

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



Una Institución Adventista

Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017

Tesis

Presentada para optar el Grado Académico de Maestro
en administración con mención en Finanzas.

Por

Amado Arce Cobeñas

Lima, Perú

Marzo de 2018

Ficha catalográfica

Arce Cobeñas, Amado

Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017. / Autor: Amado Arce Cobeñas; Asesor: Mg. Maritza Soledad Arana Rodríguez, Lima, 2018.

76 páginas: incluye tablas y otros

Tesis (Maestría), Universidad Peruana Unión. Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales. Escuela de Posgrado, 2018.

Incluye referencias y resumen.

Campo del conocimiento: Administración de negocios

1. Calidad de servicios. **2.** satisfacción educativa.

*Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en
los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial
Tarapoto - 2017*

TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de
Negocios con mención en Finanzas

JURADO DE SUSTENTACIÓN



Dr. César Augusto Gálvez Vivanco
Presidente



Dr. Alexander David De La Cruz Vargas
Secretario



Mg. Maritza Soledad Arana Rodríguez
Asesora



Mg. Maribel Paredes Saavedra
Vocal



Mg. Elizabeth Esperanza García Salirrosas
Vocal

Lima, 02 de marzo de 2018

ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Yo **MARITZA SOLEDAD ARANA RODRÍGUEZ**, identificada con DNI N° 10296877, adscrita a la Facultad de Ciencias Empresariales, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "*Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto - 2017*" constituye la memoria que presenta el Maestro **AMADO ARCE COBEÑAS** para obtener el grado académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Finanzas, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión con mi asesoría.

Asimismo dejo constancia de que las opiniones y declaraciones en la tesis son de entera responsabilidad del autor. No comprometo a la Universidad Peruana Unión.

Para los fines pertinentes, firmo esta declaración jurada, en la ciudad de Lima, Ñaña, a los 02 días del mes de marzo de 2018.


Mg. MARITZA SOLEDAD ARANA RODRÍGUEZ

Asesora

**Actualizado al 17-Feb-2017

Dedicatoria

A mi madre, quien hizo un buen trabajo guiándome con amor.

A mi padre, quien me motiva para seguir en mi desarrollo personal.

A mis hijos: Thalía y Freddy, quienes son la fuerza para seguir adelante.

A mi esposa Marilú, quien con mucho amor me apoya en este camino y cree en mí a pesar de las dificultades.

A los docentes de mi alma máter, quienes con sus enseñanzas hicieron que mejore día a día.

Agradecimientos

Doy gracias a Dios, por su inmenso amor y la sabiduría brinda para llevar a cabo esta investigación.

A los administradores de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, por estimular el perfeccionamiento y el desarrollo profesional.

A mi asesora Mg. Maritza Soledad Arana Rodríguez, por su apoyo en la culminación de este trabajo.

Al Lic. David Troya Palomino, por su apoyo en la parte temática.

A todas las personas, quienes, de alguna manera, han generado contribución para lograr esta meta.

Contenido

Dedicatoria.....	v
Agradecimientos	vi
Contenido.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstrac	xii
Capítulo I	1
El problema de investigación.....	1
1.1. Descripción de problema	1
1.2.1. Problema general.	2
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación y viabilidad	3
1.4. Objetivos	4
1.5. Hipótesis de estudio	4
Capítulo II.....	6
Marco teórico	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.2. Marco histórico	8
2.3. Marco filosófico.....	9
2.4. Bases teóricas.....	11
2.5. Marco Conceptual.....	25
Capítulo III.....	26

Diseño metodológico	26
3.1. Tipo de investigación.....	26
3.2. Diseño metodológico	26
3.3. Población y muestra.....	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	28
Capítulo IV.....	29
Resultados y discusiones.....	29
4.1. Fiabilidad del instrumento de la investigación	29
4.2. Prueba de hipótesis	34
Capítulo V.....	40
Conclusiones y recomendaciones	40
5.1 Conclusiones	40
5.2 Recomendaciones	41
5.3 Plan de calidad.....	42
Referencias.....	45
Anexos	49

Índice de tablas

Tabla 1 Facultad de ciencias empresariales	27
Tabla 2 Fiabilidad de Alfa de Cronbach de calidad de Servicios Educativos	29
Tabla 3 Información sociodenográfica	30
Tabla 4 Análisis descriptivo de la variable independiente Calidad en la Educación.....	31
Tabla 5 Análisis descriptivo de la variable dependiente Satisfacción Educativa.	32
Tabla 6 Análisis de correlación entre la calidad de servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017.....	34
Tabla 7 Análisis de correlación entre la Relevancia y la Satisfacción de los estudiantes.....	35
Tabla 8 Análisis de correlación entre la Eficiencia y Eficacia y la Satisfacción de los estudiantes.....	36
Tabla 9 Análisis de correlación entre la Equidad y la Satisfacción de los estudiantes.....	37

Índice de anexos

Anexo 1 Matriz de Consistencia	50
Anexo 2 Matriz Instrumental	52
Anexo 3 Instrumentos – Cuestionarios.....	56
Anexo 4 Guía para el experto:	61
Anexo 5 Carta comité de ética.....	64

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017. Esta investigación es de tipo descriptivo, explicativo, evaluativo y propositivo, con diseño de investigación no experimental, correlacional, de corte transversal; la unidad de análisis fueron los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, que comprende una población de 476 estudiantes pertenecientes a Escuela Profesional de Administración y Contabilidad. Se aplicó el instrumento de medición para la calidad de servicios académicos propuesta por Municio (2000), con escala de Likert y presenta las siguientes dimensiones: relevancia con 6 ítems, eficiencia y eficacia con 5 ítems y equidad con 6 ítems. Para medir la satisfacción se utilizó el instrumento propuesto por Gento y Vivas (2003), con escala de Likert y presenta las siguientes dimensiones: condiciones básicas de la infraestructura con 13 ítems, servicios de la institución con 12 ítems, Condiciones de seguridad con 5 ítems, condición a su situación económica con 4 ítems, Seguridad emocional por el trato afectuoso con 8 ítems, Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase con 10 ítems, Proceso de enseñanza y aprendizaje con 19 ítems, Logros personales con 6 ítems. Concluimos afirmando que existe una relación directa significativa ($r = 0.770^{**}; p < 0,00$) entre la Calidad de servicios académicos y la satisfacción educativa; es decir, cuando más alta sea la Calidad de servicios Académicos existirá más satisfacción educativa en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión 2017.

Palabras clave: Calidad de servicios, satisfacción educativa

Abstrac

The objective of this research was to determine the degree of relationship that exists between the quality of academic services and the satisfaction of students of the Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto - 2017, the research is descriptive, explanatory, evaluative and propositive with design of non-experimental, correlational cross-sectional research; the unit of analysis was the students of the Faculty of Business Sciences of the Peruvian University Union Filial Tarapoto that make a population of 476 pertaining to professional school of Administration with Mention in Business Management, Marketing and International Businesses and Accounting and Tax Management. The measuring instrument for the quality of academic services proposed by Municio (2000) was applied, with a Likert scale and presents the following dimensions: relevance with 6 items, efficiency and effectiveness with 5 items and equity with 6 items. To measure the satisfaction of using the instrument proposed by Gento and Vivas (2003), with a Likert scale and presents the following dimensions: basic conditions of the infrastructure with 13 items, services of the institution with 12 items, security conditions with 5 items , condition to their economic situation with 4 items, Emotional security for the affectionate treatment with 8 items, Sense of belonging to the Institution and the class group with 10 items, Teaching and learning process with 19 items, Personal achievements with 6 items. We conclude that there is a significant direct relationship ($r = [0.770]^{**}$, $p < 0.00$) between the quality of academic services and educational satisfaction; that is to say, the higher the Quality of Academic services there will be more educational satisfaction in the students of the Faculty of Business Sciences of the Universidad Peruana Unión 2017.

Keywords: Quality of services, educational satisfaction

Capítulo I

El problema de investigación

1.1. Descripción de problema

Desde tiempos inmemorables, la educación superior cumple el papel fundamental: formar integralmente a la persona, dotarle de competencias para hacer frente a la vida cotidiana y capacitarlo para desempeñarse en el ámbito laboral, teniendo en cuenta que la educación superior es la tercera etapa de este proceso, en el cual se capacitan las personas para hacer frente a las circunstancias que la vida les presente. Esto indica que una educación superior acompañada de calidad es fundamental para sostener el proceso anhelado de desarrollo económico y social en la que la sociedad está involucrada, teniendo en cuenta que vivimos la era del conocimiento, el cambio continuo, la globalización y la competitividad.

Hoy vivimos en una sociedad que en todas sus manifestaciones demanda calidad. Los países más desarrollados están experimentando un proceso de auge imparable en la valoración de la calidad; la investigación sobre la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad educativa universitaria ha ido tomando mayor importancia en otros países, como podemos observar la importancia de estudiar la relación satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad educativa y su significado e influencia en el desarrollo de la universidad como institución educadora.

En nuestro país en la actualidad se han implementado mecanismos de legislación de la calidad en la Educación universitaria entre los cuales tenemos la Ley 29394 de Institutos y Escuelas de Educación Superior del 2009, la Ley 28740 del SINEACE del 2006 y el Decreto

Legislativo 882 de Inversión en la educación. Con esto, el modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria que busca mejorar la calidad educativa de las universidades en un 100 % hasta fines del 2018 se desea que todas deben estar acreditadas en todas las carreras profesionales, lo cual significa que tendrán que cumplir con los estándares de calidad, esto a su vez comprende conocer los niveles de satisfacción de los estudiantes.

Dioses (2015) hace referencia que la evaluación de la calidad implica una preocupación de las universidades públicas y privadas por satisfacer al cliente, de esta manera se evidenciará el mejoramiento no sólo los procesos si no también los resultados.

Las instituciones de educación superior universitaria están inmersas en este trayecto la calidad y deben estar conscientes y tener bien claro e interiorizado la filosofía de calidad, en la participación de todos los colaboradores de los diferentes niveles de la institución, para fomentar de esto una cultura que dé como resultado educación de calidad y satisfacción de los estudiantes.

La Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, no es ajena a esta realidad, en la actualidad se está trabajando en el proceso de acreditación de las diferentes carreras profesionales, teniendo como base el modelo de acreditación propuesto por el SINEASE, por lo antes mencionado es relevante conocer la relación de la calidad de los servicios académicos y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto.

1.2. Formulación del problema

La presente investigación plantea el siguiente problema principal y los problemas específicos.

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es el grado de relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad peruana Unión Filial Tarapoto - 2017?

1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿Cuál es el grado de relación entre la relevancia educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto - 2017?
- b) ¿Cuál es el grado de relación entre la eficiencia y eficacia educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto - 2017?
- c) ¿Cuál es el grado de relación entre la equidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto - 2017?

1.3. Justificación y viabilidad

1.3.2. Justificación

El presente estudio considera la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, como los factores fundamentales para el proceso de acreditación y de exigencias de alta calidad en la educación superior.

La relevancia social radica en que la presente investigación proporciona información relevante para la institución y benefició en primer lugar a los colaboradores quienes con el resultado pueden afianzar las actividades que están realizando o tomar medidas correctivas en miras de la mejora continua; los estudiantes, receptores del servicio educativo.

Como relevancia teórica: radica en que se verificó la relación entre estas variables y corroboró la teoría existente, sintetizó información relevante, precisa y actualizada sobre estilos de aprendizaje y autoeficacia emprendedora, además, puede ser usado como fuente bibliográfica en próximas investigaciones.

Asimismo, la relevancia metodológica: el estudio presenta una estructura metodológica la cual puede ser utilizada por otro investigador, el instrumento utilizado en esta investigación se sometió a un proceso de fiabilidad el que permitió corroborar su eficacia.

1.3.2. Viabilidad

El presente estudio es viable porque se cuenta con el acceso a la información gracias a la autorización por parte de los administradores de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto para el desarrollo del estudio, además se cuenta con los medios económicos para su total desarrollo.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto – 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar el grado de relación entre la relevancia educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto – 2017.
- b) Determinar el grado de relación entre la eficiencia y eficacia educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto – 2017.
- c) Determinar el grado de relación entre la equidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto – 2017.

1.5. Hipótesis de estudio

1.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto – 2017.

1.5.2. Hipótesis derivadas

- a) Existe una relación significativa entre la relevancia educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto – 2017.

- b) Existe una relación significativa entre la eficiencia y eficacia educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto – 2017.
- c) Existe una relación significativa entre la equidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto – 2017.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Ramírez (2017) realizó una investigación titulada “Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador” El tipo de investigación es descriptiva y explicativa de corte transversal con el objetivo de Establecer el grado de influencia del Modelo ServQual Académico enfocado en la Calidad de los Servicios Educativos en la Satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba, en cuanto a los resultados obtenidos se encontró que la calidad de los servicios basados en Modelo ServQual Académico influye de manera positiva y significativa en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba.

Villacis (2017) realizó una investigación titulada “Criterios del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de Educación superior y su influencia en la calidad de la educación de las extensiones universitarias de la provincia de Manabí”- Ecuador el tipo de la investigación es descriptiva comparativa de corte transversal con el objetivo de “demostrar que la acreditación que otorga el Consejo de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior (CEAACES) influye en la calidad de las universidades.” En cuanto a los resultados obtenidos fue que la calidad de servicios que brindan las extensiones

universitarias está por encima del valor central, pero de manera muy cercana, lo cual lleva a concluir que la calidad se encuentra en nivel regular.”

Lagunas, Morales y Aguayo (2016) realizó una investigación titulada “Percepción de la calidad educativa caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de estudios superiores de Monterrey” el tipo de investigación es descriptiva de corte transversal con el objetivo de explicarla forma en que los estudiantes clasifican sus percepciones sobre la calidad de los diferentes componentes o factores que ofrecen cada una de estas instituciones educativas. Entre los principales resultados se encuentra que los estudiantes del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey le dan mayor peso a las instalaciones modernas e innovación tecnológica dentro de las aulas, mientras que los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León valoran más la preparación académica de la planta docente.

Orestes (2012) realizó una investigación titulada “análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la escuela académico profesional de administración de la "universidad nacional Jorge Basadre Grohmann" de Tacna el tipo de estudio fue correlacional de corte transversal, con el objetivo de Analizar la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la "Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann" en cuanto a los resultados obtenidos, se encontró que los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la "Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann" de Tacna consideran que existe un nivel elevado de insatisfacción estudiantil.

Alarcón (2013) realizó una investigación titulada “gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en lima metropolitana” el tipo de estudio fue exploratorio-descriptivo de corte transversal, con el objetivo de conocer el papel de la gestión educativa y la calidad de la educación que logran las instituciones privadas, en cuanto a los

resultados obtenidos se encontró que la relación del liderazgo en las Instituciones para el mejoramiento de la gestión; así como la participación que tanto el docente como el director y personal administrativo deben estar presentes para una escuela de calidad.

Ávila (2017) realizó una investigación titulada “percepción de la calidad educativa y análisis de estrategias de posicionamiento en la universidad Jaime Bausate y Meza”- Lima, el tipo de estudio fue no experimental- correlacional de corte transversal con el objetivo de Analizar de qué manera la percepción de la calidad del servicio educativo se relaciona con las estrategias de posicionamiento en la Escuela Profesional de Periodismo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Jaime Bausate y Meza, en cuanto a los resultados obtenidos se encontró que se confirmó la existencia de correlación positiva y alta entre ambas variables, es decir, la percepción de la calidad en el servicio educativo está asociada a las estrategias de posicionamiento.

Palomino (2016) realizó una investigación titulada “Medición de la satisfacción de los estudiantes en los servicios de la E.A.P. Ingeniería Industrial Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM” Lima, el tipo de la investigación es no experimental – descriptivo de corte transversal con el objetivo de Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios brindados por la Facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM, en cuanto a los resultados obtenidos se encontró que se alcanzó también un nivel satisfactorio en los estudiantes, dado que el 60% de la muestra señaló que el nivel es bueno o excelente. Es importante mencionar que solamente para el 0.78% de los estudiantes el nivel de la oferta de bienestar del estudiante es deficiente.

2.2. Marco histórico

Clemenza, Gotera & Araujo (2010) mencionan que por la década de los ochenta, la calidad de servicio se tuvo en cuenta en muchos países donde las organizaciones e instituciones tenían un cierto grado de responsabilidad para con calidad de los servicios; y

haciendo referencia a ello también indican que pasado los años la calidad de servicio se ha visto sometida a múltiples cambios, y que gracias a la globalización por los años noventa se desarrolló; la calidad de servicio en nuestros días se tomado fuerza como requisito importante de toda organización.

La historia nos ha dejado múltiples evidencias que el hombre ha buscado siempre la calidad en sus acciones; esto indica que los seres humanos en las organizaciones buscan aquellas características que responden a las necesidades del cliente, la ausencia de deficiencias y errores.

Haciendo referencia a lo mencionado, Pamies (2004) señala que la calidad de servicio ha obtenido mucha importancia en lo académico y en la práctica diaria de las empresas.

Cobra (2000), citado por Cueva (2016), indica que la definición de calidad no tiene una definición determinada, ya que es el consumidor quien determina qué es la calidad.

2.3. Marco filosófico

Mientras Jesús estuvo en esta tierra, mostró en su vida y sus enseñanzas, que él vino a servir al prójimo incondicionalmente, esto lo podemos encontrar en el libro de Juan capítulo 13 versículo del 3-5 que “Jesús conocía el poder que tenía su Padre sobre todas las cosas, por ello estando en la mesa, se sacó el manto y se amarró una toalla en la cintura. Después vertió agua en una vasija y lavó y seco los pies de los discípulos”; así se describe que el servicio que se brinde al prójimo o cliente debe ser de alta calidad, sin esperar nada a cambio sino por el contrario reflejar el carácter de Dios, también en el libro de Filipenses capítulo 2 versículos 3-8 “No hagáis las cosas por egoísmo o vanidad; más bien hacer todo, con correcta humildad y consideración de los demás como mejores que nosotros. Cada uno debe velar no sólo por sus propios intereses sino también por los intereses de los demás. La actitud de cada uno de nosotros debe ser como la de Cristo Jesús, es así que en esta etapa como profesionales Dios nos llama a que pongamos todos nuestros talentos al servicio de la humanidad, y lo hagamos

con excelencia. Apoyando en el libro de 1 Juan capítulo 4 versículo 8 describe “Quién no ama no conoce a Dios, porque Dios es amor.”, por ello el primer y gran mandamiento es: “Amarás al Señor con todo el corazón, alma, y mente, y con todas tus fuerzas” así lo menciona el libro de Marcos capítulo 12 versículo 30. De igual modo se menciona, el segundo mandamiento el cual es: “Amarás a tu prójimo como a ti mismo” libro de Marcos capítulo 12 versículo 31.

De White (1978) Los jóvenes necesitan instruirse para servir, aprendiendo otros idiomas, para que Dios los use como medios para comunicar su verdad salvadora a todas las naciones. Si saben administrar su tiempo, podrán desarrollar su intelecto y estar aptos para prestar un servicio más extenso. Debemos servir con la mejor preparación y calidad.

La Biblia insta a tener una actitud de servicio el cual debe ser un principio fundamental de todo cristiano, “No testimoniar con competencia o jactancia; si no con sumisión, considerando al prójimo como superior.” según libro de Filipenses capítulo 2 versículo 3. “Amarse unos con otros con amor fraterno; con honra, prefiriéndose unos con otros.” Libro de Romanos capítulo 12 versículo 10. "Bienaventurado es dar que recibir" Libro de Hechos capítulo 20 versículo 35.

"Imitar a Dios, porque es el máximo modelo de servidumbre" Libro de Filipenses capítulo 2 versículos 5-7, "Jesús tomó asiento y llamó a los discípulos y les dijo: Si alguien quiere ser primero, primero sea último y servidor de todos." Libro de Marcos capítulo 9 versículo 35. Bajo este fundamento cristiano, realizamos de todo corazón el presente trabajo de investigación en el centro de aplicación Productos Unión, ya que como institución adventista es carta abierta al mundo, para reflejar el servicio, amor y calidad con excelencia que proviene de Dios.

2.4. Bases teóricas

2.4.1. Calidad de servicio

Thompson (2006) define el servicio como: “Actividad identificable, intangible y perecedera que es el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo, y que implican, generalmente, la participación del cliente; además, no es posible poseerlo físicamente, ni transportarlo o almacenarlo, pero puede ser ofrecido en renta o a la venta. Por tanto, el servicio puede ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes”

Carrasco (2009) hace referencia al concepto de calidad aduciendo que son el resultado de una serie de cambios y transformaciones semánticas que han experimentado en el devenir de los años de existencia.

2.4.1.1. ¿De dónde proviene la calidad en los servicios?

El hombre con el pasar de los tiempos trata de tener control sobre la calidad de los productos en un primer lugar los que eran para su propio consumo. Durante los diferentes periodos que pasó la humanidad el hombre ha tratado de proporcionar calidad sea a las cosas de consumo o a las que el mismo producía, llegada la revolución industrial dio por inicio el concepto de la especialización laboral.

Gutarra (2002) hace referencia a la edad media, y nos dice que el mantenimiento de la calidad se lograba gracias a los prolongados periodos de capacitación que exigían los gremios a los aprendices, tal capacitación imbuía en los trabajadores un sentido de orgullo por la obtención de calidad. Así mismo Hernández de la Cruz (2010) menciona que se popularizó la costumbre de poner marca a los productos y con esa práctica se desarrolló el interés de mantener una buena reputación asociada con la marca.

Duque (2004), nos da a conocer, que el tema de calidad del servicio desde ya bastantes años ha adquirido un fuerte protagonismo considerada, tanto por las empresas industriales

como por las empresas de servicios, como un arma estratégica para poder sobrevivir en tanto desde el punto de vista académico como práctico y en el mercado y especialmente en entornos altamente competitivos.

Chiavenato (2007), afirma que la calidad es necesaria en el mercado y especialmente en entornos altamente competitivos.

Hernández de la Cruz (2010), menciona que años más tarde durante la revolución, se inicia el desarrollo del control de la calidad abarcando todo este ciclo, en la primera etapa de desarrollo de calidad en la que surge el operador de la misma en este sistema, un trabajador o un pequeño grupo de trabajadores tenían la responsabilidad de manufactura completa del producto y por lo tanto cada uno de ellos podía controlar totalmente la calidad de su trabajo.

2.4.1.2. Calidad de los servicios de la educación

Román y Cardemil (2007) haciendo referencia a la calidad de la educación nos dicen: “La educación es una tarea que compete a la sociedad en su conjunto. Desde esa lógica, es indispensable ampliar y fortalecer la participación social, fomentando el compromiso y la corresponsabilidad de todos los sectores de la sociedad (públicos y privados). Para ello, las sociedades y sistemas educativos han de promover la participación social, generando las condiciones para integrar y ampliar la participación ciudadana en la formulación, ejecución y evaluación de políticas educativas, con el fin de hacerlas más pertinentes, relevantes, a la vez que se las valida y legitima, asegurando así los efectos e impactos buscados desde ellas”.

Cassasus (2000) nos dice: esta noción resalta los procesos de enseñanza-aprendizaje, la misión de los actores educativos y se identifica el salón de clases como eje.

Alarcón (2009) menciona que existen hasta tres concepciones de la calidad de la educación:

a) Centradas en el profesorado:

Wilson (1992) "El propósito del estudio de la calidad de la educación, consiste en entenderla mejor, en aclarar cómo puede alcanzarse y en canalizar los recursos para ayudar a todos los profesores a perfeccionar un nivel actual de rendimiento y a satisfacer así las expectativas públicas de la inversión en el sistema educativo".

b) Centradas en el currículum:

Wilson (1992) "La calidad consiste en planificar y evaluar el currículum óptimo (según los criterios de cada país) para cada alumno, en el contexto de una diversidad de individuos que aprenden"

c) Centradas en el centro educativo:

De la Orden (2009) La calidad de la educación, en cuanto se manifiesta en un producto válido, dependerá fundamentalmente de lo que acontece en la escuela, de las estructuras y procesos de las instituciones educativas.

2.4.1.3. Gestión de la calidad educativa en la educación superior

Bullón (2007) La calidad educativa es entendida como aquel proceso que ayuda a desarrollar las potencialidades del estudiante a través de la satisfacción de sus necesidades de crecimiento intelectual y personal. Para mejorar y perfeccionar el significado de la calidad educativa surge dentro del contexto educativo, el sistema de Gestión de Calidad Total que enfatiza en la satisfacción del cliente y en su percepción de la calidad.

Este sistema tiene sus orígenes en el modelo norteamericano Malcom Baldrige, el modelo Deming y los trabajos desarrollados por Cornesky, Municio, Apodaca y Lobato (1990, 1994 y 1997 citados en Domínguez, 1999), así como en los estudios de López Ruperéz (1994) y Gento (2002). Dando una breve mirada a la historia de la calidad, las décadas de los cincuenta y sesenta son conocidas como la época de la Calidad Dura que se caracterizó por el énfasis en la calidad del producto, destacando el modelo Deming, que planteaba el uso del

control estadístico como medida de la calidad, entendiéndose calidad como la adecuación de los productos a una serie de criterios de perfección previamente definidos y permanentes, forjándose entonces la idea de Control de Calidad (Meade, 1997 y Velasco, 2000). Siguiendo estas premisas, en educación se desarrollaron las primeras pruebas objetivas criteriosales que median la eficiencia en función del porcentaje de aprobados.

Galgano (1993, citado en Velasco, 2000) nos hace mención que en la década del setenta se consolida el concepto de Calidad Total que se entiende como un sistema con un conjunto de estrategias que implican la colaboración de todo el personal de la organización para una mejora continua de la calidad, tanto en los productos como en los servicios.

González (2000) En la década de los ochenta es cuando la calidad alcanza un papel primordial en el desarrollo de las empresas, puesto que se da una mayor oferta y demanda de productos y servicios, emergiendo entonces el concepto de Gestión de la calidad total, que se enfoca principalmente en manejar las condiciones necesarias para lograr la satisfacción de las necesidades del cliente, por medio de la mejora continua en la eficacia, eficiencia y funcionalidad dentro la organización y entre los miembros que la componen.

Se promueve así mismo, la superación de las empresas creando premios como el Premio Deming en Japón, el Premio Malcolm Baldrige en Estados Unidos de Norteamérica, el Premio Nacional de Calidad en México y el Premio Europeo a la Calidad entre otros.

González (2000) en el ámbito educativo, la calidad y los criterios para medirla también han sufrido transformaciones. Es así que en los años noventa, se promueven las políticas y evaluación de la calidad universitaria, en donde no sólo la institución hace una valuación interna con sus propios criterios de evaluación de la calidad, sino que también acude a la evaluación de expertos externos basados en estándares internacionales como modo de referente consensuado para determinar la excelencia

Domínguez (1999). En la actualidad un ejemplo con el que contamos, es el modelo de los Criterios de acreditación para programas de Ingeniería (ABET, 2004) que busca que la carrera identifique y atienda las necesidades de los estudiantes, con el fin de formar un perfil del egresado. Para ello, se basa en criterios que permiten introducir mejoras pertinentes en las carreras evaluadas. Estos criterios hacen referencia a los objetivos educacionales, las habilidades y actitudes a desarrollar en los estudiantes, la plana docente, las facilidades de infraestructura y materiales de estudio y el soporte financiero de la institución.

Domínguez (1999). Asimismo, la Gestión de la calidad total busca crear nuevas necesidades y posibilidades para la formación académica, dando una mayor importancia a los procesos de enseñanza donde el alumno está implicado en su propio aprendizaje

Rodríguez (1997) Por su parte, la institución educativa mantiene una imagen de liderazgo e impacto en el mercado actuando con eficacia para atender las necesidades del estudiante y generar mejoras continuas en el proceso de organización dentro de la institución.

2.4.1.4. Dimensiones de la calidad del servicio en la educación

Para el desarrollo de esta investigación se utilizará las dimensiones propuestas por Muncio (2000), quien señala que las dimensiones: Relevancia, Eficiencia y Eficacia, y Equidad.

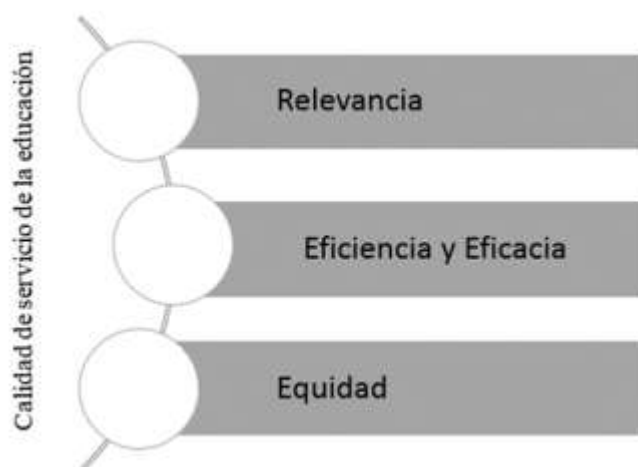


Figura 01: Dimensiones de la calidad del servicio educativo – Fwntw: Muncio (2000)

2.4.2. Satisfacción

2.4.2.1. Definición de satisfacción

Según, Oliver (1980), citado por Martínez (2013), la satisfacción en la actualidad se entiende como la noción continua de bipolaridad entre la confirmación y la des confirmación de la expectativa del cliente que se percibe; esta dimensión, tal como lo confirma Johnson & Fornell (1991), y quien es citado por Díaz (2016), se determina por el impacto que se da en el cliente; y, asimismo, se comprueba como resultado de las expectativas y los sentimientos obtenidos de la experiencia. Ellos, además, sostienen que la satisfacción, percepción y acumulación de la experiencia del cliente, no es estática en el tiempo.

Kotler y Armstrong (2003) aseguran que, si el desempeño es igual a las expectativas del cliente, este estará satisfecho, y que, si el desempeño es superior a las expectativas del cliente, este estará muy satisfecho, e incluso, encantado.

Kotler y Armstrong (2003) sostienen que existen 4 factores primordiales que las compañías deben supervisar para mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes; estos son:

- a) Aspectos fundamentales del producto o servicio que el comprador espera de todos los competidores.
- b) Servicios esenciales de apoyo como la asistencia al cliente.
- c) Un procedimiento de reparación en caso se produzca una mala práctica.
- d) La naturaleza del producto.

2.4.2.2. Orígenes de la satisfacción

Si hacemos un recuento a tiempos memorables, el ser humano ha buscado conocer cómo satisfacer sus necesidades en un contexto de intercambio básico. A inicios del siglo XX se realizan estudios sobre la actitud del consumidor. En los 60 surgen las primeras investigaciones sobre la satisfacción del cliente, que durante los años 70 se convierte un boom de investigaciones sobre el mismo constructo. Así mismo los años 80 se caracterizaron

por la globalización comercial, por otra parte, en la década de los 90 se desarrolló varios índices nacionales de satisfacción y actualmente la satisfacción del cliente se ha convertido en el objetivo fundamental de las organizaciones orientadas hacia el cliente.

Desde la antigüedad el hombre se preocupó por satisfacer sus necesidades básicas de alimentos y vestido. Para lograr este propósito se valió de una gama de procedimientos aplicados a la agricultura y a la caza García (2004). Por ello el hombre como organismo viviente, siempre se ha movido en busca de su satisfacción Calva (2009). Por lo cual, el hombre ha recurrido, en un principio, al trueque, y más tarde a formas más sofisticadas de intercambio, como un medio para satisfacer sus necesidades Sánchez (2007)

Desde la década de los años 60, el comportamiento de queja por parte de los usuarios despertó mucha preocupación entre los empresarios e investigadores Moliner (2008) citado por Borré (2013). Asimismo, Simón (2005) menciona que, durante esta década, el enfoque dado a la investigación del constructo satisfacción del cliente ha ido modificándose a lo largo del tiempo, centrandose su interés en determinar las variables que intervienen en el proceso de la formación de la satisfacción. Asimismo, en esta década, las perspectivas de las investigaciones de mercadotecnia se orientaron hacia conocer la satisfacción del consumidor (Vavra, 2003). Se reseña que, en los años 70 del pasado siglo, el interés por el estudio de la satisfacción era tal que se habían realizado y publicado más de 500 estudios en esta área (Hunt, 1982, citado por Simón, 2005). Este interés por el concepto de la satisfacción, en vez de decaer, según el análisis de la literatura relativa a la satisfacción del cliente, realizada por Peterson y Wilson (1992, citado por Simón, 2005) estimaba la existencia de unos 15,000 artículos escritos que abarcaban la satisfacción o insatisfacción del consumidor. Todos los estudios se centraron, principalmente en determinar las variables que afectan al proceso de formación de la satisfacción (Moliner, Berenguer & Gil, 2001).

Durante los últimos años, la satisfacción del cliente ha tomado mayor significancia en el ámbito internacional con el desarrollo de investigaciones acerca de la satisfacción del consumidor en Europa y Estados Unidos (Day y Hunt, 1979, 1982, 1983; Hunt and Day, 1980, 1982, 1985; Yi, 1989, citados por Rodríguez, 2012). Por ello se volvió crucial entender las necesidades de los consumidores, los negocios y la sociedad en los mercados modernos (Rodríguez, 2012), por ello la tendencia mundial es enfocar las organizaciones hacia la satisfacción de sus clientes (Garza et al, 2007), la cual se consigue a través de conceptos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas (Simón, 2005). Es a partir de la identificación y la medición de la satisfacción del cliente que una institución logra consolidar ventajas competitivas en el mercado, por ello que en los últimos años las estrategias de mercadeo de las distintas organizaciones se orientan al cliente, efectuando grandes inversiones para aplicar en todo aquello lo que asegure la satisfacción del cliente en torno a sus expectativas por productos y/o servicios.

2.4.2.3. Expectativas del cliente

Para Zeithaml y Bitner (2002, citados por Caldera, Pirela, & Egla, 2011), las expectativas del cliente son creencias que se enlazan con la prestación del servicio, las cuales, a su vez, funcionan como patrón o puntos de medición contra lo que se juzga como desempeño.

Para Castillo, Díaz, Martínez, Sánchez & Valencia (2012) mencionan que las expectativas del cliente son las esperanzas que ellos tienen por conseguir algo; y que se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: promesas que hace la empresa sobre los beneficios del producto y el servicio, hábitos anteriores de compras, opiniones de las personas que los rodea y, por último, por aquellas promesas que dan los competidores a los clientes.

Después de una compra, el cliente experimenta uno de estos tres niveles de satisfacción:

- a) Insatisfacción: Para Redhead (2015), el desempeño observado en el producto, no llega a las expectativas del cliente.
- b) Satisfacción: Para Castillo, Díaz, Martínez, Sánchez, & Valencia (2012), el desempeño percibido en el producto se relaciona con las expectativas; y por eso el cliente se mantiene fiel.
- c) Complacencia: Sevilla (2016), afirma que el desempeño percibido sobrepasa a las expectativas del cliente.

2.4.2.4. Satisfacción del estudiante como consumidor

Se considera que la Satisfacción del consumidor es una respuesta emocional acerca de las experiencias, sin realizar evaluación alguna de las expectativas. Por otro lado, el segundo tipo de definición considera que la satisfacción del consumidor es una evaluación de las expectativas y los resultados efectivos, que también están considerados dentro de la perspectiva cognoscitiva. Para efectos de esta investigación, adoptaremos esta segunda definición, ya que se busca medir la satisfacción entendida como un proceso evaluativo.

Desde la postura cognoscitiva, se encuentra que la satisfacción del consumidor es definida como una evaluación emocional post-compra o post-uso como resultado de un procesamiento de información relevante (Morales y Hernández, 2004 y Fornell, 1992). Este procesamiento consiste en la comparación entre las expectativas de los individuos y el rendimiento que perciben o en un balance de costo-beneficio (Oliver y De Sarbo, 1988; Newsome y Wright, 1999), así como en los procesos de atribución que realizan los sujetos (Folies et al. 1987, citados en Yi y La, 2004). En este caso, cuando las expectativas resultan mayores que la realidad, el individuo se encontrará insatisfecho, por el contrario, estará satisfecho si logra resultados que van más allá de sus expectativas (Kinichi y Kreitner, 2003). Por ello, es importante tomar en cuenta el tipo de expectativas que puede crear una institución educativa

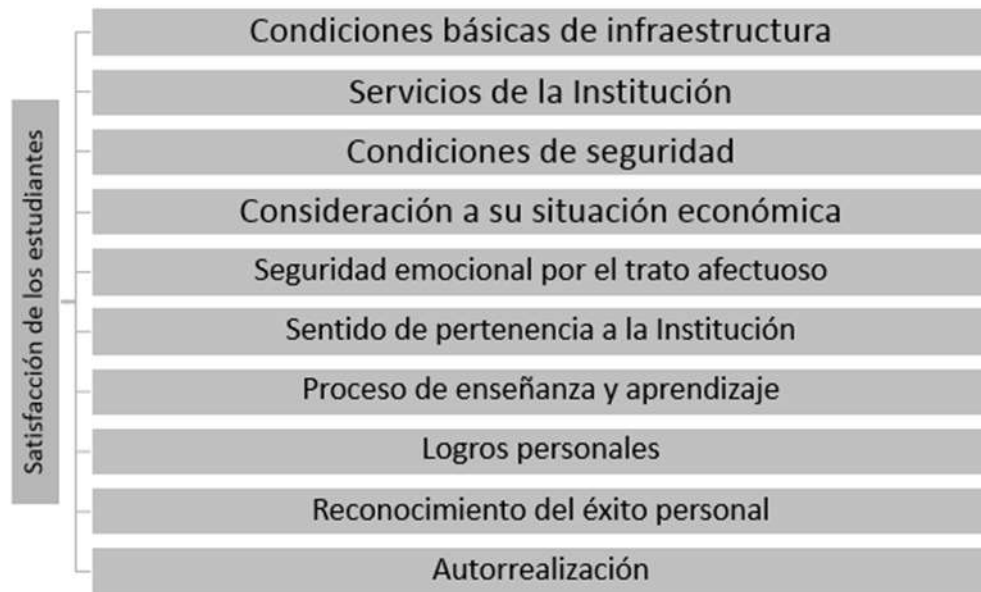
en sus estudiantes, teniendo cuidado de no generar expectativas demasiado altas y que después no pueda cumplir y que por tanto podrían producir insatisfacción con respecto a la educación brindada.

Zeithaml y Bitner (1996) sostienen que los clientes reconocen que el funcionamiento del servicio puede variar, así como el grado en el cual están dispuestos a aceptar, esta variación que es llamada la zona de tolerancia.

En el plano de la educación, Marzano (1993 citado en Cano, 1998) menciona que la valoración y evaluación de la satisfacción respecto al proceso y resultado educativo, están contenidas en las motivaciones, percepciones y actitudes de los estudiantes, que también están en relación con sus propias experiencias, expectativas y necesidades personales. De acuerdo con esto, Schiffman y Lazar (2001) señalan que la valoración que hace el individuo acerca de la calidad de un servicio, depende de la magnitud y dirección de la brecha entre las expectativas de dicho individuo acerca del servicio y la evaluación (confirmación o disconfirmación de expectativas) del servicio realmente recibido.

2.4.2.5. Dimensiones de la satisfacción

Gento y Vivas (2003) proponen para la variable satisfacción de los estudiantes, las siguientes dimensiones: Condiciones básicas de infraestructura, Servicios de la Institución, Condiciones de seguridad, Consideración a su situación económica, Seguridad emocional por el trato afectuoso, Sentido de pertenencia a la Institución, Proceso de enseñanza y aprendizaje, Logros personales, Reconocimiento del éxito personal y Autorrealización.



Fuente: Gento y Vivas (2003)

Figura 02: Dimensiones de la satisfacción

2.4.3. Educación con la norma ISO 9001

2.4.3.1. ¿Que son las ISO 9000?

ISO 9000" es la denominación de uso común para una serie de normas internacionales de garantía de la calidad dentro de organizaciones: ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 e ISO 9004 (y sus subnormas). Las normas más relevantes para el contexto de este artículo son la ISO 9001 y la ISO 9002. El título oficial de la ISO 9001 es "Sistemas de la calidad. Un modelo de garantía de calidad para el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y los servicios".

Ahora, en tiempos de acreditación, es fundamental configurar un sistema que facilite administrar, planear, ejecutar, controlar, monitorear y medir resultados, eso es posible con la norma internacional ISO 9001.

2.4.3.2. ISO 9001

Las normas de la serie de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9000 se empezaron a implantar en las industrias, pero han ido evolucionando y actualmente son normas de aplicación en las organizaciones y/o empresas cuya actividad sea la prestación de servicios.

El concepto de calidad dentro de los Centros Educativos debe estar siempre enlazado con la idea de educación de calidad. Este concepto de calidad, que en ocasiones se hace tan subjetivo, queda definido en la Norma ISO 9001, en la que se establecen los requisitos que deben reunir y cumplir los Centros Educativos para la obtención del reconocimiento de la Calidad en su gestión, a través de la implantación de un Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

En el plano educativo, la organización académica, debe definir los procesos que conllevan a lograr el mayor objetivo académico: EL PERFIL.

Cada entidad en el nivel que trabaje: inicial, básico, pre grado y/o post grado. Deberá hacerse de las mejores prácticas para los fines educativos. Esto se traduce en inversión. La alta dirección, el dueño de la entidad, los que dirigen y canalizan inversión, deben tener claro que la inversión en mejores profesores o la inversión en capacitar a los actuales es clave. El logro formativo depende del nivel de profesores (60%) y el nivel de estudiantes (40%). Esta suma, sinergia... da como resultante calidad de egresados, éxito académico.

La norma ISO 9001 pide como requisitos: (Opiniones de Ricardo Cuya Vera)

1. Establecer un sistema documentado: procedimientos, normativa del caso, registros de acciones claves, mediciones y monitoreo.
2. Una dirección que participa, no basta delegar, hay que estar en el epicentro de los hechos claves. Hay que invertir, construir un currículo actual, establecer políticas, proveer infraestructura y contratar gente, “que no venga a aprender”, que aporte.
3. Recursos. Los tangible: infraestructura, bibliotecas, salas de estudio, salas de profesores, tecnología dentro y fuera del aula, laboratorios, áreas de esparcimiento, servicios de bienestar estudiantil, limpieza, seguridad y atención rápida.
4. El servicio educativo. Improvisar es lo contrario a la calidad. Debe planificarse: el currículo, actividades para formativas, tutorías, asesorías, reforzamiento, nivelación,

prácticas de campo, investigación, proyección social, charlas de orientación, actualización a últimos ciclos y a egresados. Note, todas estas buenas prácticas son para logra el objetivo: formar el perfil.

5. Si una entidad educativa, tiene satisfecho a sus estudiantes, pero no logra formar el perfil. Tendrá egresados insatisfechos, que ven frustradas sus aspiraciones. Si su entidad educativa es de formación secundaria, los egresados no lograrán una vacante en las mejores universidades. Si la entidad educativa forma profesionales en el nivel superior y no logra formar el perfil, tendrá egresados insatisfechos, que ven frustradas sus aspiraciones en el campo laboral, no ganarán un puesto de trabajo, no podrán ejercer y competir entre los mejores. Serán profesionales de 2ª categoría.
6. Medir, analizar y mejorar. Tres pedidos de la norma ISO 9001 que en conjunto promueven la mejora continua. Aunque lo mejor es prevenir, dice 9001, cada fin de ciclo operativo, debe concluir con un estudio y análisis de los datos de aquello en lo que tenemos que mejorar: eficacia formativa –término que acuñé el 2000- trámite administrativo, avance silábico, acceso de estudiantes que tienen el perfil adecuado, acceso de profesores idóneos para el fin.

2.4.3.3.¿Cómo funciona la Certificación?

Uno de los rasgos interesantes de las ISO 9001 e ISO 9002 es que el cumplimiento de los requisitos que establece la norma debe certificarlo una tercera parte independiente. Esta certificación está organizada fundamentalmente a escala nacional. La mayoría de los países desarrollados poseen ya una organización nacional capacitada para "acreditar" a organismos nacionales de certificación. Una vez aprobado el proceso de acreditación, el organismo certificador recibe el permiso para conceder certificados "reconocidos" ISO 9001 o 9002. Este proceso de acreditación requiere el cumplimiento de criterios muy estrictos por el organismo certificador, tanto en términos de las cualificaciones de sus auditores como en

cuanto a su propia organización interna. Además, esta acreditación suele estar limitada a determinados sectores industriales, y tiene que renovarse periódicamente.

Si una organización aspira a obtener un certificado ISO 9000, atravesará por regla general las siguientes fases:

- Creación por la organización de un sistema de la calidad que cumpla los requisitos estipulados por la norma (ISO 9001 o ISO 9002);
- Elección de un organismo acreditado de certificación; o pre auditoría (opcional) del sistema de la calidad por el organismo certificador, seguida por medidas de corrección (en caso necesario);
- Auditoría de total cumplimiento por el organismo certificador, y concesión del certificado (en caso de aprobado);
- Diversas auditorías intermedias, de escala más limitada, durante un periodo de tres años (suelen tener lugar cada 6-8 meses, como mínimo una vez al año);
- Cada certificado vale exclusivamente para un período de tres años.

“La ISO 9001 y la ISO 9002 son normas de sistema. Los certificados que pueden concederse mediante ellas señalan que una organización es perfectamente capaz de cumplir las necesidades y requisitos de sus clientes de manera planificada y controlada. Pero el lábel no garantiza que los productos o resultados del trabajo de la organización presenten el máximo nivel posible de calidad (aun cuando ello se sugiere frecuentemente con objetivos publicitarios). (...) Un certificado ISO 9000 para una organización docente ofrece una "garantía" de que ésta se halla bien estructurada y de que los resultados de sus programas y cursos responden a los objetivos y necesidades planteados por los usuarios; pero no garantizan necesariamente que los contenidos de dichos cursos y programas cumplan una determinada norma educativa.”

2.5.Marco Conceptual

2.5.1. Calidad de servicio

La calidad de servicio es un conjunto de estrategias de la organización para complacer las necesidades y expectativas de los clientes.

2.5.2. Tangibilidad

El elemento Tangible es la apariencia de las instalaciones físicas de equipamiento y de servicio visual que los clientes pueden notar para saber cómo están equipadas.

2.5.3. Fiabilidad

Es la capacidad para ejercer el servicio prometido con formalidad y exactitud.

2.5.4. Seguridad

La seguridad, es una habilidad para producir confianza y credibilidad, en la cual el cliente dispone sus problemas a la organización y tiene la certeza de que serán resueltos de la mejor manera.

2.5.5. Empatía

Es la atención individualizada y personalizada al cliente mediante una clara comprensión de sus necesidades específicas.

2.5.6. Satisfacción del cliente

Es el juicio de un rasgo del producto o servicio, o de un producto o servicio en sí mismos; proporciona un nivel atractivo de recompensa que se relaciona con el consumo.

2.5.7. Expectativa del cliente

Las expectativas son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo; asimismo, tienen que ver con el desempeño que los clientes esperan recibir en la prestación de un servicio.

Capítulo III

Diseño metodológico

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva, explicativa, evaluativa y propositiva.

Es descriptiva porque realizará un diagnóstico de las variables de estudio aplicando estadística descriptiva.

Es explicativa porque pretende explicar la variabilidad de la satisfacción de los estudiantes a través de los factores de la calidad de los servicios.

Es evaluativa porque identificará las brechas del servicio académico y las expectativas de los estudiantes y los factores que desencadenan dichas brechas.

Es propositiva porque se diseñan estrategias como solución para reducir las brechas.

3.2. Diseño metodológico

El diseño de investigación es no experimental, correlacional de corte transversal.

Es no experimental porque no manipula las variables de estudio y solo busca encontrar las relaciones de las variables de la calidad de los servicios con la satisfacción.

Es trasversal, porque se aplicará el instrumento una sola vez.

El diseño es el siguiente:



M = Muestra de estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales UPeU Tarapoto

O1 = Son las observaciones Calidad de Servicio

O1 = Son las observaciones Satisfacción

r = Es la correlación entre las variables observadas

3.3. Población y muestra

La presente investigación tiene como la unidad de análisis a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto que hacen una población de 476.

La Facultad de Ciencias Empresariales está compuesta por las carreras: C.P Administración con Mención en Gestión Empresarial, C.P Marketing y Negocios Internacionales y C.P Contabilidad y gestión tributaria

Tabla 1

Facultad de Ciencias Empresariales

Nombre de la Carrera Profesional	Estudiantes
C.P Marketing y Negocios Internacionales	107
C.P Contabilidad y gestión tributaria	167
C.P Administración con Mención en Gestión Empresarial	202
Total	476

Fuente Portal académico UPeU (2017)

Para la presente investigación se tomará el 100% de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, matriculados en el ciclo 2017 II, que son un total de 476 estudiantes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este trabajo de investigación se usará un instrumento de medición para la calidad de servicios académicos propuesta por Municio (2000), con escala de Likert y presenta las siguientes dimensiones: relevancia con 6 ítems, eficiencia y eficacia con 5 ítems y equidad con 6 ítems. Para medir la satisfacción de utilizará el instrumento propuesto por Gento y Vivas (2003), con escala de Likert y presenta las siguientes dimensiones: condiciones básicas

de la infraestructura con 13 ítems, servicios de la institución con 12 ítems, Condiciones de seguridad con 5 ítems, condición a su situación económica con 4 ítems, Seguridad emocional por el trato afectuoso con 8 ítems, Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase con 10 ítems, Proceso de enseñanza y aprendizaje con 19 ítems, Logros personales con 6 ítems,

Técnica de la encuesta: La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas. El procedimiento para recopilar la información de la calidad de los servicios y la satisfacción de los estudiantes es: se les entregará a los estudiantes el test de calidad de los servicios y satisfacción, ellos responderán las preguntas en un lapso de treinta minutos, luego se procederá a recoger los cuestionarios.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se codificará en orden correlativo el total de encuestas, luego se tabulará los datos en el software SPSS versión 20, posteriormente se procederá a analizar los datos que generaría el sistema y por último se hará la interpretación.

Capítulo IV

Resultados y discusiones

4.1 Fiabilidad del instrumento de la investigación

Tabla 2

Fiabilidad de Alfa de Cronbach de calidad de Servicios Educativos

Variable 1	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Calidad de servicios educativos con un Alfa de Cronbach de 0,918 (17 ítems)	Relevancia	0,778	6
	Eficiencia y eficacia	0,838	5
	Equidad	0,891	6
Variable 2	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Items
Satisfacción educativa con un Alfa de Cronbach de 0,891 (87 ítems)	Condiciones básicas de Infraestructura	0,983	12
	Servicios de la Institución	0,903	12
	Condiciones de Seguridad	0,928	5
	Consideración a su situación económica	0,890	4
	Seguridad Emocional por el trato afectuoso	0,929	7
	Sentido de pertenencia a la Institución	0,948	9
	Proceso de Enseñanza y aprendizaje	0,966	18
	Logros Personales	0,903	6
	Reconocimiento del éxito Personal	0,913	5
Autorrealización	0,922	5	

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la confiabilidad, la tabla 2 muestra que los coeficientes de Alfa de Cronbach tienen resultados sobre 0,8, lo cual indica que la confiabilidad es buena en los

resultados obtenidos en la muestra; este resultado también demuestra que el instrumento es apto para poblaciones similares.

Información general descriptiva de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017.

Tabla 3

Información sociodemográfica

		Frecuencia	Porcentaje
Género del trabajador	Masculino	193	40.50%
	Femenino	283	59.50%
	Total	476	100.00%
Edad del Encuestado	16 - 20 años	240	50.40%
	20 - 25 años	123	34.20%
	Más de 26	73	15.30%
	Total	476	100.00%
Procedencia	Costa	60	12,6%
	Sierra	43	9.00%
	Selva	358	75,2%
	Total	476	100.00%
Carrera Profesional	Marketing y Negocios Internacionales	107	22.50%
	Contabilidad Gestión Tributaria	167	35.10%
	Administración con Mención Gestión Empresarial	202	42.40%
	Total	476	100.00%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 3, se observa la información socio demográfica de los 476 estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017, la cual se distribuye de la siguiente manera: el 40.50% de género masculino y el 59.60% de género femenino; con respecto a la edad, el 50.40% tiene entre 16 a 20 años, y el 15,30% tiene de 26 años a más. El lugar de procedencia de los estudiantes de la Facultad de Ciencias

Empresariales en la costa 12.6 %, Sierra 9%, Selva 75.2%, en cuanto a las carreras profesionales de Marketing y Negocios Internacionales 22.50%, Contabilidad Gestión Tributaria 35.10%, Administración gestión empresarial 42.40%.

4.1.1 Análisis descriptivo

Tabla 4

Análisis descriptivo de la variable independiente Calidad en la Educación

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Calidad en la Educación	Casi nunca	25	5.3%
	A veces	219	46.0%
	Casi siempre	214	45.0%
	Siempre	18	3.8%
	Total	476	100.00%
Relevancia	Casi nunca	8	1.7%
	A veces	152	31.9%
	Casi siempre	271	56.9%
	Siempre	45	9.5%
	Total	476	100.00%
Eficiencia y Eficacia	Nunca	2	.4%
	Casi nunca	53	11.1%
	A veces	214	45.0%
	Casi siempre	170	35.7%
	Siempre	37	7.8%
	Total	476	100.00%
Equidad	Nunca	22	4.6%
	Casi nunca	112	23.5%
	A veces	255	53.6%
	Casi siempre	87	18.3%
	Total	476	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 4 muestra el nivel de la calidad en la educación; los estudiantes respondieron el 45% que casi siempre la institución se preocupa por brindar calidad en la educación; el 56.9% responde que casi siempre existe relevancia; el 35.7% responde que casi siempre existe eficiencia y eficacia y el 53.6% responde que a veces existe equidad en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto.

Tabla 5

Análisis descriptivo de la variable dependiente

Variable/dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Educativa	Casi nunca	8	1.7%
	A veces	124	26.1%
	Casi siempre	300	63.0%
	Siempre	44	9.2%
	Total	476	100.00%
Condiciones básicas de infraestructura	Casi nunca	13	2.7%
	A veces	163	34.2%
	Casi siempre	228	47.9%
	Siempre	72	15.1%
	Total	476	100.00%
Servicios de la Institución	Nunca	2	.4%
	Casi nunca	23	4.8%
	A veces	151	31.7%
	Casi siempre	236	49.6%
	Siempre	64	13.4%
	Total	476	100.00%
Condiciones de seguridad	Nunca	4	.8%
	Casi nunca	15	3.2%
	A veces	192	40.3%
	Casi siempre	204	42.9%
	Siempre	61	12.8%
	Total	476	100.00%
Consideración a su situación económica en	Nunca	7	1.5%
	Casi nunca	45	9.5%
	A veces	98	20.6%
	Casi siempre	272	57.1%
	Siempre	54	11.3%
	Total	476	100.00%
Seguridad emocional por el trato afectuoso de	Nunca	3	.6%
	Casi nunca	26	5.5%
	A veces	144	30.3%
	Casi siempre	248	52.1%
	Siempre	55	11.6%
	Total	476	100.00%
Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase por la aceptación de	Nunca	1	.2%
	Casi nunca	16	3.4%
	A veces	155	32.6%
	Casi siempre	246	51.7%
	Siempre	58	12.2%
	Total	476	100.00%

Proceso de enseñanza y aprendizaje	Nunca	1	.2%
	Casi nunca	14	2.9%
	A veces	127	26.7%
	Casi siempre	258	54.2%
	Siempre	76	16.0%
	Total	476	100.00%
Logros personales	Nunca	2	.4%
	Casi nunca	4	.8%
	A veces	72	15.1%
	Casi siempre	302	63.4%
	Siempre	96	20.2%
	Total	476	100.00%
Reconocimiento del éxito personal por parte de	Nunca	3	.6%
	Casi nunca	15	3.2%
	A veces	99	20.8%
	Casi siempre	250	52.5%
	Siempre	109	22.9%
	Total	476	100.00%
Autorrealización por	Nunca	1	.2%
	Casi nunca	6	1.3%
	A veces	63	13.2%
	Casi siempre	279	58.6%
	Siempre	127	26.7%
	Total	476	100.00%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 muestra que los estudiantes, el 63% casi siempre tiene satisfacción educativa; el 47.9% casi siempre está satisfecho con las condiciones básicas de infraestructura; el 49.6% casi siempre está satisfecho con los servicios de la institución, las dimensiones: condiciones de seguridad, consideración a su situación económica, seguridad emocional por el trato afectuoso, sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clase, proceso de enseñanza y aprendizaje, logros personales, reconocimiento del éxito personal y autorrealización están por encima del 45% de que los estudiantes están casi siempre satisfechos con la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

H₀: No Existe relación significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017.

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 6

Análisis de correlación entre la calidad de servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017.

Calidad de servicios educativos	Satisfacción educativa		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,770**	.000	476

** . La correlación es significativa en el nivel ,01.

En la Tabla 6 se presenta la relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes de la universidad Peruana Unión de la Facultad de Ciencias Empresariales. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,770 (correlación directa) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que significa que la calidad educativa y la satisfacción tienen una relación directa significativa. Esto quiere decir que, a mayor nivel de calidad de servicios educativos, el nivel de satisfacción de los estudiantes también aumentará.

Esta relación indica que los estudiantes perciben que la calidad del servicio educativo es buena y por ende están satisfechos.

4.2.2. Hipótesis específica 1

H₀: Existe relación significativa entre la relevancia y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión -Filial Tarapoto 2017.

H₁: No Existe relación significativa entre la relevancia y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión-Filial Tarapoto 2017.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 7

Análisis de correlación entre la relevancia y la satisfacción de los estudiantes.

Relevancia	Satisfacción de los estudiantes		
	Rho Spearman	p-valor	n
	,590	.000	476

** La correlación es significativa en el nivel ,05.

En la Tabla 7 se presenta el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,590 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la relevancia tiene relación moderada con la satisfacción de los estudiantes. Indicando que, el aumento de la relevancia indicara un aumento en el nivel de satisfacción de los estudiantes. Pero aún es necesario dar más participación al estudiante en el aula de clases, pues para ellos es relevante involucrarse en la enseñanza y sentir que aportan calidad. También mantener retroalimentación constante e innovar en las maneras desarrollar las clases. Esto contribuirá al fortalecimiento de la relación entre la relevancia y la satisfacción.

4.2.3. Hipótesis específica 2

H₀: Existe relación significativa entre la eficiencia y eficacia y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017.

H₁: No Existe relación significativa entre la eficiencia y eficacia y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 8

Análisis de correlación entre la eficiencia y eficacia y la satisfacción de los estudiantes.

Eficiencia y eficacia	Satisfacción de los estudiantes		
	Rho Spearman	p-valor	n
	,491	.000	476

** . La correlación es significativa en el nivel ,05.

En la Tabla 8 se presenta el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,491 (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; existe una relación moderada entre la eficiencia y eficacia con la satisfacción de los estudiantes. Esto significa que, el aumento de la eficiencia y eficacia traerá como resultado un aumento en la satisfacción de los estudiantes. Los estudiantes perciben que debe darse prioridad a la mejora de la infraestructura, también aumentar la inversión en actividades académicas y ampliar la cobertura de la educación a través de concursos y actividades tanto internas como externas,

esto permitirá aumentar el prestigio y conocimiento de la institución, por ende, fortalecer la relación entre la eficiencia y eficacia con la satisfacción.

4.2.4. Hipótesis específica 3

H₀: Existe relación significativa entre la equidad y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017.

H₁: No Existe relación significativa entre la equidad y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 9

Análisis de correlación entre la equidad y la satisfacción de los estudiantes.

Equidad	Satisfacción de los estudiantes		
	Rho Spearman	p-valor	n
	,539	.000	476

** . La correlación es significativa en el nivel ,05.

En la Tabla 9 se presenta el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,491 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que significa que la equidad tiene relación moderada con la satisfacción de los estudiantes. O sea, el aumento de la equidad significará un aumento en la satisfacción de los estudiantes. Para fortalecer la relación entre la equidad y la satisfacción, es importante mantener a la institución en un proceso de mejora continua. También comunicar a los familiares sobre los servicios educativos brindados por la institución y las facilidades que ofrece la institución para

financiar los estudios; o sea mantener una relación de comunicación contante con los familiares de los estudiantes involucrándolos en las actividades académicas que se realizan.

4.3. Discusiones

En cuanto al objetivo general: determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de 0,770 (correlación directa) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$, lo que indica que la calidad educativa tiene una relación se relaciona directa y significativa con la satisfacción de los estudiantes. O sea, a mayor nivel de calidad de servicios educativos, el nivel de satisfacción de los estudiantes también aumentará.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado esta va acorde con Ramírez (2017) el cual en su investigación concluyó que la calidad de los servicios basados en Modelo ServQual Académico influye de manera positiva y significativa en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba. Una vez más se confirma la relación entre calidad y satisfacción.

En cuanto al primer objetivo específico: determinar el grado de relación que existe entre la Relevancia y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017. Los resultados permiten concluir mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,590 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la relevancia tiene relación moderada con la satisfacción de los estudiantes. Indicando que, a mayor nivel de relevancia aumentara el nivel de satisfacción de los estudiantes.

En cuanto al segundo objetivo específico: determinar el grado de relación que existe entre la eficiencia y eficacia con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017. Los resultados permiten concluir que existe una correlación positiva

media (0,491; p-valor < 0.05); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En cuanto al tercer objetivo específico: determinar el grado de relación que existe entre la equidad y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017. Los resultados permiten concluir que existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo cual se determina que si existe relación moderada entre la equidad y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017. En tal sentido, la equidad predomina en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017 y viceversa.

Finalmente, los resultados permiten comprender la necesidad de tener en cuenta la calidad de servicios académicos, la cual guarda una estrecha relación entre la satisfacción educativa, por ende, repercute en las dimensiones de la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Bajo la interpretación y el análisis de los resultados del trabajo de investigación titulado *La calidad servicios educativos y su relación con la satisfacción educativa en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión 2017*, se abordan las siguientes conclusiones en función a los objetivos planteados.

Respecto al objetivo general planteado, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.770^{**}$; $p < 0,00$) entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción educativa; es decir, cuando más alta sea la calidad de servicios académicos existirá más satisfacción educativa en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión 2017.

Con respecto al primer objetivo específico, se encontró que existe una relación moderada ($r = [0.590] ^{**}$; $p < 0.00$) entre la Relevancia y la Satisfacción de los estudiantes; podemos determinar que a mayor Relevancia mejor serán la Satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017.

Con respecto al segundo objetivo específico, se encontró que existe una relación moderada ($r = [0.491] ^{**}$; $p < 0.00$) entre la Eficiencia e Eficacia y la Satisfacción de los estudiantes; podemos determinar que a mayor eficiencia y eficacia mejor sería la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017.

Con respecto al tercer objetivo específico, se encontró que existe una relación moderada ($r = [0.539]^{**}$; $p < 0.00$) entre la Equidad y la Satisfacción de los estudiantes; podemos determinar que a mayor Equidad mejor sería la Satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto 2017.

5.2 Recomendaciones

Luego de haber concluido el presente estudio de investigación se plantean las siguientes recomendaciones útiles para futuras investigaciones a realizarse:

Realizar investigaciones contantes con respecto a la calidad de los servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes; para mantener una mejora continua, la cual involucra cada día estar actualizada con los avances a nivel mundial y local, de esa manera se podrá mantener a los estudiantes satisfechos.

Se recomienda Desarrollar un plan de mejora continua. Con respecto a la relevancia se recomienda involucrar más a los estudiantes en lo que a participación en el aula se refiere.

Mantener la infraestructura en buenas condiciones y continuar con la construcción de nuevos ambientes, las cuales ayudarán a mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje. De esta manera, la calidad, la eficiencia y la eficacia aumentarán ayudando para aumentar la satisfacción de los estudiantes.

En lo que a equidad se refiere, se recomienda involucrar a los familiares de los estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje, invitándoles a participar en las actividades académicas, eventos científicos, comunicarles sobre las facilidades para recibir los servicios académicos, entre otros; de esta forma, ellos podrán confirmar la calidad de la enseñanza y ser un canal de promoción a sus allegados.

5.3 Plan de calidad y mejora continúa

5.3.1. Estrategias

A. Objetivo: Incrementar la satisfacción de los clientes, elevando el nivel de resultados en los servicios.

Estrategia 1. Establecer mecanismos periódicos de evaluación de la prestación de los servicios en relación con las expectativas y necesidades de los clientes. Valorar coste de los servicios estableciendo planes que mejoren la eficiencia de los mismos.

Estrategia 2. Establecer compromisos de calidad con los clientes.

B. Objetivo: Impulsar un cambio cultural hacia un nuevo estilo de gestión: La dirección participativa y la gestión por procesos.

Estrategia 3. Establecer la gestión por procesos.

Estrategia 4. Potenciar el estilo de dirección de liderazgo participativo.

C. Objetivo: Implantar un sistema de Recursos Humanos que incremente la satisfacción laboral y facilite la consecución de los objetivos del Plan.

Estrategia 5. Implementar sistemas que proporcionen coherencia interna entre los principales procesos de Administración y Gestión de personal en relación con los objetivos de la organización.

Estrategia 6. Establecer sistemas para el reconocimiento y la percepción de incentivos profesionales

D. Objetivo: Mejorar la comunicación interna/externa, con apoyo de la administración de la información.

Estrategia 7. Implementar acciones dirigidas a la gestión y acceso a la información competencia de la Administración y los Servicios con ayuda de las nuevas tecnologías.

5.3.2. Indicadores

➤ Indicador 1: “Procedimientos Operativos elaborados”

Definición: N° de PO elaborados en relación con los previstos en este documento en la fecha prevista.

Forma de medición: Recuento de Procedimientos operativos publicados.

Ámbito temporal: semestral

Toma de datos: 1ª muestra junio de 2018. 2ª muestra 1 diciembre 2018.

Umbral primera muestra: 70% del total de Planes a elaborar.

Umbral segunda muestra: 100% de Planes elaborados

➤ Indicador 2: N° de servicios, Centros y Unidades con acciones de mejora en marcha.

Definición: N° de servicios, Centros y Unidades con acciones de mejora en marcha en relación con n° de Servicios, Centros y Unidades potenciales a realizarlas.

Forma de medición: Recuento de n° de Servicios Centros y Unidades que se encuentren trabajando efectivamente en materia de calidad cualquiera que sea su modelo.

Ámbito temporal: semestral Toma de datos: 1ª muestra junio de 2018. 2ª muestra diciembre 2018.

➤ Indicador 3: N° de Acciones de mejora emprendidas por los distintos grupos

Definición: N° de acciones de mejora emprendidas por los grupos de mejora en relación con el Objetivo 1.

➤ Forma de medición: Recuento de n° de acciones de mejora de cada Servicio Centros y Unidad que se encuentren trabajando efectivamente en materia de calidad en relación al

Objetivo 1. Ámbito temporal: anual Toma de datos: 1ª muestra diciembre 2018. Umbral:
50% del total de las acciones posibles totales.

Referencias

- Amaya (2005) Measuring Service Quality: A Re-Examination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55–68.
- Alarcón S. (2013) Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas de Lima Metropolitana_ Perú
- Alarcón H. (2009) Estilos de enseñanza y aprendizaje en escenarios educativos. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Ávila N. (2017) “percepción de la calidad educativa y análisis de estrategias de posicionamiento en la universidad Jaime Bausate y Meza”- Lima
- Berenguer H., & Gil T. (2001). The Service Sector. In *Swedish School of Economics and Business Administration*.
- Bullón S. (2007) La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad. Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación (PDF Download Available).
https://www.researchgate.net/publication/28160866_Aplicacion_de_las_normas_ISO_9000_a_la_ensenanza_y_la_formacion
- Calva (2009). Administración de cadenas de aprovisionamiento. México: Oxford University Press.
- Cano, E. (1998). Evaluación de la Calidad Educativa. Madrid: La Muralla
- Carrasco, S. (2009). *Gestión de calidad y formación profesional*. Lima: Edit. San Marcos
- Castilla, A. (2002). Calidad en la educación para el trabajo. *Calidad en la Educación: La educación superior y el mercado laboral*, 16, 109 – 122.
- Castillo, Días, Martínez, Sánchez & Valencia (2012). La calidad en el servicio al cliente del restaurante terraza, ubicado en la delegación cauhtémoc, D.F.
- Cassasus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina. La tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B*. UNESCO. Recuperado de <http://www.unesco.cl/medios/biblioteca/documentos/gestion>
- Cobra (2000). Satisfacción del cliente en empresas de servicio el caso de la industria de restaurantes.
- Cofer, C. (1976). Psicología de la Motivación: teoría e investigación. México D.F.: Trillas
- Cohen, R. (2001). Pruebas y evaluación psicológicas: Introducción a las pruebas y a la medición. México: McGraw-Hill
- Cueva, J. K. (2016). “Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción de los Clientes en el Banco Scotiabank 2013.”
- Chiavenato, I. (2007). Gestión del Talento Humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones . Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010a). Calidad de los servicios prestados por el servicio autónomo municipal de administración tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103–124.
- De la Orden, A. (2009). *Evaluación y calidad: Análisis de un Modelo*. En *Revista Bordón*, Vol. 45, N° 3.
- De White E. (1978) Mensaje para los jóvenes_ Florida: Asociación casa Editora Sudamericana
- Dioses, M. (2015) propuesta de sistema para mejorar la calidad del servicio académico en la facultad de medicina humana de la universidad nacional de Piura
- Domínguez, C. L (1999). El habla de Mérida: un corpus de estudio. *Lengua y Habla* 1,2. 46-55.
- Domínguez, J. (1997). La evaluación y la calidad de enseñanza. En Castillo, S. (Coord.). *Compromisos de la evaluación educativa*. Madrid: Prentice Hall

- Duque, E. (2004). Revisión del concepto calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas Y Sociales*.
- Felder, R. M., y Silverman, L. K. (1988). Estilos de aprendizaje y de enseñanza en la educación de ingeniería [Versión electrónica]. *Ing. Educación*, 78 (7), 674-681 Disponible en: <http://www4.ncsu.edu/unity/lockers/users/f/felder/public/Papers/LS-1988.pdf>. [Consulta: 2014, diciembre 01].
- Galgano, J. (1993). *Métodos estadísticos aplicados a las Ciencias Sociales*. México: Prentice Hall
- García R. (2004). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Gento Palacios, S. y Vivas García, M. (2003). El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- Gonzales, Y. (2015). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de Starbucks coffee del distrito de Santa Anita*, Lima, 2015.
- González, Z. (2000). Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: aplicación práctica de un análisis. *Revista Electrónica de Evaluación Educativa*, 9 (1), 83-96. Recuperado el 10 de setiembre, 1997, de http://www.uv.es/relieve/v9n1/relieev9n1_4.htm
- Gutarra Montalvo Victor Alberto. (2002). *Implementación de los círculos de la calidad en el instituto tecnológico superior - ITEC*. Universidad nacional mayor de San Marcos.
- Hernández de la cruz, V. (2010). La importancia del aseguramiento y control de la calidad en construcción de obra civil en la obra pública municipal., 1–137.
- Huertas, J.A. y Agudo R. (2003). Concepciones de los estudiantes universitarios sobre la motivación. En Monereo, C. y Pozo, J.I. (Eds). *La universidad ante la nueva cultura educativa*. Madrid: Síntesis
- Hunt S. (1982), The Behavioral Consequences of Service Quality. *The Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.
- Iturralde, G. (2004). La calidad de la educación en la sociedad del conocimiento. *Revista Panamericana de Pedagogía*, 5, 81-111.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2001). *Investigación del comportamiento*. México: McGraw-Hill
- Kinichi, A. y Kreitner, R. (2003). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill
- Kotler P. y Armstrong G. (2003), *Fundamentos del Marketing*, Trad. Roberto Luis Escalona México, D.F, Pearson Educación.
- Lagunas M, Morales S. y Aguayo A. (2016) “Percepción de la calidad educativa caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de estudios superiores de Monterrey”
- López, F. (1994). *La gestión de la calidad en educación*. Madrid: La Muralla
- Meade, D. (1997). El profesor de calidad. En Apodaca, P. y Lobato, C. (Eds.) *Calidad en la universidad: Orientación y evaluación*. Barcelona: Alertes
- McQuitty, S., Finn, A. y Wiley, J. (2000). Systematically Varying Consumer Satisfaction and its Implications for Product Choice [Variando sistemáticamente la satisfacción del consumidor y sus implicancias para la elección del producto]. *Academy of Marketing Science Review*, 10. Recuperado el 14 de mayo, 2007 de <http://www.amsreview.org/articles/mcquitty10-2000.pdf>
- Mejías, A., Reyes, O. y Maneiro, N. (2006) *Calidad de los servicios en la educación superior mexicana: Aplicación del SERVQUALing en Baja California*. *Investigación y*

- Ciencia*, 14 (34), 36-41. Recuperado el 20 de setiembre, 2007 de <http://www.redalyc.uamex.mx>
- Morales T. y Hernández M., 2004 y Fornell L, 1992) valuación Psicosocial de la Calidad en Servicios educativos: Aportaciones desde el Análisis de Variabilidad. *Lecturas: EF. Revista Digital*, 72. Mayo 1992 [Consulta: 1 de Mayo de 1992].
- Municio, P. (2000). Herramientas para la evaluación de la calidad.
- Muñoz (2002) “Merging Service Quality and Service Satisfction. An Empirical Test of an Integrative Model.” *Journal of Economic Psychology*, 18(4), 387–406.
- Oliver A. Análisis del grado de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Ingeniería en Construcción (Tesis de Licenciatura). Universidad Austral de Chile, Valdivia.
- Oliver y De Sarbo, (1988) Measurement and evaluation of the satisfaction process in retail settings. *Journal of Retailing*, 57, 25-48.
- Orestes S. (2012) “análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la escuela académico profesional de administración de la "universidad nacional Jorge Basadre Grohmann" _Tacna
- Pamies, S. (2004). De la calidad de servicio a la fidelización del cliente (Esic edito). Madrid.
- Palomino J. (2016) “Medición de la satisfacción de los alumnos en los servicios de la E.A.P. Ingeniería Industrial Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM” Lima
- Pamies, S. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelización del cliente* (Esic edito). Madrid.
- Pamies, S. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelización del cliente* (Esic edito). Madrid.
- Ramírez R. (2017) Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador
- Redhead García, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis Digitales - UNMSM.
- Rodríguez C. (1997) Funciones y Herramientas de la Calidad. Gestión de la Calidad. Conceptos, modelos y herramientas. La Habana: Universidad de La Habana
- Román, M. & Cardemil, C. (2007). *Análisis de escenarios del campo educativo y mapa de actores: Argentina, Chile, Colombia y Perú*. Santiago de Chile: Red Latinoamericana de Promoción de Políticas Nacionales de Equidad. Fundación Ford.
- Sánchez S. (2007) *La Calidad Docente del Profesorado Universitario*. En H. Ruíz Calderón, & B. López de Villarreal, Universidad y calidad: experiencias y proyectos.
- Schiffman, L. y Lazar, L. (2001). Comportamiento del consumidor. México: Prentice Hall
- Sevilla (2016), A.; chamorro, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. (G. Fernando, Ed.). Madrid.
- Simón R. (2005) *La Reestructuración de la Educación Superior en la Era de la Globalización. ¿Hacia un Modelo Heterónimo? Educación, Democracia y Desarrollo en el Fin de Siglo*. México, D.F.: Siglo XXI Editores.
- Thompson, I. (2006). Características de los Servicios. Promonegocios.
- Velasco, J. L. (2000). La participación de los profesores en la gestión de calidad en educación. Navarra: EUNSA
- Vavra, T. (2003). *Medir la Satisfacción del Cliente; Según la ISO 9001:2000*. 2 Ed. (p. 402). Madrid, Fundación Confemetal.
- Villacis S. (2017) “Criterios del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de Educación superior y su influencia en la calidad de la educación de las extensiones universitarias de la provincia de Manabí”- Ecuador
- Wilson, J. (1992). *Cómo valorar la calidad de la enseñanza*. Madrid: Edit. Paidós

Zeithaml, V. y Bitner, L. (1996). Services Marketing [Marketing de servicios]. New York: McGraw-Hill

Anexos

Anexo 1 Matriz de Consistencia

Título	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Información	Diseño Metodológico
Calidad de servicios académicos y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto - 2017.	¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los estudiantes de la universidad peruana Unión Filial Tarapoto - 2017?	Determinar el nivel de relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto - 2017	Existe relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto - 2017	Variable 1:	Municio, P. (2000). Herramientas para la evaluación de la calidad	Tipo de estudio:
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Calidad de servicios académicos		Descriptivo y correlacional no experimental.
	¿Cuál es el grado de relación entre la relevancia educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto - 2017?	Determinar el grado de relación entre la relevancia educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto - 2017.	Existe una relación significativa entre la relevancia educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto - 2017.			Área de estudio:
¿Cuál es el grado de relación entre la eficiencia y eficacia educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto - 2017?	Determinar el grado de relación entre la eficiencia y eficacia educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto - 2017.	Existe una relación significativa entre la eficiencia y eficacia educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto - 2017.	Variable 2:	Gento y Vivas (2003) Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la	Instrumento:	
						Encuesta

2017?	– 2017.	2017.	Satisfacción de los estudiantes	Educación	Valoración estadística:
c) ¿Cuál es el grado de relación entre la equidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto - 2017?	Determinar el grado de relación entre la equidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto – 2017.	c) Existe una relación significativa entre la equidad educativa y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto – 2017.			

Anexo 2 Matriz Instrumental

Variables	Dimensiones	Ítems	Categoría	Fuente de Información	Instrumento	Valoración Estadística
Calidad de servicios académicos	Relevancia	Ítems 1	1 = Nunca	Universidad Peruana Unión filial Tarapoto	Cuestionario, encuesta. Municio, P. (2000). Herramientas para la evaluación de la calidad	Prueba del índice de correlación de Alfa de Crombach Y correlación de Rho Spearman
		Ítems 2	2 = Casi nunca			
		Ítems 3	3 = A veces			
		Ítems 4	4 = Casi siempre			
		Ítems 5	5 = Siempre			
		Ítems 6				
	Eficiencia y eficacia	Ítems 7	1 = Nunca			
		Ítems 8	2 = Casi nunca			
		Ítems 9	3 = A veces			
		Ítems 10	4 = Casi siempre			
		Ítems 11	5 = Siempre			
	Equidad	Ítems 12	1 = Nunca			
		Ítems 13	2 = Casi nunca			
		Ítems 14	3 = A veces			
		Ítems 15	4 = Casi siempre			
		Ítems 16	5 = Siempre			
		Ítems 17				
Satisfacción de los estudiantes	Condiciones básicas de infraestructura	Ítems 18	1 = Nunca	Universidad Peruana Unión filial Tarapoto	Gento y Vivas (2003) Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación	Prueba del índice de correlación de Alfa de Crombach Y correlación de Rho Spearman
		Ítems 19	2 = Casi nunca			
		Ítems 20	3 = A veces			
		Ítems 21	4 = Casi siempre			
		Ítems 22	5 = Siempre			
		Ítems 23				
		Ítems 24				
		Ítems 25				
		Ítems 26				

		Ítems 27				
		Ítems 28				
		Ítems 29				
		Ítems 30				
	Servicios de la institución	Ítems 31	1 = Nunca			
		Ítems 32	2 = Casi nunca			
		Ítems 33	3 = A veces			
		Ítems 34	4 = Casi siempre			
		Ítems 35	5 = Siempre			
		Ítems 36				
		Ítems 37				
		Ítems 38				
		Ítems 39				
		Ítems 40				
		Ítems 41				
	Condiciones de seguridad	Ítems 42				
		Ítems 43	1 = Nunca			
		Ítems 44	2 = Casi nunca			
		Ítems 45	3 = A veces			
		Ítems 46	4 = Casi siempre			
	Ítems 47	5 = Siempre				
	Consideración a su situación económica	Ítems 48	1 = Nunca			
		Ítems 49	2 = Casi nunca			
		Ítems 50	3 = A veces			
		Ítems 51	4 = Casi siempre			
	Seguridad emocional por el trato afectuoso	Ítems 52	5 = Siempre			
		Ítems 53	1 = Nunca			
		Ítems 54	2 = Casi nunca			
			3 = A veces			

		Ítems 55	4 = Casi siempre 5 = Siempre				
		Ítems 56					
		Ítems 57					
		Ítems 58					
		Ítems 59					
	Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase, por la aceptación	Ítems 60	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre				
		Ítems 61					
		Ítems 62					
		Ítems 63					
		Ítems 64					
		Ítems 65					
		Ítems 66					
		Ítems 67					
		Ítems 68					
		Ítems 69					
	Proceso de enseñanza y aprendizaje	Ítems 70	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre				
		Ítems 71					
		Ítems 72					
		Ítems 73					
		Ítems 74					
		Ítems 75					
		Ítems 76					
		Ítems 77					
		Ítems 78					
		Ítems 79					
		Ítems 80					
		Ítems 81					
		Ítems 82					
		Ítems 83					
		Ítems 84					
		Ítems 85					
		Ítems 86					
		Ítems 87					
		Ítems 88					

	Logros personales	Ítems 89	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre			
		Ítems 90				
		Ítems 91				
		Ítems 92				
		Ítems 93				
		Ítems 94				
	Reconocimiento del éxito personal	Ítems 95	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre			
		Ítems 96				
		Ítems 97				
		Ítems 98				
		Ítems 99				
	Autorrealización	Ítems 100	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre			
		Ítems 101				
		Ítems 102				
		Ítems 103				
Ítems 104						



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

UPG. CIENCIAS EMPRESARIALES

El presente cuestionario se realiza con la finalidad de obtener información acerca de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión F.T, por tal motivo, le pedimos pueda responder con sinceridad.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta,

1. Género:

Masculino Femenino (2)

2. Edad del encuestado

16 – 20 años (1)
21 – 25 años (2)
Más de 26

3. Procedencia

Costa (1) Sierra Selva (3) Extranjero (4)

4. Carrera Profesional

Marketing y Negocios Internacionales (1)
Contabilidad y Gestión Tributaria (2)
Administración con Mención en Gestión Empresarial

II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

A continuación se presentan las preguntas sobre Calidad en la educación (CE) y Satisfacción de los estudiantes (SE). Marque con una "X" según la escala siguiente:

En donde: 1 = Nunca / 2 = Casi nunca / 3 = A veces / 4 = Casi siempre / 5 = Siempre		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Calidad en la educación						
Relevancia						
1	La institución se preocupa por desarrollar en sus alumnos la claridad, sencillez y coherencia.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
2	La retroalimentación en la comunicación es considerada relevante para la institución.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
3	La institución basa el desarrollo del currículo en las competencias instrumentales y sistémicas	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
4	Se promueven reforzamiento en capacidades comunicativas y Matemáticas para mejorar la capacidad de análisis y síntesis.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
5	Se favorece una mayor participación del alumnado en la solución de problemas académicos y de la vida diaria.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Se desarrolla la habilidad para generar nuevas ideas y soluciones a situaciones repetitivas.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Eficiencia y eficacia						
7	La institución utiliza su presupuesto asignado para las actividades.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
8	Los directores establecen una ruta de prioridades en cuanto a necesidades de infraestructura; teniendo en cuenta las prioridades.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
9	Se realizan encuestas para identificar a la población que requiera mayor esfuerzo en el tema de cobertura.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
10	Se realiza estudios de mercado para evaluar la cobertura del servicio educativo de la Institución.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
11	La institución desarrolla y/o participa de concursos internos y externos.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
Equidad						
12	La institución informa a las familias de los recursos o servicios que pueden tener a su disposición así como de sus derechos para solicitar becas u otros tipos de ayudas	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
13	En la institución se presta atención a la relación con las familias de los alumnos con necesidades educativas específicas.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
14	Los docentes mantienen una estrecha comunicación con los padres de familia, con el objetivo de informar oportunamente la situación académica de los alumnos.	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
15	Se realizan encuestas para identificar a la población cuyo nivel educativo requiera mayor esfuerzo en el tema del acceso.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
16	El equipo directivo se encuentra comprometido con la gestión calidad	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
17	El equipo directivo elabora un programa comprometido con la mejora continua del centro	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>

<i>Satisfacción Educativa</i>						
<i>Condiciones básicas de infraestructura</i>						
198	Limpieza de las instalaciones	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
19	Ventilación de las aulas	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
20	Aislamiento de los ruidos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
21	Comodidad del mobiliario	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
22	Espacios para la enseñanza (aulas, laboratorios)	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
23	Espacios para el estudio	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
24	Instalaciones sanitarias	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
25	Disponibilidad de agua potable	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
26	Espacios para el descanso	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
27	Espacios para la recreación	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
28	Instalaciones de biblioteca	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
29	Instalaciones del comedor	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
30	Instalaciones deportivas	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
<i>Servicios de la Institución</i>						
31	Servicio bibliotecario (atención al usuario)	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
32	Dotación de la biblioteca (cantidad de los libros y revistas)	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
33	Finanzas alumnos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
34	Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
35	Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
36	Acceso a Internet y correo electrónico	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
37	Servicio de reproducción y fotocopiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
38	Higiene de los alimentos en el comedor	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
39	Cantidad de alimentos ofrecidos	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
40	Calidad de alimentación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
41	El apoyo que brinda Bienestar Universitario	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
42	Centro Médico	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
<i>Condiciones de seguridad</i>						
43	Del edificio (Salidas de Emergencia, existencia de extintores)	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
44	Del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
45	De las zonas de esparcimiento	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
46	De las instalaciones deportivas	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
47	De los alrededores de la institución	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
<i>Consideración a su situación económica en</i>						
48	Las actividades académicas	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
49	El servicio del comedor	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
50	La asignación de becas	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
51	La adquisición de materiales de estudio	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
<i>Seguridad emocional por el trato afectuoso de</i>						
52	Sus docentes	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5

53	Sus compañeros de grupo	1	2	3	4	5
54	Los otros alumnos de la universidad	1	2	3	4	5
55	Las autoridades de la universidad	1	2	3	4	5
56	El personal administrativo	1	2	3	4	5
57	El personal de la biblioteca	1	2	3	4	5
58	El personal del comedor	1	2	3	4	5
59	El personal del servicio médico	1	2	3	4	5
<i>Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase, por la aceptación de</i>						
60	Las autoridades	1	2	3	4	5
61	Los Jefes de Departamentos	1	2	3	4	5
62	Los docentes	1	2	3	4	5
63	El personal administrativo	1	2	3	4	5
64	El personal de servicios	1	2	3	4	5
65	Los compañeros de clase	1	2	3	4	5
66	El contexto social por ser estudiante de la institución	1	2	3	4	5
67	Consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula	1	2	3	4	5
68	Representación en las diversas instancias de la institución	1	2	3	4	5
69	Participación en las políticas y proyectos institucionales	1	2	3	4	5
<i>Proceso de enseñanza y aprendizaje</i>						
70	El plan de estudios de la carrera	1	2	3	4	5
71	El contenido de las asignaturas	1	2	3	4	5
72	El régimen de estudios (anual/semestral)	1	2	3	4	5
73	Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
74	Los materiales impresos y audiovisuales disponibles	1	2	3	4	5
75	Dominio de los contenidos y actualización de los docentes	1	2	3	4	5
76	El nivel de exigencia	1	2	3	4	5
77	El sistema de evaluación	1	2	3	4	5
78	La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta	1	2	3	4	5
79	La metodología de enseñanza	1	2	3	4	5
80	La comunicación con los docentes en el aula	1	2	3	4	5
81	La formación práctica	1	2	3	4	5
82	La vinculación con los futuros centros de trabajo	1	2	3	4	5
83	La vinculación con el contexto nacional regional	1	2	3	4	5
84	La asistencia a clase de los docentes	1	2	3	4	5
85	El acceso a las diversas manifestaciones culturales	1	2	3	4	5
86	Los cursos extracátedras para optimizar su formación	1	2	3	4	5
87	Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	1	2	3	4	5
88	El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico	1	2	3	4	5
<i>Logros personales</i>						
89	Con los resultados o calificaciones obtenidas	1	2	3	4	5
90	Con los conocimientos adquiridos	1	2	3	4	5

91	Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas	1	2	3	4	5
92	Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)	1	2	3	4	5
93	Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas	1	2	3	4	5
94	Con el desarrollo integral de su persona	1	2	3	4	5
<i>Reconocimiento del éxito personal por parte de</i>						
95	La institución y sus autoridades	1	2	3	4	5
96	Los docentes	1	2	3	4	5
97	Los alumnos de su grupo	1	2	3	4	5
98	Los demás alumnos de la universidad	1	2	3	4	5
99	El contexto social	1	2	3	4	5
<i>Autorealización por</i>						
100	Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer	1	2	3	4	5
101	Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destreza	1	2	3	4	5
102	La autonomía de que goza en la realización de sus trabajos	1	2	3	4	5
103	El desarrollo de su creatividad	1	2	3	4	5
104	Su futuro profesional	1	2	3	4	5
Muchas Gracias						

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucción: sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de Items que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera Ud. que se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podrá agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrá eliminar?

Fecha: 02/12/2017

Validado por:

Dr. Avelino V. [Firma]
[Firma]

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucción: sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?.

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de Items que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera Ud. que se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?.

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?.

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podrá agregar?.

7. ¿Qué preguntas se podrá eliminar?.

Fecha: 01/12/2017

Validado por: _____

Mg. Maíra Acuña R

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Instrucción: sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

3. ¿Estima Ud. que la cantidad de Items que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

4. ¿Considera Ud. que se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100


5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podrá agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrá eliminar?

Fecha: 06/12/2017

Validado por: 

Anexo 5 Carta comité de ética



Una Institución Adventista

Ñaña, Lima, 19 de abril de 2018

Doctor
Víctor Choroco Cárdenas
Director General - Filial Tarapoto
Universidad Peruana

Asunto: Autorización del Comité de Ética para el desarrollo de la investigación.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo y desear muchas bendiciones en la labor que desempeña.

Mediante este documento tenemos a bien presentar al investigador Amado Arce Cobeñas con código N ° 200610837 y a su asesor la Mg. Maritza Arana Rodríguez, identificada con DNI N ° 10296877, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión.

El Comité de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Unión ha revisado el protocolo de investigación titulado: Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017, presentado por el investigador antes mencionado, y se resuelve autorizar el desarrollo de la investigación de acuerdo a los procedimientos mencionados (adjunto el perfil del proyecto) que será aplicado a los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, que Usted dignamente dirige.

Agradecemos anticipadamente el apoyo que pueda brindar al investigador, a fin de concluir satisfactoriamente este proceso, los resultados obtenidos serán difundidos por los canales correspondientes.

Atentamente,

Dr. Rodrigo Alfredo Matos Chamorro
Presidente
Comité de Ética de Investigación

cc :
Investigador

