



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
UNIDAD DE POSGRADO**

**EFFECTO MODERADOR DEL GÉNERO EN LA
RELACIÓN ENTRE LA E-CALIDAD Y LA
E-SATISFACCIÓN EN LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA**

**PRESENTADO POR
CARLOS FERNANDO AREVALO VILLACORTA
BRAYAN ALDO CABREJOS GUZMAN
JESSICA ROJAS MALPARTIDA**

**ASESOR
Dr. JOSÉ OVIDIO FLORES GUTIÉRREZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
FORMATO DE ARTÍCULO PUBLICABLE
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-
MBA**

**LIMA, PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DE POSGRADO

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
FORMATO ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**EFFECTO MODERADOR DEL GÉNERO EN LA RELACIÓN ENTRE
LA E-CALIDAD Y LA E-SATISFACCIÓN EN LA EDUCACIÓN
UNIVERSITARIA**

**PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS-MBA**

**PRESENTADO POR
CARLOS FERNANDO AREVALO VILLACORTA
BRAYAN ALDO CABREJOS GUZMAN
JESSICA ROJAS MALPARTIDA**

**ASESOR
Dr. JOSE OVIDIO FLORES GUTIERREZ**

LIMA – PERÚ

2024

RESUMEN

Con el objetivo de evaluar el efecto moderador del género en la relación entre la e-calidad (eCAL) y la e-satisfacción (eSAT) en la educación universitaria se tomó una muestra no probabilística de 362 alumnos de una universidad de Lima, a quienes se les administraron cuestionarios on-line traducidos al español para medir las variables objeto de estudio e información sociodemográfica. Se aplicó un modelo de ecuaciones estructurales PLS-SEM. Se demostró que las dimensiones de la eCAL: calidad del servicio administrativo y de soporte, calidad del instructor, calidad de los materiales del curso, diseño del curso y respuesta rápida al feedback influyen en la eSAT, pero no las expectativas de los estudiantes. También se evidenció que el género no tiene efecto moderador en la relación entre la eSAT y eCAL de la educación virtual universitaria.

Palabras clave: género, e-satisfacción, e-calidad, educación virtual, universidad privada.

ABSTRACT

With the objective of evaluating the moderating effect of gender in the relationship between e-quality (eCAL) and e-satisfaction (eSAT) in university education, a non-probabilistic sample of 362 students from a university in Lima was taken, who They were administered online questionnaires translated into Spanish to measure the variables under study and sociodemographic information. A PLS-SEM structural equation model was applied. The dimensions of eCAL: quality of administrative and support service, quality of instructor, quality of course materials, course design, and rapid response to feedback were shown to influence eSAT, but not student expectations. It was also evident that gender does not have a moderating effect in the relationship between eSAT and eCAL of university virtual education.

Keywords: gender, e-satisfaction, e-quality, virtual education, private university.

NOMBRE DEL TRABAJO

Bryan et al jun2024 aprobado.docx

RECUENTO DE PALABRAS

8343 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

34 Pages

FECHA DE ENTREGA

Jun 4, 2024 10:48 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

47694 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

167.6KB

FECHA DEL INFORME

Jun 4, 2024 10:49 PM GMT-5**● 8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)