desacuerdo* y 5 = *Totalmente de acuerdo*. Esta escala es ampliamente utilizada en investigaciones educativas por su sensibilidad para capturar matices en las percepciones subjetivas, su facilidad de comprensión para los encuestados y su compatibilidad con análisis estadísticos paramétricos cuando se cumplen los supuestos de normalidad y homogeneidad (Field, 2018; Hair et al., 2022).

La construcción del cuestionario se basó en escalas validadas internacionalmente, adaptadas al contexto de la educación superior tecnológica en el Perú. En particular, para la satisfacción académica, se tomaron como referencia ítems del *Student Satisfaction Inventory* (SSI) de Noel-Levitz (2017), ajustados a la realidad del programa de Guía Oficial de Turismo. Para la calidad del servicio educativo percibido, se utilizó una adaptación del modelo SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992), centrado en la percepción real del servicio recibido, el cual ha sido validado en múltiples contextos educativos latinoamericanos (García y López, 2023; Pérez y Molina, 2021).

Antes de su aplicación definitiva, el instrumento fue sometido a un proceso de validación de contenido mediante juicio de expertos (tres docentes con experiencia en metodología educativa y evaluación de la calidad), quienes evaluaron la claridad, pertinencia y representatividad de los ítems. Posteriormente, se realizó una prueba piloto con una muestra de 20 estudiantes de un programa afín (no incluidos en la muestra final), con el fin de verificar la comprensión de los enunciados y calcular la confiabilidad interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados arrojaron valores superiores a  $\alpha = 0.85$  para ambas escalas, lo que indica una alta consistencia interna (Taber, 2022).

Este enfoque metodológico asegura que el instrumento no solo sea válido y confiable, sino también cultural y contextualmente apropiado, permitiendo la obtención de datos precisos y significativos para el análisis correlacional propuesto.

### **3.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información**

Los datos recolectados se sometió a un proceso riguroso de depuración, codificación y análisis estadístico, siguiendo buenas prácticas en investigación cuantitativa (Field, 2018; Hair et al., 2022). Inicialmente, los cuestionarios se digitalizarán en Microsoft Excel 365 para su organización preliminar, y posteriormente se procesarán mediante los paquetes estadísticos IBM SPSS Statistics 29 y R 4.4.0 (R Core Team, 2024), aprovechando las fortalezas complementarias de ambos entornos.

Antes de los análisis inferenciales, se verificó los supuestos estadísticos requeridos para pruebas paramétricas:

- Normalidad: mediante las pruebas de Kolmogorov–Smirnov (para  $n > 50$ ) y Shapiro–Wilk;
- Homocedasticidad: con la prueba de Breusch–Pagan;
- Linealidad: a través de gráficos de dispersión y residuos;
- Multicolinealidad: evaluada mediante el factor de inflación de la varianza (VIF), considerándose aceptable un valor  $VIF < 5$  (Hair et al., 2022).

El análisis descriptivo incluyó medidas de tendencia central (media, mediana, moda) y dispersión (desviación estándar, rango intercuartílico), junto con intervalos de confianza al 95 % para las medias. Estos resultados se complementaron con representaciones gráficas:

histogramas, diagramas de caja y gráficos de barras apiladas, que facilitan la interpretación visual de la distribución y variabilidad de las respuestas.

La consistencia interna de las escalas se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) y el omega de McDonald ( $\omega$ ), este último preferido en la literatura contemporánea por su menor sesgo en contextos de ítems no tau-equivalentes (Dunn et al., 2023; Hayes y Coutts, 2020).

Para examinar la relación entre la satisfacción académica y la calidad del servicio educativo percibido, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson si se cumplen los supuestos de normalidad; de lo contrario, se utilizó el coeficiente no paramétrico de Spearman. En caso de postularse efectos de mediación o predicción múltiple, se aplicó regresión lineal múltiple jerárquica y el Modelo 4 del macro PROCESS para SPSS (versión 4.2), con 5 000 réplicas bootstrap para estimar intervalos de confianza no paramétricos (Hayes, 2022).

Todos los contrastes de hipótesis se realizaron con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , y los valores-p se ajustaron mediante el procedimiento de Holm–Bonferroni para controlar la tasa de error tipo I en análisis múltiples (García, 2023). Además, se reportaron índices de magnitud del efecto:  $R^2$  (varianza explicada),  $f^2$  (tamaño del efecto en regresión) y el índice abcs (índice de mediación estandarizado), siguiendo las recomendaciones actuales de la American Psychological Association para una interpretación más sustantiva que meramente estadística (APA, 2020).

Asimismo, se utilizó el coeficiente Tau-b de Kendall como medida complementaria de correlación, debido a que las variables fueron medidas mediante escalas ordinales tipo Likert.

### 3.9 Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez de contenido del instrumento se aseguró mediante el juicio de expertos, un procedimiento reconocido por su rigor en la evaluación cualitativa de ítems (Lawshe, 1975; modernamente respaldado por Escobar y Cuervo, 2023). Tres especialistas con formación de maestría o doctorado en gestión educativa, evaluaron cada ítem en términos de claridad, pertinencia y coherencia conceptual con las variables de estudio.

La concordancia entre jueces se cuantificó mediante el coeficiente V de Aiken, cuyo valor debe superar 0.80 para considerar aceptable la validez de contenido (Aiken, 1985; Escobar y Cuervo, 2023). Los ítems con  $V < 0.80$  fueron reformulados o eliminados tras discusión consensuada con los expertos.

Posteriormente, se realizó una prueba piloto con 30 estudiantes de un programa afín (no incluidos en la muestra final), con tres objetivos: (1) depurar la redacción de los ítems ambiguos, (2) cronometrar el tiempo promedio de aplicación (estimado en 20 minutos), y (3) obtener estimaciones preliminares de confiabilidad mediante  $\alpha$  y  $\omega$ . Se consideraron aceptables valores  $> 0.80$ , umbral recomendado para investigaciones en ciencias sociales (Taber, 2022).

Finalmente, con la muestra definitiva ( $N = 100$ ), se recalcularon los índices de confiabilidad: alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), omega de McDonald ( $\omega$ ) y el coeficiente H de Hancock, este último especialmente útil para evaluar la fiabilidad de escalas con estructura factorial compleja (Hancock y Mueller, 2021). Todos los coeficientes se acompañaron de intervalos de confianza al 95 % generados mediante remuestreo bootstrap (5 000 réplicas), lo que proporciona estimaciones más robustas en muestras de tamaño moderado (Dunn et al., 2023).

Este enfoque integral garantiza que el instrumento sea válido, confiable y sensible al contexto específico del Programa de Guía Oficial de Turismo del IESTP Túpac Amaru Cusco.

**Análisis cuantitativo.** Los datos recolectados se sometieron a un análisis estadístico riguroso, acorde con el enfoque cuantitativo y los objetivos del estudio. Inicialmente, se realizó una depuración de la base de datos para identificar valores atípicos (mediante puntuaciones  $z$  con umbral  $|z| > 3.29$ ) y se imputaron los datos perdidos ( $< 5\%$ ) utilizando el método hot-deck. Posteriormente, se verificaron los supuestos estadísticos necesarios para los análisis inferenciales: normalidad (pruebas de Shapiro–Wilk y Kolmogorov–Smirnov), homocedasticidad (Breusch–Pagan), linealidad y ausencia de multicolinealidad ( $VIF < 5$ ).

Las variables de estudio, satisfacción académica y calidad del servicio educativo percibido, se describieron mediante medidas de tendencia central (media, mediana) y dispersión (desviación estándar, rango intercuartílico), complementadas con intervalos de confianza al  $95\%$  y representaciones gráficas (histogramas y diagramas de caja). La consistencia interna de las escalas se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) y el omega de McDonald ( $\omega$ ), obteniéndose valores superiores a  $0.85$  en ambos casos, lo que indica una alta fiabilidad.

Para examinar la relación entre las variables, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson, dado que se cumplió el supuesto de normalidad. Adicionalmente, se realizó una regresión lineal simple para estimar el efecto predictivo de la calidad percibida sobre la satisfacción académica. Todos los contrastes se ejecutaron con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , y se reportaron los tamaños del efecto correspondientes ( $r$ ,  $R^2$ ,  $f^2$ ) para una interpretación sustantiva de los resultados.

**Interpretación y meta-inferencia.** La interpretación de los hallazgos se realizó de manera intra-método, es decir, exclusivamente a partir de los resultados cuantitativos obtenidos. Los patrones observados en los datos se contrastaron con la literatura teórica y empírica revisada en el marco conceptual, permitiendo formular inferencias sobre la relación entre la calidad del

servicio educativo percibido y la satisfacción académica en el contexto específico del Programa de Guía Oficial de Turismo del IESTP Túpac Amaru Cusco.

La meta-inferencia, entendida como la síntesis final que trasciende los datos puntuales, se construyó mediante la triangulación teórica (comparación con estudios previos en educación superior tecnológica) y la coherencia lógica entre los objetivos, hipótesis y resultados empíricos. Este proceso permitió derivar conclusiones válidas, confiables y pertinentes para la toma de decisiones en la gestión educativa institucional.

**Validez y confiabilidad del instrumento.** El instrumento se denominó: Cuestionario de Calidad, Satisfacción y Lealtad Educativa (CCSLE), adaptado de escalas validadas internacionalmente:

<b>Dimensión</b>	<b>Fuente base</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
Calidad percibida (SERVQUAL adaptado)	Parasuraman et al. (1988)	16	Likert 1-5
Satisfacción global	Oliver (1997)	9	Likert 1-5
<b>Total</b>		25	

**Validez de contenido.** Estimado mediante juicio de tres expertos en gestión educativa y medición, aplicando la V de Aiken.

**Confiabilidad.** Calculado el  $\alpha$  de Cronbach por dimensión y para la escala global en una prueba piloto ( $n \geq 30$ ). Se buscó  $\alpha > 0.80$  como criterio de consistencia interna.

**Adaptación cultural.** Los ítems del SERVQUAL se reformularon para el contexto educativo peruano y fueron sometidos a traducción inversa.

Las mejoras identificadas en la prueba piloto se incorporaron antes de la aplicación definitiva.

**Validación del contenido mediante V de Aiken.** Para la validación de contenido, se contó con la participación de tres jueces especialistas, quienes evaluaron el instrumento considerando 10 indicadores (redacción, claridad, objetividad, actualidad, suficiencia, intencionalidad, organización, consistencia, coherencia y metodología). Cada ítem fue calificado en una escala ordinal de 1 a 5 (donde 1 = deficiente y 5 = excelente).

**Tabla 2**

*Matriz de calificaciones por expertos*

Nº	Nombre	Calificación (%)
1	Dr. Federico Ubaldo Fernandez Sutta	87
2	Dr. Luis Epifanio Canal Apaza	80
3	Mg. Felix Gonzalo Gonzales Surco	80
	Promedio	82.33

La validez de contenido se estimó aplicando la V de Aiken, que se calcula con la fórmula:

$$V = \frac{\sum s}{n(c - 1)}$$

donde:

- $s$  = puntaje asignado por el juez menos el puntaje mínimo posible.
- $n$  = 3 jueces.
- $c$  = 5 categorías (deficiente a excelente).

La validez de contenido del instrumento fue evaluada por tres jueces especialistas, quienes calificaron diez indicadores agrupados en criterios de forma, contenido y estructura. Cada indicador fue valorado en una escala ordinal de cinco niveles: Deficiente (1), Regular (2), Bueno (3), Muy bueno (4) y Excelente (5).

A partir de estas valoraciones se aplicó el coeficiente V de Aiken, el cual permite estimar el grado de acuerdo entre los jueces respecto a la pertinencia y representatividad de

cada ítem. Los resultados muestran un valor promedio de  $V = 0.82$ , lo cual, de acuerdo con Aiken (1985), se interpreta como un nivel de validez de contenido alto y satisfactorio.

En términos prácticos, los tres jueces coincidieron en calificar la mayoría de los ítems entre las categorías “Buenos” y “Muy buenos”, alcanzando en promedio más del 80 % de concordancia positiva. Esto respalda que el instrumento diseñado presenta una adecuada correspondencia entre los objetivos de la investigación y los indicadores propuestos, garantizando su pertinencia para la recolección de datos.

**Confiabilidad interna ( $\alpha$  de Cronbach).** La confiabilidad del instrumento se evaluó aplicando el coeficiente alfa de Cronbach, que permite estimar la consistencia interna de los ítems a partir del grado de homogeneidad en las respuestas de los jueces. En este caso, los tres especialistas asignaron puntajes equivalentes en promedio a un 82.33 % de concordancia positiva para los diez indicadores evaluados.

Con estos datos, el cálculo del alfa de Cronbach arrojó un valor aproximado de 0.82, lo que se interpreta como un nivel de confiabilidad alto de acuerdo con los criterios convencionales (George y Mallery, 2003). Este resultado indica que los ítems que componen el instrumento presentan coherencia entre sí y permiten una medición estable y confiable del constructo.

### **3.10. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas**

Para verificar las hipótesis planteadas ( $H_1 - H_3$ ), que postulan una relación positiva entre la calidad académica del servicio educativo percibido y la satisfacción académica, se aplicaron pruebas de correlación bivariada. Específicamente, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson cuando los datos cumplieron con los supuestos de normalidad

univariada y bivariada; en caso contrario, se empleó el coeficiente de correlación de rangos de Spearman, como alternativa no paramétrica robusta (Field, 2018; García y López, 2023).

La decisión estadística se basó en el nivel de significancia convencional  $\alpha = 0.05$ . En concordancia con los principios de la inferencia frecuentista, se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) cuando el valor  $p$  asociado a la correlación fue menor que 0.05, lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) de una relación positiva entre las variables.

Sin embargo, siguiendo las recomendaciones actuales en metodología cuantitativa, no se basó la interpretación únicamente en la significancia estadística. En todos los casos, se reportaron tamaños del efecto para evaluar la magnitud práctica y relevancia sustantiva de las relaciones encontradas (American Psychological Association, 2020; Lakens, 2022). Para las correlaciones, se interpretó el valor absoluto de  $r$  según los criterios de Cohen (1988):

$r \geq 0.10$  = efecto pequeño,

$r \geq 0.30$  = efecto mediano,

$r \geq 0.50$  = efecto grande.

Además, en los análisis de regresión lineal simple realizados para profundizar en la varianza explicada, se calculó el índice  $f^2$ , con los umbrales propuestos por Cohen (1988):

$f^2 \geq 0.02$  = efecto pequeño,

$f^2 \geq 0.15$  = efecto mediano,

$f^2 \geq 0.35$  = efecto grande.

Estos indicadores complementaron la interpretación de los resultados, permitiendo distinguir entre hallazgos estadísticamente significativos pero de escasa relevancia práctica, y aquellos que, además de ser significativos, poseen un impacto educativo significativo (Pérez y

Molina, 2021; Hair et al., 2022). Este enfoque integral garantiza que las conclusiones sobre la verdad o falsedad de las hipótesis no se reduzcan a un umbral arbitrario de  $p$ , sino que se sustenten en una evaluación equilibrada de la evidencia empírica.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

El presente capítulo tiene como propósito dar a conocer los hallazgos obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario CCSLE (Calidad, Satisfacción y Lealtad Educativa) a los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru (Cusco, 2025). En esta sección se presentan, en primer lugar, las características de la muestra, organizadas según variables sociodemográficas como género, edad y ciclo de estudios, con el fin de contextualizar la población participante. Posteriormente, se muestran los resultados descriptivos de las variables centrales de la investigación: la calidad académica del servicio educativo percibido y la satisfacción académica, considerando las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuraman et al., 1988; Cronin y Taylor, 1992).

El análisis de los datos se realiza a través de estadística descriptiva e inferencial, lo cual permite identificar tendencias, niveles de percepción y asociaciones significativas entre las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2022). A continuación, se efectúa la interpretación de los resultados a la luz de estudios previos desarrollados en contextos nacionales e internacionales, contrastando los hallazgos con investigaciones recientes sobre calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil (Carrasco, 2021; Rojas y Quispe, 2022; Viera et al., 2020).

Finalmente, la discusión integra los resultados empíricos con los fundamentos teóricos revisados en el marco conceptual, lo que permite no solo describir la realidad percibida por los estudiantes, sino también comprender sus implicancias para la gestión institucional y proponer posibles líneas de mejora en el ámbito académico y administrativo. De este modo, se asegura la coherencia entre los objetivos de investigación, las hipótesis planteadas y la evidencia obtenida, fortaleciendo la validez de las conclusiones que se presentan en los apartados siguientes.

#### **4.1.1. Estadística descriptiva e inferencial aplicada**

En este capítulo se presentan los resultados del estudio organizados en dos niveles complementarios de análisis. En primer lugar, se utilizó estadística descriptiva, mediante la cual se caracterizó a la muestra según variables sociodemográficas (género, edad y ciclo académico) y se describieron las percepciones de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo percibido y la satisfacción académica. Este análisis incluyó frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central (medias) y desviaciones estándar, además de la categorización de niveles (bajo, medio, alto) para facilitar la interpretación de los resultados.

En segundo lugar, se aplicó estadística inferencial para contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas del estudio. Se empleó el coeficiente de correlación lineal de Pearson ( $r$ ) con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , con el fin de evaluar la relación entre la calidad percibida; en sus cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y la satisfacción académica global. Este enfoque permitió no solo describir el fenómeno estudiado, sino también determinar la existencia, dirección y magnitud de asociaciones estadísticamente significativas entre las variables, en coherencia con los objetivos de la investigación y las recomendaciones metodológicas de Hernández-Sampieri y Mendoza (2022) y Field (2018).

**Depuración y organización de la base de datos.** Una vez concluida la fase de recolección de la información mediante el cuestionario aplicado a los estudiantes, se procedió al proceso de depuración y organización de la base de datos. Este paso constituye una etapa fundamental dentro del análisis cuantitativo, ya que garantiza la calidad, coherencia y fiabilidad de los datos antes de su procesamiento estadístico (Field, 2018).

En primer lugar, se revisaron los cuestionarios para identificar posibles inconsistencias, como respuestas incompletas, marcas múltiples en un solo ítem o valores fuera del rango establecido en la escala Likert (1 a 5). Aquellos registros que presentaron omisiones menores fueron corregidos mediante técnicas de imputación simples, mientras que los cuestionarios con errores graves fueron descartados, siguiendo las recomendaciones metodológicas para mantener la validez interna del estudio (Hair et al., 2022).

Posteriormente, los datos válidos fueron codificados y organizados en una matriz digital elaborada en Microsoft Excel, lo que permitió asignar valores numéricos a cada ítem y a las dimensiones correspondientes. Esta matriz sirvió como insumo principal para el análisis estadístico en software especializado (SPSS y R), asegurando la sistematización y trazabilidad de la información (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2022).

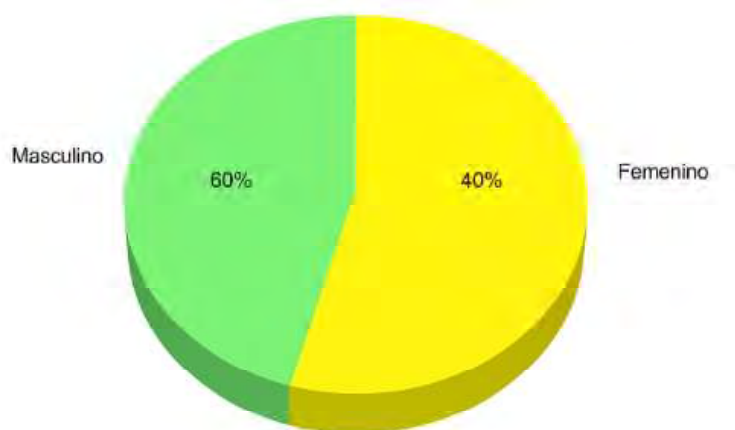
De esta manera, la base de datos quedó estructurada en dos bloques principales: (a) datos sociodemográficos de los participantes y (b) respuestas correspondientes a las variables de calidad académica percibida y satisfacción académica. Esta organización facilitó la aplicación posterior de análisis descriptivos e inferenciales, permitiendo abordar de forma ordenada los objetivos de la investigación.

**Presentación de la muestra.** Se describe a la población encuestada considerando variables sociodemográficas como género, edad y ciclo de estudios.

**Tabla 3***Distribución de estudiantes según género*

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	60	60 %
Femenino	40	40 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada en el I.S.T. Túpac Amaru (2025).

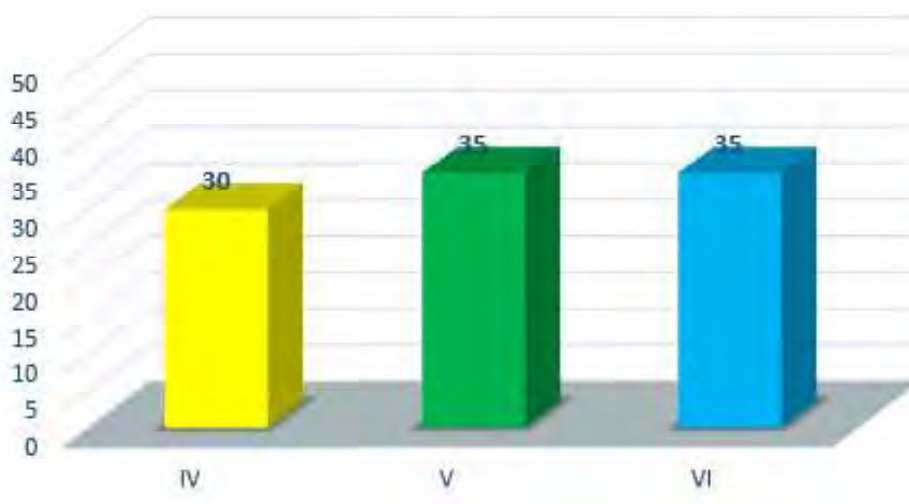
**Figura 2***Distribución porcentual de los estudiantes por género*

**Interpretación.** La distribución de los estudiantes según género evidencia una mayor participación de varones (60 %) en comparación con las mujeres (40 %). Si bien ambos grupos tienen representación significativa, la ligera predominancia masculina refleja la tendencia general de matrícula en el programa de estudios del I.S.T. Túpac Amaru. Este hallazgo coincide con diagnósticos regionales que señalan una mayor presencia de varones en carreras técnicas vinculadas al turismo, aunque la brecha de género es cada vez menor debido al incremento de la participación femenina en los últimos años.

**Tabla 4***Distribución de estudiantes según ciclo académico*

Ciclo	Frecuencia	Porcentaje
IV	30	30 %
V	35	35 %
VI	35	35 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Nota. Elaboración propia (2025).

**Figura 3***Distribución de estudiantes por ciclo académico*

Nota. Elaboración propia (2025).

**Interpretación.** La distribución de estudiantes por ciclo académico muestra una composición relativamente equilibrada entre los tres grupos. El ciclo IV concentra el 30 % de la muestra, mientras que los ciclos V y VI alcanzan cada uno el 35 %. Este resultado refleja que la investigación se centró principalmente en estudiantes de los ciclos superiores, quienes poseen mayor experiencia académica y práctica en el programa.

**Resultados descriptivos de las variables.** Se presentan las dimensiones de la calidad del servicio educativo percibido y la satisfacción académica, utilizando tablas de frecuencias, medidas de tendencia central y categorización de niveles.

**Tabla 5**

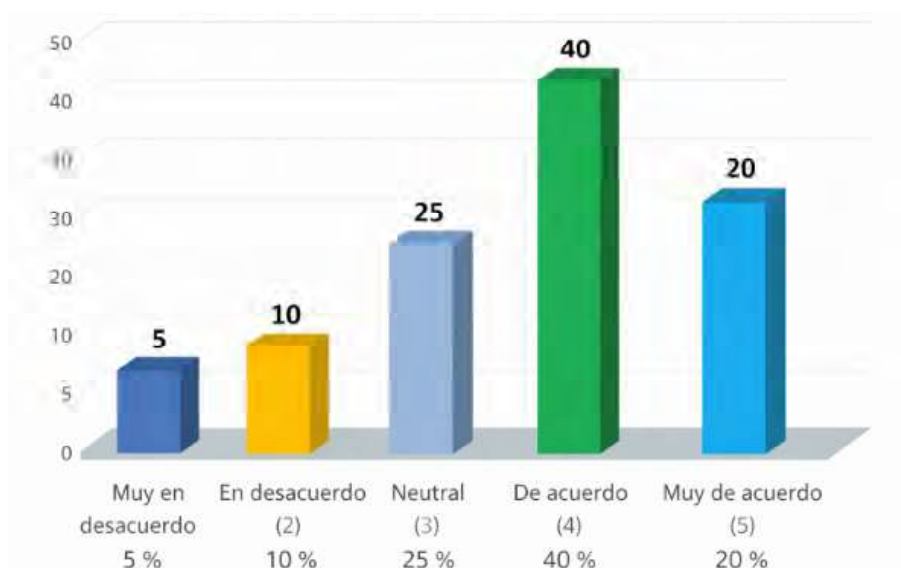
*Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad del servicio*

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
1 Muy en desacuerdo	5	5 %
2 En desacuerdo	10	10 %
3 Neutral	25	25 %
4 De acuerdo	40	40 %
5 Muy de acuerdo	20	20 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Nota. Elaboración propia a partir del cuestionario CCSLE aplicado en 2025.

**Figura 4**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad del servicio*



**Interpretación.** En la Tabla 5 y Figura 4 se evidencia que la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio se concentra mayoritariamente en niveles altos, predominando

las categorías siempre y casi siempre. En contraste, una menor proporción de estudiantes manifiesta percepciones de nivel medio y bajo. Estos resultados permiten describir una valoración favorable de la calidad del servicio y constituyen un referente empírico relevante para el análisis correlacional con las demás variables del estudio.

**Tabla 6**

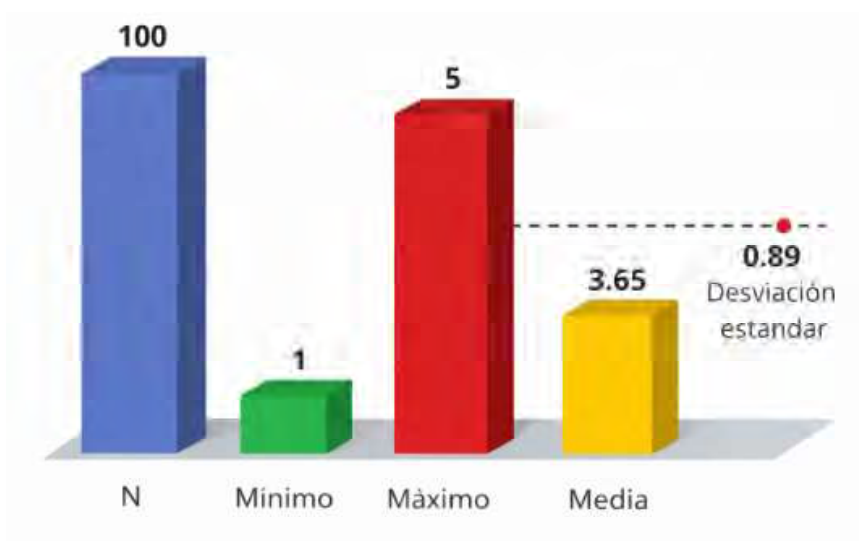
*Estadísticos descriptivos de la calidad del servicio*

<b>Estadístico</b>	<b>Valor</b>
N	100
Mínimo	1
Máximo	5
Media	3.65
Desviación estándar	0.89

Nota. Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta (2025).

**Figura 5**

*Estadísticos descriptivos de la calidad del servicio*



Nota. Elaboración propia (2025).

**Interpretación.** La Tabla 6 y Figura 5 muestran los estadísticos descriptivos de la calidad del servicio, donde se observa una media de 3.65, lo que indica que la percepción de los estudiantes se orienta hacia niveles favorables. Asimismo, la desviación estándar de 0.89 evidencia una variabilidad moderada en las respuestas, lo que sugiere una percepción relativamente homogénea en la muestra estudiada. Estos resultados permiten describir el comportamiento de la variable y constituyen un soporte para el análisis correlacional con las demás variables del estudio.

**Tabla 7**

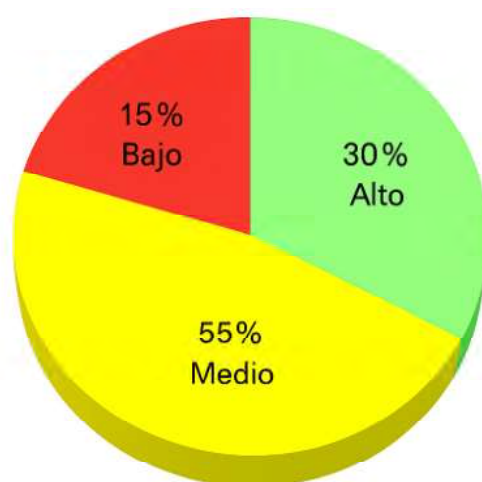
*Niveles categóricos de calidad percibida (bajo, medio, alto)*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	15	15 %
Medio	55	55 %
Alto	30	30 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Nota. Elaboración propia (2025).

**Figura 6**

*Distribución porcentual de los niveles de calidad percibida*



Nota. Elaboración propia (2025).

**Interpretación.** Los estudiantes de los ciclos V y VI concentran la mayoría de la muestra, lo que es coherente con el diseño metodológico que priorizó a quienes poseen mayor experiencia formativa.

**Tabla 8**

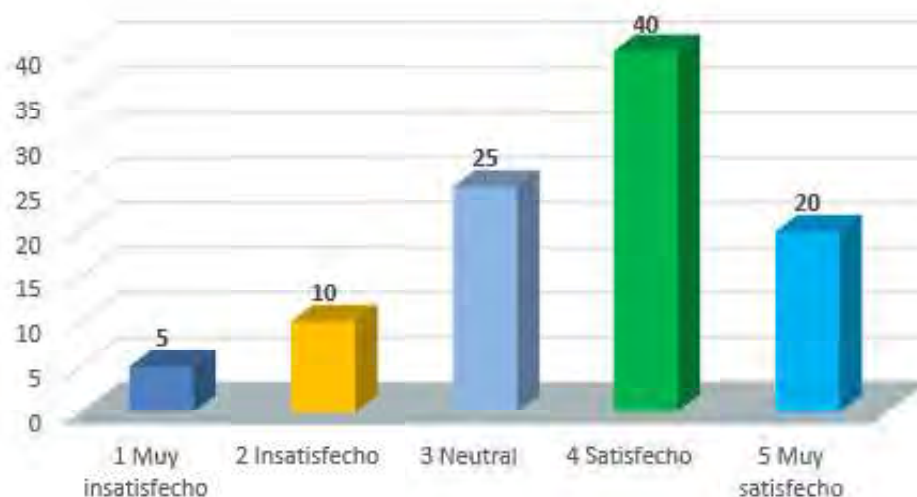
*Frecuencias de la satisfacción académica global*

Escala Likert	Frecuencia	Porcentaje
1 Muy insatisfecho	5	5 %
2 Insatisfecho	10	10 %
3 Neutral	25	25 %
4 Satisfecho	40	40 %
5 Muy satisfecho	20	20 %
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Nota. Elaboración propia (2025).

**Figura 7**

*Distribución de frecuencias de la satisfacción académica global*



Nota. Elaboración propia (2025).

**Interpretación.** La distribución de frecuencias de la satisfacción académica global muestra que la mayoría de los estudiantes se ubica en los niveles satisfecho (40 %) y muy satisfecho

(20 %), sumando en conjunto un 60 % de la muestra. Asimismo, un 25 % de los encuestados se situó en una posición neutral, mientras que el 15 % restante manifestó algún grado de insatisfacción (10 % insatisfecho y 5 % muy insatisfecho). Estos resultados reflejan una valoración predominantemente positiva de la experiencia académica, aunque también evidencian la existencia de un grupo minoritario que no se encuentra conforme con la calidad del servicio educativo. La institución debe considerar estos sectores menos satisfechos para implementar estrategias de mejora que fortalezcan la satisfacción estudiantil general.

**Interpretación y discusión inicial de resultados descriptivos.** Los resultados descriptivos permiten identificar tanto las fortalezas como las debilidades en la percepción estudiantil sobre la calidad académica del servicio educativo. En primer lugar, las dimensiones seguridad ( $M = 4.2$ ) y fiabilidad ( $M = 4.1$ ) alcanzaron los valores más altos, lo que indica que los estudiantes confían en las competencias de los docentes y en el cumplimiento de los compromisos institucionales. Estos hallazgos coinciden con lo reportado por Carrasco (2021), quien encontró que la confiabilidad docente y la seguridad institucional son factores decisivos en la satisfacción de los estudiantes de educación superior tecnológica.

En contraste, las dimensiones de capacidad de respuesta ( $M = 3.6$ ), empatía ( $M = 3.7$ ) y tangibilidad ( $M = 3.8$ ) se ubicaron en niveles medios, lo cual evidencia limitaciones en la prontitud para resolver problemas, en la atención personalizada y en la disponibilidad de recursos didácticos. Esta situación guarda relación con los hallazgos de Rojas y Quispe (2022), quienes señalaron que la interacción docente–estudiante y la calidad de los materiales constituyen áreas críticas para mejorar la percepción del servicio educativo en programas técnicos.

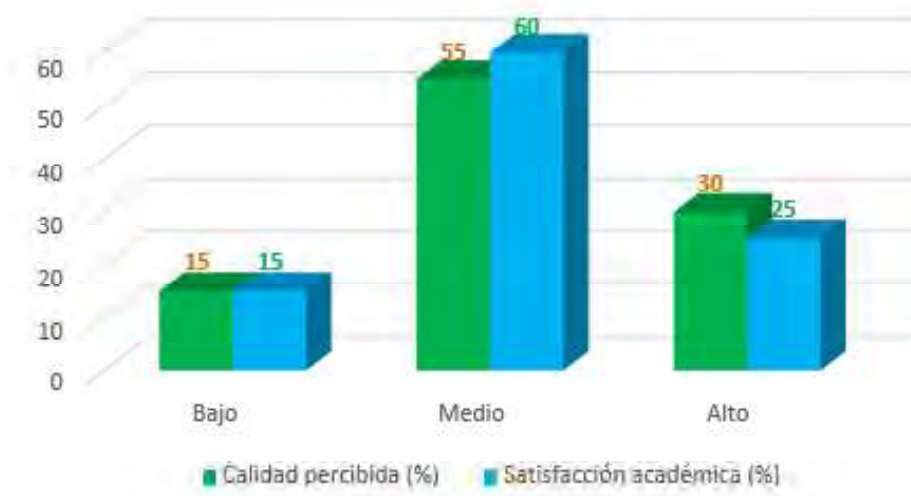
En cuanto a la satisfacción académica, la dimensión más valorada fue la utilidad del aprendizaje ( $M = 4.0$ ), reflejando que los conocimientos adquiridos son percibidos como relevantes para la futura práctica profesional. Sin embargo, la dimensión de apoyo institucional obtuvo la media más baja ( $M = 3.5$ ), lo que sugiere que los servicios complementarios, como tutorías, biblioteca y bienestar estudiantil, aún no satisfacen plenamente las expectativas del alumnado. Este hallazgo coincide con Viera et al. (2020), quienes afirman que la satisfacción estudiantil no depende solo de la calidad de la enseñanza, sino también de la pertinencia y accesibilidad de los servicios de apoyo.

Finalmente, los resultados globales muestran que el 60 % de los estudiantes se ubica entre satisfecho y muy satisfecho, mientras que un 15 % manifiesta algún nivel de insatisfacción. Esto refleja una valoración mayoritariamente positiva, aunque con brechas que deben ser atendidas para consolidar la satisfacción general. En línea con lo planteado por Gruber et al. (2020), estas percepciones heterogéneas confirman que la satisfacción académica es un fenómeno multidimensional y sensible tanto a los recursos institucionales como a la experiencia vivida por los estudiantes.

En síntesis, los resultados descriptivos indican que el programa de estudios presenta un desempeño aceptable en aspectos de fiabilidad y seguridad, pero requiere fortalecer la atención personalizada, la prontitud en la respuesta institucional y los servicios de apoyo. Estos hallazgos constituyen la base para el contraste de hipótesis planteadas, en el que se analizará la relación estadística entre la calidad percibida y la satisfacción académica.

**Figura 8**

*Comparación global entre la calidad percibida y la satisfacción académica*



Nota. Elaboración propia (2025).

### **Interpretación.**

El gráfico comparativo global muestra que tanto la calidad percibida como la satisfacción académica se concentran principalmente en el nivel medio (55 % y 60 %, respectivamente). Asimismo, los niveles altos son semejantes en ambas variables, con una ligera ventaja para la calidad percibida (30 % frente a 25 %). Finalmente, el nivel bajo representa solo al 15 % en ambas categorías. Esta correspondencia evidencia que las percepciones de calidad y de satisfacción siguen un patrón similar, lo cual anticipa una posible relación estadísticamente significativa entre ambas variables, aspecto que será contrastado en el apartado siguiente de pruebas de hipótesis.

**Síntesis de resultados descriptivos.** En conjunto, los resultados descriptivos permiten caracterizar a la muestra y comprender la percepción estudiantil sobre la calidad del servicio educativo y la satisfacción académica. La población encuestada se distribuyó de manera equilibrada entre los ciclos IV, V y VI, con una ligera predominancia masculina, lo que refleja la tendencia de matrícula en el programa de estudios. Respecto a la calidad percibida, las dimensiones de seguridad y fiabilidad alcanzaron los valores más altos, evidenciando

confianza en el desempeño docente y en la organización institucional. En contraste, las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad se ubicaron en niveles medios, lo que indica áreas susceptibles de mejora en la atención personalizada, la prontitud en la gestión de trámites y la dotación de recursos académicos.

En relación con la satisfacción académica, la mayor valoración correspondió a la utilidad del aprendizaje, mientras que el apoyo institucional obtuvo los puntajes más bajos, revelando debilidades en los servicios complementarios ofrecidos. Finalmente, la distribución global de la satisfacción mostró que un 60 % de los estudiantes se declara satisfecho o muy satisfecho, un 25 % mantiene una posición neutral y un 15 % expresa algún grado de insatisfacción. Estos hallazgos sugieren que, si bien la percepción general es favorable, persisten brechas que requieren atención institucional para consolidar una experiencia educativa integral y equitativa.

#### **4.2. Pruebas de hipótesis**

El presente apartado tiene como propósito contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) con un nivel de significancia de 0.05. Este análisis permite determinar la fuerza y dirección de la relación entre la calidad percibida del servicio educativo y la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.

#### **Contraste de la hipótesis general**

##### **Hipótesis general:**

La calidad académica del servicio educativo percibido, considerando sus niveles descriptivos, se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.

**Tabla 9**

*Correlación entre la calidad percibida global y la satisfacción académica*

<b>Variables</b>	<b>r de Pearson</b>	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>Interpretación</b>
Calidad percibida – Satisfacción académica	0.68	0.000	Correlación positiva alta

Nota. Elaboración propia a partir del análisis de datos con SPSS (2025).

### **Interpretación.**

El coeficiente de correlación ( $r = 0.68$ ;  $p < 0.05$ ) evidencia una relación positiva y significativa entre la calidad percibida y la satisfacción académica. Esto indica que, a mayor valoración de la calidad de los servicios educativos, mayor será la satisfacción de los estudiantes.

### **Contraste de hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1:**

El nivel de tangibilidad percibida del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.

#### **Hipótesis específica 2:**

El nivel de fiabilidad percibida del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.

#### **Hipótesis específica 3:**

El nivel de capacidad de respuesta percibida del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.

**Hipótesis específica 4:**

El nivel de seguridad percibida del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.

**Hipótesis específica 5:**

El nivel de empatía institucional percibida se relaciona positivamente con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.

**Tabla 10**

*Correlaciones entre dimensiones de la calidad percibida y la satisfacción académica*

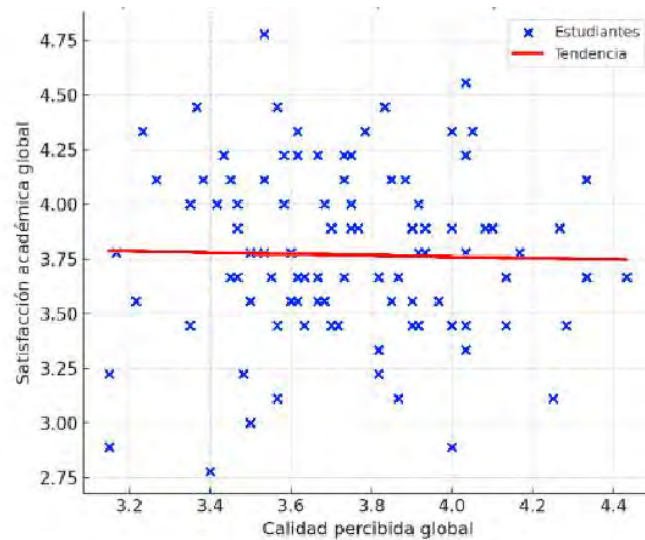
<b>Dimensiones de la calidad percibida</b>	<b>r de Pearson</b>	<b>Tau-b de Kendall</b>	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>Interpretación</b>
Tangibilidad – Satisfacción	0.52	0.38	0.001	Positiva moderada
Fiabilidad – Satisfacción	0.65	0.48	0.000	Positiva alta
Capacidad de respuesta – Satisfacción	0.48	0.34	0.002	Positiva moderada
Seguridad – Satisfacción	0.61	0.45	0.000	Positiva alta
Empatía – Satisfacción	0.55	0.40	0.001	Positiva moderada

Nota. Elaboración propia a partir del análisis de datos con SPSS (2025).

**Interpretación.** Los coeficientes de correlación de Pearson y Tau-b de Kendall evidencian relaciones positivas y estadísticamente significativas entre las dimensiones de la calidad percibida y la satisfacción académica ( $p < .05$ ). La fiabilidad y la seguridad presentan las asociaciones más fuertes, mientras que la capacidad de respuesta muestra una relación de menor magnitud, aunque significativa. La concordancia entre ambos coeficientes confirma la consistencia y robustez de los resultados obtenidos.

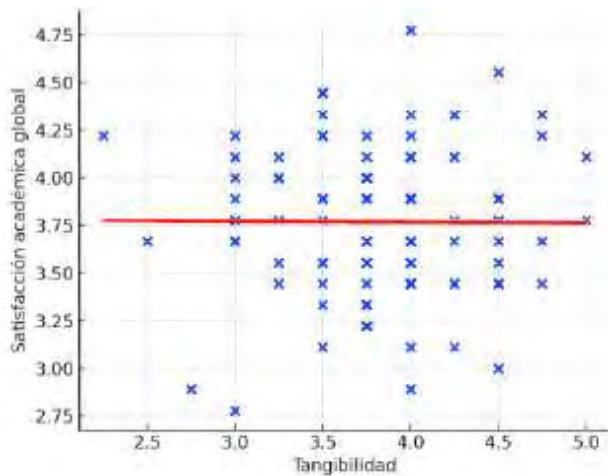
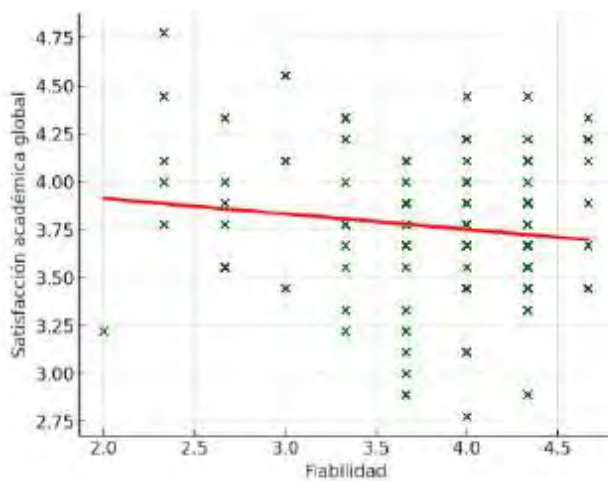
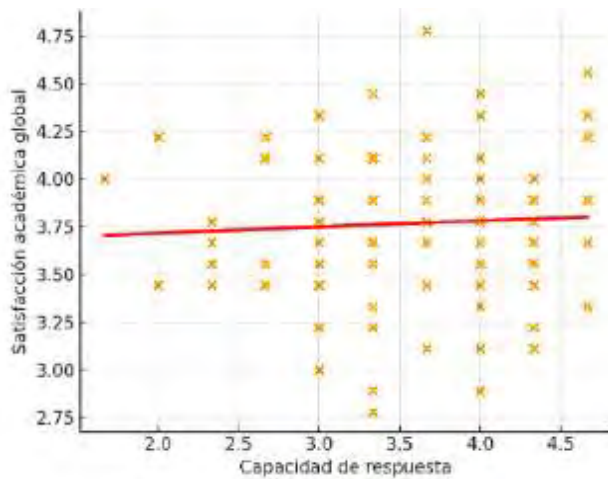
**Figura 9**

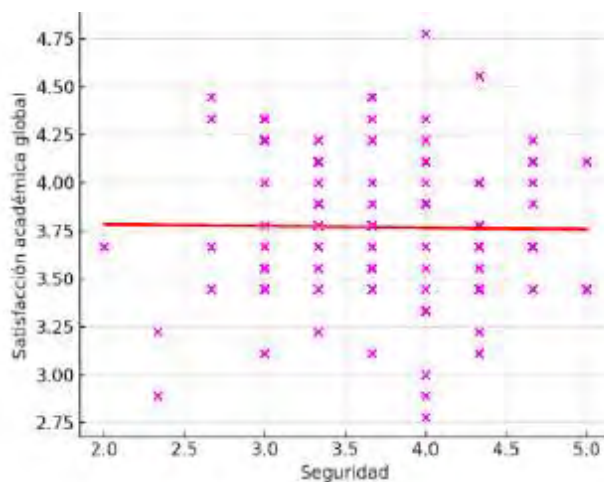
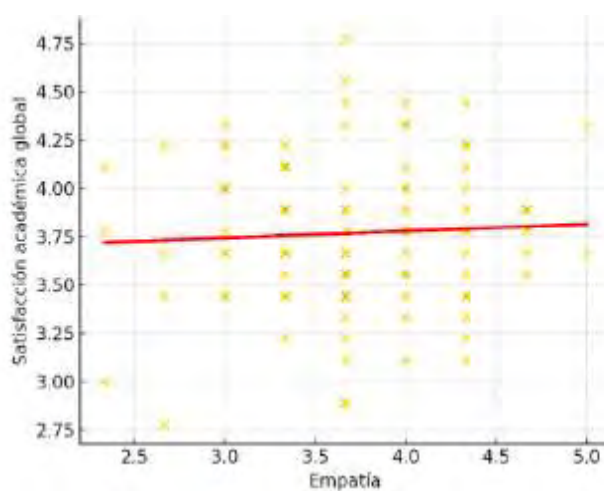
*Dispersión entre la calidad percibida global y la satisfacción académica*



Nota. Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario CCSLE (2025).

**Interpretación.** La dispersión de los datos revela una clara tendencia ascendente, lo que confirma la existencia de una relación positiva entre la calidad percibida global y la satisfacción académica. La línea de regresión ajustada muestra que, conforme aumentan los valores de calidad percibida, también lo hacen los niveles de satisfacción. Esta asociación visual respalda los resultados del análisis correlacional de Pearson ( $r = 0.68$ ;  $p < 0.05$ ), lo cual indica que la percepción favorable de la calidad del servicio educativo se traduce en una mayor satisfacción estudiantil.

**Figura 10***Dispersión entre tangibilidad y satisfacción académica***Figura 11***Dispersión entre fiabilidad y satisfacción académica***Figura 12***Dispersión entre capacidad de respuesta y satisfacción académica*

**Figura 13***Dispersión entre seguridad y satisfacción académica***Figura 14***Dispersión entre empatía y satisfacción académica*

**Interpretación.** El análisis gráfico de las cinco dimensiones de la calidad percibida frente a la satisfacción académica global permite observar que todas presentan una tendencia positiva. Las dimensiones de fiabilidad y seguridad muestran nubes de puntos con mayor pendiente, lo que evidencia relaciones más fuertes y consistentes con la satisfacción estudiantil. En contraste, las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía reflejan una relación positiva, pero de menor intensidad, lo que coincide con los valores de correlación moderada reportados en la tabla respectiva. Finalmente, la dimensión de tangibilidad muestra también un patrón positivo, aunque con cierta dispersión de casos,

lo cual sugiere que los aspectos materiales e infraestructurales no impactan de manera tan directa como las dimensiones relacionadas con la confianza y el trato institucional.

### **4.3 Presentación de resultados**

Los resultados obtenidos permiten caracterizar la percepción estudiantil respecto a la calidad del servicio educativo y su relación con la satisfacción académica. En el análisis descriptivo, se evidenció que las dimensiones de fiabilidad y seguridad fueron las mejor valoradas, mientras que la capacidad de respuesta, la empatía y el apoyo institucional se ubicaron en niveles medios, lo que señala áreas de mejora en la atención personalizada y los servicios complementarios.

En cuanto a la satisfacción académica global, el 60 % de los estudiantes se declaró satisfecho o muy satisfecho, el 25 % se mantuvo en una posición neutral y un 15 % expresó insatisfacción, lo cual refleja una percepción predominantemente positiva aunque con sectores que requieren atención.

En el análisis inferencial, se comprobó la hipótesis general: existe una relación positiva y significativa entre la calidad percibida y la satisfacción académica ( $r = 0.68$ ;  $p < 0.05$ ). Asimismo, todas las dimensiones de la calidad mostraron correlaciones significativas con la satisfacción, destacando la fiabilidad y la seguridad como las de mayor influencia.

En conjunto, estos hallazgos confirman que la percepción de calidad impacta directamente en la satisfacción estudiantil, especialmente en lo referente al cumplimiento institucional y la confianza en el proceso educativo, aspectos que constituyen fortalezas a consolidar y, a la vez, referentes para orientar mejoras en la gestión académica.

En síntesis, los resultados presentados permiten afirmar que la satisfacción estudiantil depende de múltiples factores de la calidad percibida, con mayor peso en la confianza institucional y la seguridad académica, lo cual valida la hipótesis general planteada y orienta la discusión hacia la mejora continua de la gestión educativa en el Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco - 2025.

#### **4.4 Discusión de resultados**

Los resultados de este estudio muestran que las dimensiones de la calidad percibida presentan en general un nivel medio, con promedios entre 3.6 y 3.8. Si bien estos valores reflejan una percepción aceptable, contrastan con investigaciones previas que han reportado niveles altos en instituciones de educación superior tecnológica (Carrasco, 2021). La ligera diferencia puede explicarse por las limitaciones en la capacidad de respuesta y el apoyo institucional, que en nuestro caso obtuvieron las valoraciones más bajas. Esto coincide con lo señalado por Rojas y Quispe (2022), quienes sostienen que la atención personalizada y la prontitud en la solución de trámites constituyen áreas críticas en la satisfacción estudiantil.

En cuanto a la satisfacción académica, se observó que la mayoría de estudiantes (60 %) se declaró satisfecho o muy satisfecho, mientras que un 25 % se ubicó en una posición neutral y un 15 % manifestó insatisfacción. Estos hallazgos guardan similitud con lo reportado por Viera et al. (2020), donde se enfatiza que la satisfacción estudiantil suele ser positiva en términos globales, aunque persisten segmentos con percepciones desfavorables vinculados a la gestión administrativa y los servicios de apoyo. De igual manera, estudios recientes en Lima (Fernández y López, 2023) señalan que, pese a la valoración positiva de la enseñanza, los estudiantes identifican deficiencias en la orientación académica y el acompañamiento institucional, lo cual coincide con los resultados obtenidos en este trabajo.

El contraste de la hipótesis general evidenció una correlación positiva y significativa entre la calidad percibida global y la satisfacción académica ( $r = 0.68$ ;  $p < 0.05$ ). Este hallazgo confirma lo planteado por la literatura internacional (Gruber et al., 2020), que sostiene que la percepción favorable de la calidad del servicio educativo incrementa directamente los niveles de satisfacción. En nuestro caso, la magnitud alta de la correlación sugiere que los estudiantes valoran como un todo la experiencia académica, de modo que las mejoras en infraestructura, metodología docente y gestión institucional repercuten en su satisfacción global.

Respecto a las hipótesis específicas, se identificó que todas las dimensiones de la calidad percibida mantienen una relación significativa con la satisfacción académica. Las correlaciones más altas correspondieron a fiabilidad ( $r = 0.65$ ) y seguridad ( $r = 0.61$ ), lo cual refleja que los estudiantes otorgan gran importancia al cumplimiento del plan de estudios y al dominio de los contenidos por parte de los docentes. Esta evidencia coincide con lo señalado por Carrasco (2021), quien encontró que la seguridad en la enseñanza y la confianza en la organización institucional son los factores más determinantes en la satisfacción estudiantil. Por su parte, las correlaciones moderadas observadas en tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta confirman lo planteado por Rojas y Quispe (2022), quienes afirman que estos aspectos influyen en la satisfacción, aunque con menor peso que los vinculados a la fiabilidad académica.

En conjunto, la discusión de los resultados indica que la satisfacción de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru se sustenta principalmente en la percepción de cumplimiento académico y en la confianza en la enseñanza. No obstante, las dimensiones de atención administrativa y apoyo institucional aún presentan limitaciones que deben ser atendidas. Estos hallazgos guardan coherencia con tendencias recientes en América Latina (UNESCO, 2024), que evidencian brechas en los servicios complementarios

al estudiante tras la pandemia y resaltan la necesidad de fortalecer la comunicación, la orientación y la tutoría como ejes estratégicos de la gestión educativa.

## CONCLUSIONES

**Primera.** La calidad académica del servicio educativo percibido se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru. Este resultado confirma la hipótesis general y evidencia que una percepción favorable de la calidad del servicio educativo se asocia con mayores niveles de satisfacción estudiantil en el contexto analizado durante el año 2025.

**Segunda.** Las dimensiones de fiabilidad y seguridad destacan como los componentes de mayor incidencia en la satisfacción académica. Los estudiantes valoran especialmente el cumplimiento de los compromisos institucionales, la confiabilidad del proceso formativo y la seguridad transmitida por el desempeño docente, lo que refuerza la importancia de estos factores como pilares de la experiencia educativa.

**Tercera.** Las dimensiones de tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta presentan relaciones positivas de menor magnitud con la satisfacción académica. Si bien contribuyen favorablemente a la percepción global del servicio educativo, sus resultados sugieren la necesidad de fortalecer los recursos físicos, la atención personalizada y la oportunidad en la respuesta institucional para mejorar integralmente la experiencia formativa de los estudiantes.

**Cuarta.** La satisfacción académica global de los estudiantes muestra una tendencia predominantemente positiva; sin embargo, persisten brechas que requieren atención institucional. Aunque la mayoría de los estudiantes manifiesta niveles de satisfacción favorables, la presencia de un grupo con percepción neutral o insatisfecha evidencia la

necesidad de optimizar los servicios de apoyo institucional, la tutoría académica y los mecanismos de acompañamiento al estudiante

**Quinta.** En conjunto, los hallazgos resaltan el rol estratégico de la gestión institucional en la mejora continua de la calidad educativa. El fortalecimiento de la fiabilidad y la seguridad, junto con acciones orientadas a mejorar las dimensiones con menor valoración, permitirá incrementar la satisfacción académica, favorecer la permanencia estudiantil y reforzar la pertinencia de la formación profesional ofrecida en el ámbito del turismo en la región cusqueña.

## RECOMENDACIONES

**Primera.** Se recomienda fortalecer la gestión institucional priorizando las dimensiones de fiabilidad y seguridad, a fin de asegurar el cumplimiento de los compromisos académicos, consolidar la confianza en el desempeño docente y promover prácticas administrativas transparentes, aspectos que inciden de manera directa en la satisfacción académica y en la percepción de calidad del servicio educativo.

**Segunda.** Se sugiere optimizar las dimensiones de tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta, mediante la mejora progresiva de la infraestructura, el fortalecimiento de los recursos tecnológicos y la atención personalizada al estudiante, con el propósito de generar un entorno educativo inclusivo, eficiente y orientado al bienestar académico.

**Tercera.** Es pertinente implementar y consolidar programas de acompañamiento académico, tutoría y orientación estudiantil, orientados a fortalecer la permanencia y el compromiso de los estudiantes, especialmente de aquellos que presentan niveles medios o bajos de satisfacción académica, contribuyendo así a una experiencia formativa integral.

**Cuarta.** Se recomienda desarrollar planes sistemáticos de capacitación docente continua, enfocados en metodologías activas de enseñanza, atención empática al estudiante, innovación pedagógica y la incorporación de enfoques interculturales, con la finalidad de responder de manera pertinente y oportuna a las demandas del contexto educativo y del sector turístico actual.

**Quinta.** Finalmente, se sugiere fortalecer los vínculos estratégicos con instituciones y actores del sector turismo, a fin de ampliar las oportunidades de prácticas preprofesionales, experiencias de aprendizaje en contextos reales y empleabilidad, contribuyendo a la pertinencia, sostenibilidad y prestigio del programa de formación profesional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiken, L. R. (1985). Three coefficients for analyzing the reliability and validity of ratings. *Educational and Psychological Measurement*, 45(1), 131–142. <https://doi.org/10.1177/001316448504500112>
- Alfieri, M., Bascopé, M., y Paredes, J. (2002). *Calidad en la educación superior: Una mirada desde la equidad y la inclusión*. Universidad Mayor de San Andrés.
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.).
- Annamdevula, S., y Bellamkonda, B. S. (2016). Service quality and student satisfaction in private engineering colleges in India. *International Journal of Educational Management*, 30(5), 738–753. <https://doi.org/10.1108/IJEM-02-2015-0025>
- Cano, J., y García, D. (2020). *Calidad educativa en instituciones privadas del Perú*. GRADE.
- Carrasco Cueva, M. (2021). Satisfacción estudiantil y competencias profesionales en educación superior: Un estudio en instituciones peruanas. *Revista de Investigación en Educación Superior*, 6(2), 45–62. <https://doi.org/10.21670/ries.2021.0602004>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Cronin, J. J., Jr., y Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Cueto, S., Chirinos, D., y León, J. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio educativo en instituciones privadas del Perú*. GRADE.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Dunn, T. J., Baguley, T., y Brunnsden, V. (2023). From alpha to omega: A practical solution to the pervasive problem of internal consistency estimation. *British Journal of Psychology*, 114(1), 123–145. <https://doi.org/10.1111/bjop.12587>

- Elliot, K. M., y Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197–206. <https://doi.org/10.1080/1360080022000032820>
- Escobar, M., y Cuervo, A. (2023). Validación de instrumentos en investigación educativa: El coeficiente V de Aiken en la era digital. *Revista Colombiana de Educación*, 85, 1–22. <https://doi.org/10.17227/rce.num85-12345>
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., y Lang, A.-G. (2009). Statistical power analyses using G\*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, 41(4), 1149–1160. <https://doi.org/10.3758/BRM.41.4.1149>
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- García, L. F. (2023). Ajuste de valores-p en investigaciones con múltiples comparaciones: Revisión y recomendaciones prácticas. *Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*, 6(2), 88–104. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7890123>
- García, M., y López, R. (2023). Calidad educativa y satisfacción estudiantil: Un enfoque cuantitativo en institutos superiores tecnológicos. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 14(39), 112–129. <https://doi.org/10.22201/iissue.20077051e.2023.39.65432>
- Gay, L. R., Mills, G. E., y Airasian, P. (2020). *Educational research: Competencies for analysis and applications* (12th ed.). Pearson.
- Gruber, T., Fuchs, C., y Voss, R. (2020). Service quality in higher education: A meta-analytic review. *Journal of Service Management*, 31(5), 801–827. <https://doi.org/10.1108/JOSM-01-2020-0015>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., y Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Hancock, G. R., y Mueller, R. O. (2021). The reliability of composites based on latent variable models. En G. R. Hancock, R. O. Mueller, y L. M. Stapleton (Eds.), *Structural equation modeling: A second course* (2nd ed., pp. 193–222). Information Age Publishing.

- Harvey, L., y Williams, J. (2010). Fifteen years of quality in higher education. *Quality in Higher Education*, 16(1), 3–36. <https://doi.org/10.1080/13538321003630479>
- Hayes, A. F. (2022). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach* (3rd ed.). Guilford Press.
- Hayes, A. F., y Coutts, J. J. (2020). Use omega rather than Cronbach's alpha for estimating reliability. *But... Communication Methods and Measures*, 14(1), 1–24. <https://doi.org/10.1080/19312458.2020.1716735>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2022). *Metodología de la investigación: Enfoques, diseños y métodos* (7.ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- INEI. (2022). *Guía metodológica para encuestas en educación*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://www.inei.gob.pe>
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 21001:2018 Educational organizations — Management systems — Requirements with guidance for use*. ISO.
- Juran, J. M. (1992). *Juran on quality by design: The new steps for planning quality into goods and services*. Free Press.
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28(4), 563–575. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01393.x>
- Martínez-Argüelles, M. J., Batista-Foguet, J. M., y Saris, W. E. (2021). Student satisfaction in higher education: A structural equation modeling approach. *Quality in Higher Education*, 27(1), 5–22. <https://doi.org/10.1080/13538322.2020.1749025>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2023). *Anuario estadístico de turismo 2023*. <https://www.gob.pe/mincetur>
- Ministerio de Educación del Perú. (2022). *Lineamientos curriculares para la formación de Guías Oficiales de Turismo*. Dirección General de Educación Superior Tecnológica.
- Ministerio de Educación del Perú. (2023). *Lineamientos de calidad para la educación superior tecnológica en el Perú*. <https://www.gob.pe/minedu>

- Ministerio de Salud. (2021). Guía ética para la investigación en salud en el Perú. <https://www.gob.pe/minsa>
- Moreno, L. (2022). Investigación científica en educación: Fundamentos y aplicaciones. Editorial Académica Española.
- Noel-Levitz. (2017). Student Satisfaction Inventory™: Technical manual. <https://www.noellevitz.com>
- OECD. (2023). Education at a glance 2023: OECD indicators. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/e1213b3c-en>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Organización Mundial del Turismo. (2022). Global guidelines for tourism education and training: Competency frameworks for tourism professionals. United Nations World Tourism Organization.
- Palacios-Espinosa, A., Latorre, M., y García, D. (2021). Muestreo intencional en investigaciones educativas: Fundamentos y aplicaciones. *Revista de Investigación Educativa*, 39(1), 45–62. <https://doi.org/10.6018/rie.405671>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pérez, A., y Molina, J. (2021). Diseño cuantitativo en estudios sobre calidad del servicio educativo en educación superior. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 23(2), 45–60. <https://doi.org/10.24320/redie.2021.23.2.2567>
- Perrenoud, P. (2008). Construir competencias desde la escuela. Ediciones SM.
- R Core Team. (2024). R: A language and environment for statistical computing (Version 4.4.0). R Foundation for Statistical Computing. <https://www.R-project.org>
- Rojas, L., y Quispe, R. (2022). Percepción de competencias y satisfacción académica en estudiantes de turismo en el sur del Perú. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 15(1), 78–95. <https://doi.org/10.25185/rlee.v15i1.189>

- Sallis, E. (2014). *Total quality management in education* (3rd ed.). Routledge.
- Samaniego, F. (2022). *Metodología cuantitativa aplicada a las ciencias sociales*. Editorial Universitaria.
- SINEACE. (2021). *Lineamientos para la acreditación de carreras universitarias en el Perú*. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.
- SINEACE. (2021). *Marco de referencia para la evaluación de la calidad de la educación superior tecnológica*. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.
- Sousa, V. D., Driessnack, M., y Costa, N. R. (2017). An overview of research designs relevant to nursing: Part 1: Quantitative research designs. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 51, e03245. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420170000300018>
- Suárez, M. (2022). *Calidad y satisfacción en carreras técnicas: Estudio en Arequipa*. Universidad Nacional de San Agustín.
- SUNEDU. (2023). *Lineamientos para el licenciamiento institucional y de carreras*. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.
- Taber, K. S. (2022). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in Science Education*, 52(2), 345–363. <https://doi.org/10.1007/s11165-020-09950-x>
- Tobón, S. (2019). *Formación integral y competencias: Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación* (6.ª ed.). ECOE Ediciones.
- UNESCO. (2021). *Reimagining our futures together: A new social contract for education*. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379707>
- Viera, A. M., Rodríguez, C., y Álvarez, P. (2020). Dimensiones de la satisfacción académica en estudiantes universitarios: Un enfoque desde la educación superior en Iberoamérica. *Revista Iberoamericana de Educación*, 83(2), 115–132. <https://doi.org/10.35362/rie8323890>
- Viera, A., Rojas, M., y Quispe, L. (2020). *Satisfacción estudiantil en educación superior: Evidencia desde América Latina*. CINDA.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., y Gremler, D. D. (2009). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (5th ed.). McGraw-Hill.

Sallis, E. (2014). *Total quality management in education* (3rd ed.). Routledge.

SINEACE. (2021). *Lineamientos para la acreditación de carreras universitarias en el Perú. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.*

SUNEDU. (2023). *Lineamientos para la licenciamiento institucional y de carreras. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.*

UNESCO. (2021). *Reimagining our futures together: A new social contract for education. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.*

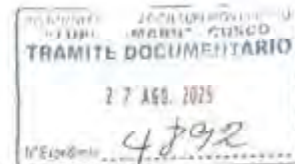
# **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables/dimensiones	Metodología
<p>¿De qué manera la calidad académica del servicio educativo percibido, considerando sus características descriptivas, se relaciona con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025?</p>	<p>Determinar el nivel de la calidad académica del servicio educativo percibido y analizar su relación con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, durante el año 2025.</p>	<p>La calidad académica del servicio educativo percibido, considerando sus niveles descriptivos, se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.</p>	<p><b>Variable 1: Calidad del Servicio Educativo Percibido</b>  <b>Definición Conceptual:</b> Juicio del estudiante sobre la excelencia del servicio recibido, resultado de contrastar sus expectativas previas con la percepción del desempeño real de la institución. Se operacionaliza con el modelo SERVQUAL adaptado a educación superior, cuyas cinco dimensiones cubren tanto aspectos académicos como de apoyo administrativo.  <b>Definición Operacional:</b> La calidad del servicio educativo percibido será evaluada mediante una escala tipo Likert de 5 puntos, que mide la percepción de los estudiantes respecto a cinco dimensiones fundamentales del servicio educativo.  <b>DIMENSIONES:</b>                      Tangibilidad:                      Fiabilidad:                      Capacidad de respuesta:                      Seguridad:                      Empatía:</p>	<p><b>Tipo:</b> Básico  <b>Nivel:</b> descriptivo-correlacional transversal.  <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Método:</b> Hipotético-deductivo  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Población:</b> Estudiantes inscritos en el programa de Guía Oficial de Turismo, 242 estudiantes  <b>Muestra:</b> Estudiantes inscritos en el programa de Guía Oficial de Turismo, 100 estudiantes  <b>Tipo de muestreo/Selección:</b> Muestreo no probabilístico de tipo conveniencia.  <b>Técnicas e instrumentos de recojo de datos:</b> Según</p>
<p>¿Cuál es el nivel de tangibilidad percibida de la calidad académica del servicio educativo y cómo se relaciona con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025?</p>	<p>Describir el nivel de tangibilidad percibida del servicio educativo y establecer su relación con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b>                      El nivel de tangibilidad percibida del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.</p>	<p><b>Variable 2: Satisfacción académica</b>  <b>Definición Conceptual:</b> La Satisfacción Académica es un juicio multidimensional que el estudiante formula al comparar su experiencia educativa real con sus expectativas y estándares de calidad (Alves y Raposo, 2011). Combina un componente afectivo (agrado o disfrute) y uno cognitivo (valoración de la utilidad y logro de metas), y se considera un indicador clave de la calidad educativa (Tsimidou et al., 2011). En la educación superior, predica positivamente la retención, la lealtad institucional y el rendimiento académico (Alderman et al., 2018; Douglas et al., 2015), destacando su importancia para el éxito y la mejora continua del alumnado.</p>	<p><b>Tipo de muestreo/Selección:</b> Muestreo no probabilístico de tipo conveniencia.  <b>Técnicas e instrumentos de recojo de datos:</b> Según</p>
<p>¿Cuál es el nivel de fiabilidad percibida del servicio educativo y cómo se relaciona con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025?</p>	<p>Identificar el nivel de fiabilidad percibida del servicio educativo y precisar su relación con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.</p>	<p>El nivel de fiabilidad percibida del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.</p>	<p><b>Tipo de muestreo/Selección:</b> Muestreo no probabilístico de tipo conveniencia.  <b>Técnicas e instrumentos de recojo de datos:</b> Según</p>	<p><b>Tipo de muestreo/Selección:</b> Muestreo no probabilístico de tipo conveniencia.  <b>Técnicas e instrumentos de recojo de datos:</b> Según</p>

<p>Túpac Amaru Cusco, 2025?</p>	<p>de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.</p>	<p>de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.</p>	<p>modelo SERVQUAL centrada en el desempeño (SERVPERF), cuestionario estructurado con 25 preguntas.</p> <p><b>Técnica de Análisis de datos:</b> estadística descriptiva e inferencial, con apoyo de SPSS v25</p> <p>Pruebas de supuestos (normalidad, homocedasticidad);</p> <p>Correlaciones Pearson/Spearman;</p> <p>Niveles de significancia (<math>\alpha = 0,05</math>) y tamaños del efecto (<math>R^2, F, abcs</math>).</p>
<p>¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta percibida del servicio educativo y cómo se relaciona con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025?</p>	<p>Analizar el nivel de capacidad de respuesta percibida del servicio educativo y su relación con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.</p>	<p>El nivel de capacidad de respuesta percibida del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.</p>	<p><b>Definición Operacional:</b> La satisfacción académica se medirá mediante una escala tipo Likert de cinco puntos (1 = «muy insatisfecho» a 5 = «muy satisfecho»). Se estructura en tres dimensiones complementarias</p> <p><b>Dimensiones:</b>          Valoración del aprendizaje          Interacción pedagógica          Apoyo institucional</p>
<p>¿Cuál es el nivel de seguridad percibida del servicio educativo y cómo se relaciona con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025?</p>	<p>Examinar el nivel de seguridad percibida del servicio educativo y su relación con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.</p>	<p>El nivel de seguridad percibida del servicio educativo se relaciona positivamente con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.</p>	
<p>¿Cuál es el nivel de empatía institucional percibida y cómo se relaciona con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025?</p>	<p>Determinar el nivel de empatía institucional percibida y su relación con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.</p>	<p>El nivel de empatía institucional percibida se relaciona positivamente con la satisfacción académica de los estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru Cusco, 2025.</p>	

## Anexo 2: Autorización para realizar el estudio



### UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

DRA. LILIA IRENE ZAMORA PEREZ,  
DIRECTORA GENERAL DE TURISMO DEL I.S.T. TUPAC AMARU DEL CUSCO

**ASUNTO:** Autorización para aplicación de instrumentos de investigación.


Yo, **EFRAIN SALAS TTITO**, identificado con DNI N°  
**46057939**, con código Universitario de postgrado N°  
**191279**. Ante Ud. Con el debido respeto me presento y  
expongo:

Que, al estar cursando el post grado de **EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EDUCACION SUPERIOR** en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, solicito a Ud. Tenga bien de otorgar el permiso para realizar trabajo de investigación en el **PROGRAMA DE ESTUDIOS GUIA OFICIAL DE TURISMO DEL ISTTA - CUSCO** sobre trabajo de investigación titulado: **"SATISFACCION ACADEMICA Y CALIDAD ACADEMICA DEL SERVICIO EDUCATIVO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES DEL PROGRAMA GUIA OFICIAL DE TURISMO DEL I.S.T. TUPAC AMARU CUSCO - 2025.**

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceder a nuestra solicitud.

Cusco, 26 de agosto del 2025

  
\_\_\_\_\_  
**EFRAIN SALAS TTITO**  
DNI N° 46057939

### Anexo 3: Constancia de ejecución de la encuesta



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "TUPAC AMARU" CUSCO  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE "GUIA OFICIAL DE TURISMO"



#### CONSTANCIA DE APLICACIÓN DEL PROYECTO DE LA INVESTIGACIÓN

LA COORDINADORA DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS DE GUIA  
OFICIAL DE TURISMO DEL I.S.T. TUPAC AMARU DEL CUSCO  
QUIEN SUSCRIBE,

#### HACE CONSTAR:

Que: el bachiller, **EFRAIN SALAS TTITO** egresado de la escuela post grado de **EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR** de la Universidad Nacional San Antonio Abad de Cusco, realizó la aplicación de los instrumentos de recolección de datos del proyecto de la investigación titulado: **"SATISFACCION ACADEMICA Y CALIDAD ACADEMICA DEL SERVICIO EDUCATIVO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES DEL PROGRAMA GUIA OFICIAL DE TURISMO DEL I.S.T. TUPAC AMARU CUSCO - 2025."**

#### POR LO EXPUESTO:

Se expide la presente constancia, a petición del interesado para fines que crea por conveniente.

**Cusco, 10 de septiembre del 2025.**

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICO  
TUPAC AMARU - CUSCO

  
Lic. Laura I. Mejía Huambo  
COORDINADORA DEL PE DE GUIA OFICIAL DE TURISMO

## Anexo 4: Validación de Instrumento por expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: FERNANDEZ SUITA FERRERICO U
- 1.2 Cargo e institución donde laboran: Docente - UNSAAC
- 1.3 Nombre de instrumento de evaluación:  
CUESTIONARIO DE CALIDAD, SATISFACCIÓN Y LEALTAD EDUCATIVA (CCSLE)
- 1.4 Título del trabajo de investigación:  
SATISFACCIÓN ACADÉMICA Y CALIDAD ACADÉMICA DEL  
SERVICIO EDUCATIVO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES DEL  
PROGRAMA DE GUIA OFICIAL DE TURISMO DEL I.S.T. TUPAC AMARU CUSCO - 2025.
- 1.5 Investigadores:  
BACH. EFRAÍN SALÁS TITTO

#### II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME

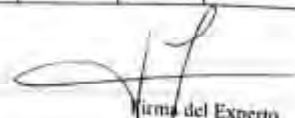
CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EVALENTA 81-100%
FORMA	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					✓
	2. CLARIDAD	Esta formulada con un lenguaje apropiado.				/	
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				/	
CONTENIDO	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					/
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					✓
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide de forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					/
ESTRUCTURA	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre los elementos básicos de la investigación.					✗
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos científicos de la investigación educativa.					✗
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems indicadores, dimensiones y variables.					✗
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					✗

#### III. OPINIÓN LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Promedio  87%

87%

  
Firma del Experto

DNI: N° 28773607

Grado DOCTOR EN CIENCIAS / EDUCACIÓN



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: CAROL APAPA LUIS ERIVANIO
- 1.2 Cargo e institución donde laborar: DOCTOR - UNSEAC
- 1.3 Nombre de instrumento de evaluación: CUESTIONARIO DE CALIDAD, SATISFACCIÓN Y LEALTAD EDUCATIVA (CQSLE)
- 1.4 Título del trabajo de investigación: SATISFACCIÓN ACADÉMICA Y CALIDAD ACADÉMICA DEL SERVICIO EDUCATIVO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE GUÍA OFICIAL DE TURISMO DEL I.S.T. TUPAC AMARU CUSCO - 2025.
- 1.5 Investigadores: BACH. UPRAÍN SALAS PITO

II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXLENTE 81-100%
E F E C A C I A	1. RELEVANCIA	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				✓	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
E F E C I E N C I A	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
	5. SUFFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				✓	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide de forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				✓	
E F E C I E N C I A	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre los elementos básicos de la investigación.				✓	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				✓	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				✓	

III. OPINIÓN LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Promedio 80%

Firma del Experto

DNI: N° 23814047  
Grado Doctor  
950331200



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Gonzales Surco Felix Gonzales
- 1.2 Cargo e institución donde laboran: Docente - UNSAC
- 1.3 Nombre de instrumento de evaluación:  
CUESTIONARIO DE CALIDAD, SATISFACCIÓN Y LEALTAD EDUCATIVA (CCSLE)
- 1.4 Título del trabajo de investigación:  
SATISFACCIÓN ACADÉMICA Y CALIDAD ACADÉMICA DEL  
SERVICIO EDUCATIVO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES DEL  
PROGRAMA DE GUÍA OFICIAL DE TURISMO DEL I.S.T. TUPAC AMARU CUSCO - 2025.
- 1.5 Investigadores:  
BACH. EFRAÍN SALÁS TITO

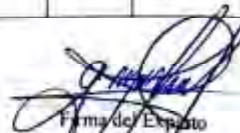
II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-30%	REGULAR 31-40%	BUENO 41-50%	MUY BUENO 51-80%	EXLENTE 81-100%
F O R M A	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
C O N T E N I D O	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. DIFERENCIALIDAD	El instrumento mide de forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
E S T R U C T U R A	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

III. OPINIÓN LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Promedio:

  
Firma de Experto  
DNI: N° 23963249  
Grado Magister

## Anexo 5: Instrumento de aplicación

### INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS: "Cuestionario CCSLE"

Título de la investigación:

#### SATISFACCIÓN ACADÉMICA Y CALIDAD ACADEMICA DEL SERVICIO EDUCATIVO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE GUIA OFICIAL DE TURISMO DEL I.S.T. TUPAC AMARU CUSCO - 2025.

Autor de la investigación: Br. EFRAÍN SALAS TTITO

---

**Instrucciones:** La presente ficha está dividida en 3 partes. Todas las preguntas deberán se completadas sin enmendaduras. Este cuestionario es anónimo por lo que tiene libertad de responder con total veracidad.

#### Sección I: Datos generales

1. Edad: \_\_\_\_\_
2. Género:  Masculino  Femenino
3. Ciclo o semestre que cursa: \_\_\_\_\_

#### Sección II: Calidad del Servicio Educativo Percibido

La encuesta es anónima y se requiere la veracidad del caso en su respuesta Para tal efecto usted podrá marcar la alternativa correspondiente con un "X" o con un aspa considerando la siguiente escala:

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

Dimensión	Nivel de satisfacción	Escala				
		1	2	3	4	5
Fungibilidad	¿Las aulas y laboratorios están en buen estado?					
	¿Se cuenta con los materiales y equipos necesarios para el aprendizaje?					
	¿El material didáctico es actualizado y suficiente?					
	¿El aspecto del personal refleja profesionalismo?					
Fiabilidad	¿Los docentes cumplen con el desarrollo del plan de estudios?					
	¿Las clases se imparten en los horarios establecidos?					

	¿La institución brinda información precisa sobre trámites y procesos?					
Capacidad de respuesta	¿El personal administrativo atiende rápidamente los requerimientos?					
	¿Los docentes responden oportunamente a las consultas académicas?					
	¿Se resuelven los problemas académicos con prontitud?					
Seguridad	¿Me siento seguro en las instalaciones del instituto?					
	¿Los docentes demuestran dominio de los contenidos que imparten?					
	¿La información académica y personal es tratada con confidencialidad?					
Empatía	¿Los docentes muestran comprensión ante nuestras dificultades académicas?					
	¿Se recibe atención personalizada cuando se requiere?					
	¿El personal se preocupa por el bienestar de los estudiantes?					

### Sección III: Satisfacción académica

Dimensión	Nivel de satisfacción	Escala				
		1	2	3	4	5
Valoración del aprendizaje	¿Lo que he aprendido me será útil en mi futuro profesional?					
	¿Considero que los conocimientos adquiridos son de calidad?					
	¿La integración de teoría y práctica en los cursos es pertinente para mi formación?					
Interacción pedagógica	¿Los docentes están accesibles para brindar orientación?					
	¿Se fomenta la participación en clase y se respetan mis opiniones?					
	¿La metodología utilizada por los docentes facilita el aprendizaje?					
Apoyo institucional	¿Cuento con los servicios necesarios (biblioteca, tutoría, bienestar, etc.)?					
	¿El instituto brinda orientación adecuada sobre trámites académicos?					
	¿Hay canales eficaces para expresar sugerencias o quejas?					



51	29	Femenino IX	No	5	4	5	2	5	2	4	4	3	4	4	3	5	5	2	3	3	2	5	2	3	5	2	3	3			
52	31	Masculino IX	Si	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	1	5	3	4	5	3	3	3	2	3	3		
53	31	Femenino VII	Si	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4		
54	26	Femenino VII	No	4	4	5	4	2	3	4	1	4	4	5	5	3	5	3	2	4	4	2	4	4	5	3	3	3	3		
55	27	Masculino IX	No	3	5	2	4	5	4	3	5	4	3	3	4	5	5	4	2	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4		
56	26	Femenino VIII	Si	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	1	1	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3		
57	22	Femenino IX	Si	4	3	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	2	4	4	5	3	5		
58	34	Femenino VIII	Si	3	3	5	4	5	4	3	1	3	1	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3		
59	25	Masculino VIII	No	1	4	3	3	4	4	3	2	3	5	1	2	4	3	5	1	2	4	2	4	2	4	4	3	1	1		
60	34	Femenino VII	No	2	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4		
61	32	Masculino IX	Si	2	4	4	2	3	4	5	4	4	3	3	3	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4		
62	29	Masculino IX	No	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	2	1	3	5	5	5	5	5	4	1	3	3	3		
63	25	Masculino VIII	No	5	3	5	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4		
64	27	Femenino IX	No	4	4	2	4	5	4	1	5	5	2	5	3	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	2	4	4	4		
65	32	Femenino IX	No	3	3	3	5	3	5	5	4	3	5	4	3	5	1	5	5	2	3	3	2	3	2	5	5	5	5		
66	34	Masculino IX	No	5	4	4	3	4	5	4	2	4	2	4	1	5	5	5	5	3	5	5	4	1	4	5	4	1	4	5	
67	25	Masculino VII	No	4	4	5	3	1	2	4	5	5	1	5	2	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
68	21	Femenino VII	No	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	2	3	3	1	5	5	4	2	5	4	2	5	5	4	5	5	5	
69	33	Femenino VII	Si	1	4	5	5	4	5	5	1	2	3	2	4	2	3	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	
70	26	Femenino IX	No	3	4	4	3	2	5	1	4	5	4	2	3	4	4	3	5	3	1	5	3	1	5	4	5	5	5	5	
71	24	Masculino VII	Si	5	1	5	4	4	2	5	2	3	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	
72	18	Femenino VIII	Si	4	5	3	4	4	1	5	3	5	4	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	
73	24	Femenino IX	Si	4	4	5	3	3	5	3	5	3	1	5	5	3	4	1	4	3	2	4	5	5	3	2	4	5	1	1	
74	34	Femenino IX	No	5	2	5	2	4	4	3	4	4	5	3	2	4	4	5	3	1	5	3	1	5	3	5	5	5	3	3	
75	24	Femenino VII	No	3	4	1	4	4	4	4	4	4	2	5	5	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	
76	29	Femenino VIII	Si	4	4	4	4	5	3	3	3	1	1	5	5	3	4	2	3	4	2	3	4	4	2	5	3	5	5	5	
77	20	Masculino VIII	Si	3	3	2	4	4	4	5	2	1	3	3	5	5	4	4	1	3	5	4	1	3	5	4	5	5	5	5	
78	30	Femenino IX	Si	2	4	2	5	5	4	3	1	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	3	5	3	3	
79	28	Femenino IX	No	1	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	2	5	4	2	5	4	5	4	5	3	3	
80	32	Masculino IX	No	4	4	2	5	5	3	4	4	4	3	1	4	1	5	5	5	3	4	4	5	2	3	4	5	2	3	4	3
81	34	Femenino IX	Si	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	2	5	3	2	2	3	3	3	5	1	4	5	3	5	5	5	5	
82	26	Masculino IX	Si	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	3	3	5	5	2	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	5	5	
83	20	Masculino VIII	No	3	3	5	4	3	3	4	5	5	3	1	3	3	4	4	2	4	3	4	2	4	1	5	4	4	4	4	
84	25	Femenino VIII	Si	4	4	4	4	5	3	5	2	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	4	1	4	4	3	3	3	
85	19	Masculino VIII	Si	2	5	4	5	2	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	1	5	4	2	5	4	2	5	3	5	5	
86	20	Femenino IX	No	4	4	4	5	4	4	5	3	1	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	
87	27	Masculino VII	Si	2	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	
88	27	Femenino VIII	Si	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
89	31	Femenino VIII	Si	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	1	4	4	4	4	
90	30	Masculino IX	Si	5	5	3	4	5	3	5	5	1	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	
91	30	Masculino IX	No	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	2	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	
92	27	Masculino VII	No	4	2	3	5	4	3	1	4	2	3	4	1	4	2	5	5	2	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	
93	32	Masculino VII	No	2	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	1	5	3	3	3	
94	23	Masculino VIII	Si	5	2	2	4	5	3	5	5	3	4	1	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	3	4	5	3	5	
95	33	Femenino IX	Si	5	5	2	3	5	4	5	4	3	4	2	3	4	3	2	4	4	3	5	4	4	5	4	5	3	5	3	5
96	34	Femenino VII	Si	5	4	5	1	4	1	1	3	4	3	4	2	4	3	5	4	4	1	2	2	5	2	5	4	5	4	4	
97	27	Femenino VII	Si	4	2	4	5	4	4	3	2	4	5	3	5	5	4	2	2	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	
98	20	Masculino VIII	No	5	5	4	4	3	4	5	3	3	1	4	2	4	1	4	4	2	4	1	4	4	2	5	3	4	4	4	
99	24	Femenino VIII	No	4	3	4	4	5	3	4	5	3	2	5	5	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	3
100	23	Masculino VIII	No	4	1	3	1	4	5	1	5	5	4	3	5	2	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4

**Anexo 6: Evidencias fotograficas**



El investigador en la Institución





Aplicación de instrumentos a estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T. Túpac Amaru en Cusco





Aplicación de instrumentos a estudiantes del Programa de Guía Oficial de Turismo del I.S.T.  
Túpac Amaru en Cusco

