

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Humanas y Educación



**Calidad de los servicios educativos y la satisfacción académica de los
estudiantes del Instituto Superior Ciencias De Educación (ISCED) Angola
2018**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro(a) en Educación con mención en
Investigación y Docencia Universitaria

Por:

Nelito Manuel Jaime

Asesor:

Mg. Néstor Roger Apaza Apaza

Lima, Enero 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo (Nombres y apellidos del asesor), docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias Humanas y Educación, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO SUPERIOR CIENCIAS DE EDUCACIÓN (ISCED) ANGOLA 2018**” del (los) autor Nelito Manuel Jaime, tiene un índice de similitud de 15% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 16 días del mes de setiembre del año 2024

A handwritten signature in black ink, written over a horizontal line. The signature is cursive and appears to read 'Néstor Roger Apaza Apaza'.

Mg. Néstor Roger Apaza Apaza

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO(A)

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 16 del mes de mayo del año 2024 , siendo las..... 11:00 p.m, se reunieron en la modalidad online sincrónica, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado:..... Mg. Nataly Susan Saez Zevallos , el secretario:..... Mtro. Cariso Daniel Abanto Ramirez , los demás miembros:..... Mg. Rodolfo Alanía Pacovilca y Dra. Martha Clotilde Larico Gutiérrez y el asesor:..... Mg. Néstor Roger Apaza Apaza , con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis de Maestro(a) titulada:..... Calidad de los servicios educativos y Satisfacción académica de los estudiantes del instituto Superior Ciencias de Educación (ISCED) Angola 2018.

..... del Bachiller/Licenciado (a)/Magister
..... Nelito Manuel Jaime
..... Conducente a la obtención del Grado Académico de Magister en:
..... Educación
(Nomenclatura del Grado Académico)
..... con Mención en Investigación y Docencia Universitaria
.....

..... El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller/Licenciado (a)/Magister:..... Nelito Manuel Jaime

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Con nominación de Muy Bueno	Sobresaliente

(*) Ver parte posterior

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

Presidente

Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Bachiller/Licenciado(a)

Dedicatoria

A Artur Mingocho, Felizberto Tomé Izabel Natalia y Martinho Uassamba, mis amados padres, a Helena Febe mi querida Y amada esposa, a Mufana Mizraim, Helena Ingrede y Alice Débora mis hijitas queridas a mis primos y hermanos, a Jesús, mi guía supremo y mi razón de existir.

Agradecimientos

A Dios en primer lugar, por su amor, su cuidado y por sus incontables bendiciones manifestadas en mi vida. A mi familia y al jefe Felizberto Tomé, por su apoyo incondicional en todo aspecto de mi vida, y su motivación permanente a superarme cada día.

A la administración y estudiantes de la institución educativa, por formar parte de este logro académico.

A mi asesor Mg. Nestor Roger Apaza Apaza por apoyarme contribuir con sus conocimientos en este trabajo investigativo. Así mismo agradezco a todas las personas del servicio y los estudiantes que de una u otra manera hicieron posible que esta investigación sea una realidad.

Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Abstract.....	2
Planteamiento del Problema	13
Identificación del Problema	13
Objetivos	15
Justificación.....	16
Presuposición Filosófica	17
Marco Teórico.....	19
Antecedentes	20
Bases Teóricas.....	24
Hipótesis.....	36
Materiales y Métodos.....	37
Tipo y Diseño de Investigación	37
Población y Muestra.....	38
Operacionalización de Variables.....	41
Técnica de Recolección de Datos	45
Procesamiento y Análisis de Datos.....	45
Aspectos Éticos	45
Resultados y Discusión.....	45
Resultados en Función de los objetivos	46
Análisis de Hipótesis.....	52

Discusión de Resultados	55
Conclusiones y Recomendaciones	61
Conclusiones	61
Recomendaciones.....	62
Referencias Bibliográficas	64
Anexos.....	81

Índice de Tablas

Tabla 1. Distribución de muestreo aleatorio estratificado	40
Tabla 2. Operacionalización de Variables: Satisfacción Académica.....	41
Tabla 3. Operacionalización de la variable: Calidad de servicios educativos	44
Tabla 4. Prueba de Normalidad para tangibles y satisfacción	46
Tabla 5. Correlaciones tangibles con Satisfacción	46
Tabla 6. Prueba de Normalidad para fiabilidad y satisfacción	47
Tabla 7. Correlaciones de la fiabilidad y Satisfacción.....	48
Tabla 8. Prueba de normalidad para capacidad de respuesta y satisfacción.....	48
Tabla 9. Correlaciones de la capacidad de respuesta y satisfacción	49
Tabla 10. Prueba de Normalidad para seguridad y satisfacción	49
Tabla 11. Correlación de seguridad con satisfacción.....	49
Tabla 12. Prueba de normalidad para empatía y satisfacción.....	50
Tabla 13. Correlación empatía con satisfacción	50
Tabla 14. Prueba de normalidad de calidad de servicio y satisfacción.....	51
Tabla 15. Correlación de calidad de servicio y satisfacción.....	51

Resumen

El estudio se realizó con el objetivo de determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019, recurriendo a un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, correlacional de corte transversal, en una muestra conformada por 131 clientes, (Estudiantes) cuya elección se realizó según un muestreo probabilístico de participantes voluntarios, dado que los estudiantes fueron seleccionados al azar por el investigador. El instrumento aplicado fue validado siguiendo los procedimientos pertinentes. Se concluyó que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción académica ($r=0,671$), por otro lado, se refleja en los resultados del $\text{sig}=0,000$; esto muestra, que los estudiantes están satisfechos con el servicio que presta la institución, cabe resaltar que están más satisfechos con las dimensiones que tienen que ver con la atención directa de persona a persona.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción académica, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Abstract

The objective of the study was to determine the degree of the relationship between the quality of service and the academic satisfaction of the students of the Higher Institute of Education Sciences of Huambo in Angola. The study made use of the quantitative approach, with a non-experimental and correlational cross-sectional design. A sample of 131 participants (students) was randomly selected using the probability sampling technique. Pertinent procedures were followed to validate the study instrument. The results reviewed that the quality of service is significantly related to academic satisfaction ($r = 0.671$), as reflected in the results of $\text{sig} = 0.000$. This indicates that students are satisfied with the service provided by the institution, more especially, the dimensions that involve direct person-to-person interactions.

Keywords: quality of service, academic satisfaction, tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy.

Planteamiento del Problema

Identificación del Problema

La calidad en el servicio poco a poco ha tomado una gran importancia en todos los estamentos educativos, las empresas, las instituciones, el poder político, en definitiva, la sociedad toda, ello por el simple hecho de que los clientes exigen siempre lo mejor (Senlle y Gutiérrez, 2005a). En la última década a finales del siglo pasado, la calidad en el servicio empezó a tomar fuerza y a ser considerada un elemento básico para destacar y darle un valor agregado a las empresas, puesto que podían existir negocios que llevaban algún tiempo operando pero no todo marchaban “bien”, tal es así que no era tan importante la formalización de la atención al cliente y no se tenía totalmente considerada la calidad para obtener y satisfacer en su totalidad al cliente por encima de sus expectativas considera (Huamán, 2014).

En el mundo actual, caracterizado por el acelerado cambio de los conocimientos y de la tecnología, las organizaciones en general y las escuelas en particular enfrentan retos de transformación sostenida y permanente para lograr sus metas y objetivos de satisfacer las exigentes necesidades de sus clientes. En esta perspectiva, la calidad de los servicios es la clave de la competitividad organizacional. En los últimos 30 años las organizaciones han apostado por brindar mejores servicios a los clientes cada vez más cultos y exigentes. Los tratadistas especializados aseguran que un buen servicio a los clientes es fuente de

competitividad porque asegura mayor rentabilidad a las organizaciones sustenta Ropa, (2014).

En Angola, la calidad de servicios ha sido estudiada por empresas bancarias, de seguridad privada, de salud y otras; sin embargo, los resultados, en su mayoría, no se han publicado debido a que la información, resultado de estos estudios es considerada muy sensible para la posición competitiva de las empresas mencionadas. En el sector educativo, actualmente la competitividad es cada vez mayor por lo que se hace necesario un continuo monitoreo de las necesidades y percepciones de calidad por parte de los clientes actuales y potenciales, además la satisfacción del cliente (estudiante) no sólo se da a nivel del salón de clase, sino, en todos los servicios suplementarios que van desde la limpieza de los ambientes hasta la publicidad e imagen de la entidad educativa (Rodríguez, 2012).

Hoy en día muchas empresas no están brindando toda la capacidad que se requiere, lo que se ve reflejado en los directivos o dueños que suelen caer en el conformismo o miedo a invertir en aquello que no sea un bien tangible. Sin embargo, si la calidad de servicio se aplicara eficientemente, el cliente (estudiante) al sentirse satisfecho con el servicio o producto, se convierte en un cliente fidelizado y en un agente de promoción viral, contando entonces con un elemento básico de diferenciación sobre la competencia. Así siendo se puede determinar que la calidad en el servicio educativo es de gran utilidad para las empresas educativas, por ello los empleados son y siempre serán un factor clave para el éxito de la empresa, siendo importante considerar el interactuar empleado cliente y la necesidad de satisfacer al cliente.

Para Barata & Baptista, (2004) la satisfacción del alumno ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca (Vázquez

2005, citado por Salinas, 2008) afirma que las organizaciones que perdurarán serán aquellas que hagan cambios una fuente inagotable de oportunidades, van a competir con el mundo, entonces deberán adecuarse rápida y eficazmente a nuevos entornos económicos y a nuevas tecnologías. Así siendo estarán centradas en sus clientes buscando constantemente la manera de aumentar la satisfacción de los mismos, creando así un constante diferenciar competitivo que permitirá permanecer y crecer en el mercado.

Las empresas que brindan servicios educativos, al igual en toda empresa, el servicio al cliente es fundamental para mantenerse dentro de un mercado cada vez más competitivo; en el ámbito colegial la situación se torna cada día más difícil en alcanzar un número mayor de clientes ya que al incrementarse el número de empresas educativas el nivel de costos de servicios disminuye y con ello muchas veces la calidad de servicio.

Así siendo instituto superior de ciencias de educación; como parte de una empresa educativa no es ajena a la realidad descrita es necesario conocer el nivel de relación entre la calidad de servicio que prestan al estudiante como cliente; y la satisfacción académica ya que como parte de la empresa debe contar con una ventaja competitiva dentro de un mercado cada vez más saturado en el campo de la educación.

Objetivos

Objetivo General

Determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

Objetivos Específicos

- ✓ Determinar el grado de relación entre los elementos tangibles con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.
- ✓ Determinar el grado de relación entre la fiabilidad con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.
- ✓ Determinar el grado de relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.
- ✓ Determinar el grado de relación entre la seguridad con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.
- ✓ Determinar el grado de relación entre la empatía con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

Justificación

Para Caminal (2001, citado por Sotomayor, 2015), existen tres razones para estudiar la satisfacción. La primera queda referida a la satisfacción constituida en un predictor del cumplimiento del tratamiento de los pacientes y la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios; la segunda refiere que la satisfacción es un instrumento útil para la evaluación de las consultas y de los modelos de comunicación (el éxito en informar e involucrar a los pacientes en la toma de decisiones); la tercera consiste en considerar la opinión del paciente para mejorar la organización de los servicios.

Esta investigación buscó determinar el grado de relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo Angola 2019. A partir de los resultados obtenidos se pudo corroborar para mejorar la calidad de servicio y la satisfacción académica de los estudiantes, para garantizar una enseñanza aprendizaje de alta calidad, tanto en la teoría como en la práctica.

Este estudio es importante pues ayudó el instituto estar más preparada para iniciar el proceso de autoevaluación con fines de ser acreditada y ser parte de las instituciones donde los estudiantes, egresados, grupos de interés y el estado declare que los servicios ofrecidos son de calidad. Además, permitirá tener un resultado el cual indique en qué medidas se encuentran las condiciones de los servicios que ofrece los colegios adventistas debido a que en Angola los colegios se encuentran en un constante proceso de autoevaluación de la calidad, con objetivo progreso continua de la calidad.

Así según su metodología esta investigación será un aporte porque permitirá identificar el grado de relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes. En suma, esta investigación tiene un valor práctico y social, porque con este estudio se beneficiará el Instituto y los estudiantes, ya que el resultado de esta investigación servirá para que puedan surgir otras investigaciones que busque resolver el problema de otras investigaciones en diferentes contextos culturales.

Presuposición Filosófica

Las instituciones educativas están constituidas por los administradores, los docentes, los alumnos y los representantes de la comunidad. Las buenas relaciones de ellos determinan el buen ambiente de trabajo y como consecuencia, la satisfacción en la educación que ellos brindan, la

cual empieza en la lengua, porque en las muchas palabras no falta pecado; más el que refrena sus labios es prudente.

Sánchez (2015) expresa considerar a la filosofía como el sistema organizado de creencias que intenta comprender y describir el mundo en el cual vivimos y del cual somos parte. Implica un esfuerzo por resolver problemas fundamentales, obtener una visión abarcante del universo, y encontrar respuestas a preguntas sobre el origen del hombre, la naturaleza, el destino de la materia, la energía, la vida, la mente, el bien y el mal.

La sabiduría es el poder que se relaciona con los seres humanos de forma personal, presentando su carácter como la norma esencial para la conducta humana, y su gracia como el medio de restauración. Así siendo La educación, en su sentido más amplio, es el medio para restaurar la relación original de los seres humanos con Dios. Trabajando juntos, el hogar, la escuela y la iglesia cooperan con los agentes divinos en la preparación de ciudadanos responsables para servir en este mundo y en el mundo venidero.

La filosofía adventista de la educación es Cristo céntrica. Los adventistas creen que, bajo la dirección del Espíritu Santo, el carácter y los propósitos de Dios pueden ser conocidos, tal como están revelados en la Biblia, en Jesucristo y en la naturaleza. El sistema educativo adventista y los educadores de las instituciones, fundamentan su modelo educativo en una fuente básica que es Dios.

En su sentido más amplio, el servicio educativo, como es un medio para que sus estudiantes restablezcan su relación original con Dios, desarrollen una mente y carácter cristiano, se capaciten física, mental, espiritual y socialmente para una vida de servicio abnegado a sus semejantes. Es restaurar en el hombre la imagen de su Hacedor. Es prepararlo para esta vida y para la vida venidera.

Marco Teórico

Antecedentes

Existen a nivel internacional estudios sobre la satisfacción del alumno a Nivel Superior, Nivel Secundario; evaluando variables específicas considerando la institución de estudio y los fines propios de la investigación. A continuación, se mencionan algunos realizados en el entorno Latinoamericano, que servirán como precedente para llevar a cabo la presente investigación en el Objeto de estudio.

Bullón (2007) realizó un estudio de tipo descriptivo y estudio el tema de la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad educativa universitaria, a partir del diseño de una escala para medir dicho constructo. Es por ello que propuso la escala de Satisfacción Estudiantil en Ingeniería en cuanto a la Calidad Educativa (SEICE), que se sustenta en cuatro niveles teóricos que son evaluados a través de nueve áreas.

En el análisis estadístico que ha realizado la escala SEICE resultó ser válida y confiable para la muestra estudiada. Los hallazgos indican que la satisfacción para el total de la muestra se encuentra en el grado Satisfecho. Los alumnos se hallan más satisfechos con relación a las habilidades desarrolladas durante la formación académica, que respecto a la consideración que tiene la universidad sobre su situación económica. Como resultado encontró una diferencia significativa en el grado de satisfacción entre la edad y los años de estudio en la universidad, en donde a menor edad y tiempo de estudio, mayor satisfacción con la calidad percibida. No se encontraron diferencias significativas en cuanto a las otras variables de estudio, como ciclo de estudios, sexo, fuente de financiamiento y escala de pagos.

En Venezuela se elaboró y aplicó un instrumento que llamó SEUE (Satisfacción de Estudios Universitarios con la Educación). El instrumento consta de 93 ítems, distribuidos en 10 apartados: Servicios, necesidades básicas, seguridad, seguridad económica, seguridad

emocional, pertenencia a la institución o grupo de alumnos, sistema de trabajo, progreso del éxito personal, reconocimiento del éxito y autorrealización personal (Gento y Vivas, 2003).

En la Universidad de Tamaulipas se hizo un estudio similar, donde se concluyó que las variables que más influyen en la satisfacción del estudiante son: la Actitud del Profesor, la planeación docente de la asignatura y la revisión de los exámenes. Así mismo, se menciona la importancia de la condición de la aulas y, finalmente la adecuación e información que se da de los Servicios (Salinas, 2008).

Por otro lado, un estudio realizado por Jiménez y Robles (2011) sobre la satisfacción del alumno, los resultados obtenidos de los 960 estudiantes encuestados, señalan que el aspecto más importante es el desempeño de los profesores, seguido de las unidades de aprendizaje y el desempeño de ellos mismos como estudiantes. Como otros aspectos se menciona la metodología e infraestructura. Yzaguirre (2005), menciona que en los últimos años se ha venido generalizando el tema de “gestión” de la calidad, tanto desde el punto de vista académico como del de la gestión institucional.

En México, Álvarez y Chaparro (2014) realizaron una investigación con el título “Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos, con el objetivo general de Realizar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca”, que sirva como precursor para nuevas investigaciones y estudios comparativos con otras regiones de México y otros países.

Según la metodología, se concluye que el nivel de satisfacción se sitúa, considerando la media aritmética, en niveles de 3,12, siendo esto superior a la medición central, obteniendo un ligero nivel de satisfacción, pero generando muchas áreas de oportunidad para mejorar este indicador. Como ya se mencionó anteriormente, los resultados demuestran que sí existen

diferencias significativas en ciertas variables de estudio entre la percepción de los estudiantes de Instituciones Privadas y Públicas, estos resultados nos permiten percibir oportunidades de mejora sustantivas y particulares para ambos tipos de instituciones.

Por otro lado, en el Perú, Sotomayor, (2015) en su tesis con el título “Calidad de servicio y satisfacción del paciente gineco-obstétrico del hospital José Agurto Tello, Chosica, Lima, 2014” se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción, en el paciente Gineco-obstétrico, “recurriendo a un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo, correlacional de corte transversal, en una muestra de 148 pacientes, elegidas de manera no aleatoria, recurriendo además a criterios de inclusión y exclusión, sin dejar al margen las consideraciones éticas. Se halló que la calidad de servicio tiene una relación altamente significativa con la satisfacción de los servicios del personal médico; significa que, a mayor calidad de servicio existe una mayor satisfacción con los servicios del personal”.

Gutiérrez y Medina (2016) en un estudio realizado en la universidad peruana Unión sobre el tema “Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante, con el propósito de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, durante el año 2016”. “Siguió una metodología descriptiva – correlacional, de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 279 clientes que compraron algún producto del centro de aplicación Productos Unión del distrito de Lurigancho, Lima, 2016”. Se determinó que se halló una correlación altamente significativa entre la variable predictora “Calidad de servicio” y la variable criterio: “Satisfacción del cliente”, para los clientes del Centro de Aplicación Productos Unión en Lurigancho. el año 2016.

Por otro lado, en el Perú, Corimayhua (2011a) en su estudio “Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima, el objetivo del estudio es determinar el grado de relación de la calidad de los servicios educativos del personal docente, administrativo, auxiliar, infraestructura y valores con la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima” demostró “que el impacto total sobre la satisfacción de los alumnos lo tiene la calidad percibida, primero de los docentes y los valores; en segundo orden la infraestructura y la administración, todo seguida por los resultados del servicio”.

Campos (2010), realizó una investigación bajo dirección del Departamento de Educación Física y Deportiva de la Universitat de València, utilizando la metodología del estudio descriptivo con las herramientas utilizadas tanto para la descripción del proceso como para el análisis y discusión de los resultados obtenidos. Con el propósito de analizar la calidad percibida y la satisfacción de los espectadores y los deportistas.

También, Pérez (2011), realizó un proyecto de investigación enfocado en la propuesta de un sistema de mejora continua mediante uso de herramientas de calidad en una institución educativa de nivel socioeconómico. Las herramientas de calidad tienen como objetivo diagnosticar el estado de calidad en la empresa, para el caso particular de la presente investigación se ha optado utilizar el SERVQUAL como herramienta principal de la investigación. El SERVQUAL tiene como principal objetivo la medición de la calidad en el servicio, la cual brinda información importante para detectar los problemas en el servicio y de esta manera formar parte del diagrama árbol raíz el cual muestra el origen de los problemas. Así siendo el proyecto, se brindó una serie de aportes favorables para la empresa, puesto que luego del análisis se tienen que implementar una serie de procesos básicos que son de bajos costos y que brindan beneficios cualitativos y cuantitativos en la calidad del servicio.

Bases Teóricas

Calidad Servicio Educativa

Berry (1994) expresa que: “La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones”. “El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios post-venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente”.

Según, Bateman (2009, como se citó en Senlle y Gutiérrez 2005b) define en términos generales, que, ésta es la excelencia de un producto. Ésta puede ser medida por desempeño del producto, el servicio al cliente, la confiabilidad (evitar fallas y desperfectos), su adecuación, sus estándares, su durabilidad y su estética.

Los modelos de calidad son referencias que las organizaciones utilizan para mejorar su gestión. La diferencia de las normas, no contienen requisitos que deben cumplir los sistemas de gestión de la calidad sino directrices para la mejora. Existen modelos de calidad orientada a la calidad total y la excelencia, orientados a la mejora, modelos propios de determinados sectores e incluso modelos de calidad que desarrollan las propias organizaciones.

Thompson (2006, como se citó en Gonzales, 2015) 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”.

Para Senlle y Gutiérrez (2005c, como se citó en Huamán y Panduro, 2014a) “la calidad no es aplicar las normativas internacionales aprobadas por 157 países o incrementar ya sea las horas de clase o los exámenes; la calidad es un cambio profundo en la manera de pensar, de programar, de evaluar y de sentir la educación”. Continuando, Barnett (1992, como se citó en Huamán y Panduro, 2014b) cita a considera que las cuatro actividades institucionales que afectan a la formación del estudiante comprenden la calidad del método de enseñanza, la calidad del proceso de evaluación del aprendizaje, la calidad del diseño de los cursos y la calidad del programa de desarrollo del profesorado, actividades comunes a toda institución de educación superior y viables de ser evaluadas.

Según Bateman (2009) la calidad se define en términos generales, como la excelencia de un producto. Ésta puede ser medida por desempeño del producto, el servicio al cliente, la confiabilidad (evitar fallas y desperfectos), su adecuación, sus estándares, su durabilidad y su estética. Philip (2006) refiere que la calidad de productos y servicios, la satisfacción de los clientes, y la rentabilidad de la empresa están estrechamente relacionadas. “Una gran calidad conlleva un alto nivel de satisfacción de sus clientes, que, a su vez, apoya unos precios más altos y, con frecuencia, costos más bajos”. De acuerdo con Kotler, la satisfacción presenta tres estados y estos están en función de los resultados de las expectativas que tiene el consumidor frente a la percepción de los beneficios recibidos por el producto/servicio adquirido.

Así, Ropa (2014) sugiere y sustenta que antes de abordar la calidad del servicio educativo, es necesario comprender el concepto de calidad definida por el enfoque de gestión de la calidad total. Los más notables representantes de este enfoque conceptúan la calidad desde las siguientes perspectivas:

Calidad como Conformidad. Implica la no variabilidad de los procesos y de la producción del servicio, entendida en la visión de Yuran como “Producto adecuado para su uso.

Calidad como Satisfacción de las Expectativas del Cliente. “Los clientes tienen expectativas que se pueden medir y ser convertidos en especificaciones de la calidad del producto o servicio”.

Calidad Como Valor. “La calidad del producto o del servicio está directamente asociado con el coste o el valor. La calidad como concepto subordinado y relativo al valor. En esta perspectiva se trata de obtener la mejor calidad posible a un precio dado, por lo que la calidad incluye los atributos de durabilidad, comodidad y junto al precios que definen las comparaciones para su consumo”.

Calidad como Excelencia. La excelencia denota “lo mejor”. “Un producto o servicio es de calidad “excelente” cuando se aplican, en su realización, los mejores componentes y la mejor gestión y realización de los procesos”.

Por otro lado, Lovelock y Wirtz (2009) define calidad de servicio desde diferentes perspectivas:

La Perspectiva Trascendental de la Calidad es Sinónimo de Excelencia Innata. “Una señal de estándares inquebrantables y alto desempeño. Este punto de vista se aplica a la actuación en las artes visuales y plantea que la gente aprende a reconocer la calidad únicamente por medio de la experiencia que obtiene a través de la exposición repetida”.

El Método Basado en el Producto. “Considera la calidad como una variable precisa medible; plantea que las diferencias en la calidad reflejan diferencias en la cantidad de un ingrediente o atributo que posee el producto. Debido a que esta perspectiva es totalmente

objetiva, no toma en cuenta las discrepancias en los gustos, necesidades y preferencias de los clientes individuales (o incluso de segmentos completos de mercado)”.

Las Definiciones Basadas en el Usuario. Parten de la premisa de que la calidad reside en los ojos del observador. Esas definiciones establecen la calidad con la satisfacción máxima. Esta perspectiva individual y orienta hacia la demanda reconoce que los distintos clientes tienen deseos y necesidades diferentes.

El Método Basado en la Manufactura. Se fundamenta en la oferta y se relaciona principalmente con las prácticas de ingeniería y manufactura. (En los servicios, se diría que la calidad está impulsada por las 15 operaciones, las cuales a menudo son impulsadas por metas de productividad y de contención de costos).

Las Definiciones Basadas en el Valor. Abordan la calidad en términos de valor y precio. La calidad se define como “excelencia costeable” al considerar el intercambio entre el desempeño (o cumplimiento) y el precio.

Es riesgoso definir la calidad del servicio, principalmente en términos de satisfacción de los clientes con los resultados relativos a sus expectativas previas, si las expectativas de los clientes son bajas y la entrega del servicio demuestra ser marginalmente mejor que el bajo nivel que se había esperado, difícilmente se puede afirmar que los consumidores están recibiendo un servicio de buena calidad.

Aplicando los conceptos de la calidad al proceso educativa, Pérez et al. (2000) define tres enfoques:

Enfoque Absoluto. “La calidad es algo que afecta a la naturaleza de las cosas, en nuestro caso ese algo (la calidad) es el que afecta el servicio educativo. La calidad del servicio como cualidad, clase, categoría, sinónimo de bueno, excelente, elevado de forma; en contraste con los

adjetivos de mala, poca o baja. Se refiere a la excelencia del servicio, que no es otra que la posesión plena de cualidades que la definen o caracterizan al servicio educativo”.

Enfoque Relativo. “La calidad es entendida como una cuestión de grado en la posesión de las cualidades o estructura de cualidades; el servicio educativo se da o se presta dentro de un continuo de calidad, que se puede establecer grados al comparar los servicios educativos.

Enfoque Integral. La calidad como armonización integradora de los diferentes elementos componentes: Eficacia en el logro del servicio, bien u objeto excelente, mediante procesos eficientes, satisfactorios tanto para sus destinatarios, directos e indirectos, como para el personal de la organización encargado de lograrlo. Los procesos, medios y recursos, personal, entre otros, son los factores recogidos en los modelos de calidad, como los facilitadores de la calidad”.

El tema de la calidad ha dado origen al diseño de diferentes modelos y teorías. De los ya existentes, se selecciona tres que han tenido mayor relevancia internacional y que tienen un mayor interés para la calidad las cuales van ayudar a fundamentar más el tema de investigación:

Teorías de Calidad Trilogía de la Calidad Joseph M. Juran Gryna, Chua, & DeFeo (2007)

La Trilogía de Juran es la forma de gestionar la Calidad Total, lo cual se hace por medio del uso de tres procesos:

Planificación de la calidad. Determinar las necesidades de los clientes.

Control de la Calidad. Evaluar el comportamiento real de la calidad, de acuerdo a los objetivos.

Mejora de la Calidad. Establecer un plan anual. Lo que hoy se da por admisible, mañana ya no lo será.

Ciclo Peca o Ciclo PHVA de Deming (W. Edwards Deming). El ciclo PHVA, o ciclo PECA, que es de gran utilidad para estructurar y ejecutar planes de mejora de calidad a cualquier nivel ejecutivo u operativo. Es una estrategia de mejora continua en cuatro pasos, basados en un concepto ideado por Walter A. Shewhart.

(P) Plan. Elaborar los cambios basándose en datos actuales, se desarrolla de manera objetiva y profunda un plan. ¿Qué hacer? ¿Cómo hacerlo?

(H) Ejecución. Ejecutar el cambio, se comprueba en pequeña escala o sobre la base de ensayo tal como ha sido planeado, hacer lo planificado.

(V) Control. Evaluar los efectos y recoger los resultados, verificar y supervisar si se obtuvieron los efectos esperados y la magnitud de los mismos, las cosas pasaron según se planificaron.

(A) Actuación. Estudiar los resultados, confirmar los cambios y experimentar de nuevo, actuar de acuerdo con lo anterior, se actúa según si el plan dio resultados y tomando medidas preventivas para que la mejora. ¿Cómo mejorar la próxima vez?

Modelo EFQM

Según Senlle y Gutiérrez (2005d) este modelo se caracteriza por su enfoque basado en resultados, en logros de desempeño, manifestado en la proyección de la mejora año tras año en los indicadores clave y en superar las metas establecidas y compararlas con instituciones de referencia y es un práctico instrumento que ayuda a las organizaciones a medir en qué lugar se encuentra en el camino hacia la excelencia y permite distinguir las áreas en las que es necesario realizar ajustes para alcanzarla, motivando hacia la búsqueda de soluciones.

Además, sustentan que el modelo EFQM se basa en los siguientes principios, que configuran su filosofía:

- ✓ Responsabilidad social
- ✓ Orientación a resultados
- ✓ Orientación al cliente
- ✓ Liderazgo y constancia en los objetivos
- ✓ Aprendizaje, innovación y mejora continua
- ✓ Gestión por procesos y hechos
- ✓ Desarrollo e implicación de las personas
- ✓ Aprendizaje, innovación y mejora continua

Desarrollo de alianzas.

Por otro lado, Senlle y Stoll (1994, como se citó en Corimayhua, 2011b) presenta el sistemas de calidad en los servicios de educación basándose a los criterios del modelo Malcolm Baldrige, EFQM de los EEUU, para la educación, y tomando en cuenta lo establecido en las normas ISO 9000 se elaboró la lista de chequeo de un sistema de calidad de una organización educativa que explica los elementos del sistema y los aspectos a tener en cuenta:

- ✓ Liderazgo
- ✓ Programas de mejora
- ✓ Información y análisis
- ✓ Planeamiento estratégico operacional
- ✓ Gestión y desarrollo de recursos humanos
- ✓ Gestión del proceso educativo y de la organización.
- ✓ Resultados de desempeño del centro educativo.
- ✓ Atención a los estudiantes y satisfacción de los estudiantes y sus autoridades.

La Escala o Modelo SERVQUAL. Es una herramienta diseñada para la medición de la calidad del servicio, creado por Parasuraman (1985). Posee ítems múltiples que sirve para medir las percepciones del cliente con respecto a la calidad del servicio. Oliva y Pinzón (2012a),

Morais et al. (2013) creen que, de los grupos de enfoque se descubrió que existen criterios similares que emplean los consumidores para formarse las expectativas y percepciones acerca de la calidad del servicio y que son enunciados como las 10 dimensiones que conforman la calidad, compuestas por 97 ítems. Posteriormente, se inició un proceso de purificación estadística de la escala reduciendo las dimensiones a 7 y los ítems a 34 luego se aplicó una prueba adicional sobre la base de una nueva recolección de datos en usuarios de cuatro empresas: banco; tarjetas de crédito; de reparación y mantenimiento y compañía telefónica de larga distancia, aplicados sobre estos datos las técnicas estadísticas se redujeron a 5 dimensiones y 22 ítems la escala de medición. dimensiones que se definen de la siguiente manera:

Tangibilidad. “Las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal. Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.). Una evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa”.

Fiabilidad. La habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa. “El cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende, si domina las condiciones de venta y las políticas, en fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para que usted le pida orientación”.

Capacidad de Respuesta. La disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio. “Con mucha frecuencia los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados; esto significa que no sienten la disposición quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente”.

Seguridad. Es el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.

Empatía. Es el cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes, se puede referir a que el cliente espera una atención especial y afectuosa por parte del prestador del servicio.

Los clientes evalúan 3 factores:

Facilidad de Contacto. Es fácil o no contactar al prestador del servicio.

Comunicación. Algo que buscan los clientes es un mayor nivel de comunicación de parte de la empresa que les vende, y además en un idioma que ellos puedan entender claramente.

Gustos y Necesidades. “El cliente desea ser tratado como si fuera único, que se le brinde los servicios que necesita y en las condiciones más adecuadas para él. El conjunto de los cinco factores mencionados conforma la evaluación total del cliente en materia de servicio. Cada cliente es distinto y requiere de diferentes estrategias para otorgarle el servicio adecuado, por lo que una sola acción no asegurará que una empresa mejore todas las facetas del servicio”.

Satisfacción Académica

Caminal (2001) explica realzando la existencia de tres razones por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial. Primero, hay trabajos que demuestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento

del tratamiento por parte de los pacientes (en este caso el paciente es el estudiante) y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios.

Añade que, la satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, como, por ejemplo, el éxito en informar o involucrar a los pacientes en la toma de decisiones sobre el tipo de atención. Así también que, la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a proveer.

Finalmente menciona que, “la satisfacción es un instrumento cuyo valor va en aumento en todas las organizaciones sean públicas o privadas, de producción o de servicios”, y la idea de que el éxito de una organización depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes se ha generalizado hasta tal punto que se ha llegado a modificar la definición de calidad. Se destaca que, la satisfacción, en unos casos, se refiere a las necesidades que, en cuanto personas, experimenta el personal de la organización; en otros, a la adecuada respuesta a las expectativas, intereses, necesidades y demandas de los destinatarios. En el caso particular del ámbito educativo, los destinatarios son los alumnos, y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma atienden las expectativas, intereses y necesidades de este grupo particular (Palacios y García, 2003a).

La satisfacción, como lo señala Pérez Juste (2000, citado por Palacios y García, 2003b), “es una de las dimensiones de la calidad más aceptadas en los distintos modelos propuestos y es relativa a la satisfacción de los implicados, desde quienes participan en el diseño, prestación y mejora del producto, bien o servicio, a quienes son sus clientes, usuarios o destinatarios”.

Destaca este autor que: “La satisfacción, en unos casos, se refiere a las necesidades que, en cuanto personas, experimenta el personal de la organización; en otros, a la adecuada respuesta a las expectativas, intereses, necesidades y demandas de los destinatarios”. En el caso particular

del ámbito educativo, los destinatarios son los alumnos, y su satisfacción se relaciona con la manera en que el proceso educativo y la institución misma atienden las expectativas, intereses y necesidades de este grupo particular.

Según Domelis y Martínez, (2009) define la satisfacción como la percepción que tiene éste del grado en que se le han cumplido sus requisitos; de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas. Bergamine e Coda, citado por (Sisto, 2008) define que la satisfacción ocurre cuando existe el atendimento o eliminación de una necesidad. Thompson (2017) en sus palabras cree que la satisfacción no es más que el nivel del estado de ánimo.

Para Alves y Raposo (2005, citado por Agapito, et al., 2007) comenta que “la satisfacción del alumno en los estudios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Sólo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo”.

Así, la satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo (Zas, 2002, citado por González et al., 2011).

Continuando con la misma perspectiva, el autor continúa diciendo que la satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las

interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento.

Entre tanto, la razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta (Gento y Vivas, 2003, como se citó en Mejías y Martínez, 2009). Son los estudiantes los principales usuarios de los servicios, los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla, y, aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos (González et al., 2011).

Jiménez (2011, como se citó en Minaya, 2016a) considera la satisfacción del estudiante como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá de indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

Para Lamas, (2008) la satisfacción académica es la percepción que un estudiante que involucra el sentimiento de bienestar y placer por satisfacer sus necesidades educativas. La satisfacción se produce cuando el desempeño docente percibido coincide con las expectativas del estudiante; la insatisfacción se produce cuando el desempeño docente percibido no alcanza las

expectativas del estudiante; complacencia se produce cuando el desempeño docente percibido excede a las expectativas del estudiante.

Corimayhua (2011c) menciona que la satisfacción del cliente sucede cuando un producto o servicio cumple o excede las expectativas del cliente en cuestión). En este caso, los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo Angola estarán satisfechos si se cumplen en gran medida las expectativas de éstos. Este autor alude a Mason y Weller y considera que uno de los factores que más afectan a la satisfacción de los alumnos es el apoyo de los agentes educativos y los respectivos servicios relevantes. Por el contrario, algunos de los elementos que generan ansiedad en los alumnos que cursan sus estudios superiores se refieren a la falta de comunicación y atención por parte del Instituto, falta de criterios claros y la ausencia o ambigüedad en la prestación de servicios.

Hipótesis

Hipótesis Principal

H₀: No existe un grado relación significativa sobre satisfacción académica y la Calidad de los servicios educativos del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

H_a: Existe un grado relación significativa sobre satisfacción académica y la Calidad de los servicios educativos los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

Hipótesis Derivadas

- H₁: Existe un grado significativo de relación entre los elementos tangibles con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

- H2: Existe un grado significativo de relación entre la confiabilidad con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.
- H3: Existe un grado significativo de relación entre empatía con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.
- H4: Existe un grado significativo de relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.
- H5: Existe un grado significativo de relación entre seguridad con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

Materiales y Métodos

Tipo de Investigación

El estudio corresponde a investigación correlacional, utilizado cuando se pretende determinar la relación que existe entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019. Es correlacional, buscará establecer una relación entre las variables de estudio.

Según, Hernández et al. (2010a) este tipo de investigación, pretenden conocer el grado de asociación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular.

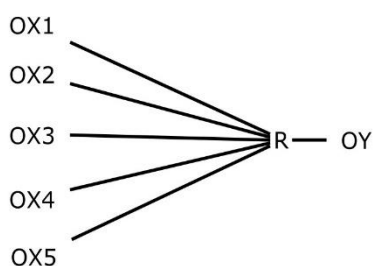
Diseño de la Investigación

La pesquisa utilizará el modelo de diseño no experimental de corte transversal, primero no se manipularán las variables de estudio durante la investigación. Es de corte transversal, se tomarán los datos en un solo momento.

El diseño es el siguiente:

Figura 1

Esquema de diseño correlacional de acuerdo con Sánchez (2000).



Dónde:

M: Muestra

Ox: calidad de servicio

Oy: satisfacción Académica

r: Relación entre las dos variables

Población y Muestra

La población del presente estudio estuvo conformada por 312 estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

Muestra

La muestra está conformada por 131 clientes, (Estudiantes) cuya elección se realizó según un muestreo probabilístico de participantes voluntarios, dado que los estudiantes fueron

seleccionados al azar por el investigador. El número de la muestra se eligió en base a la siguiente

fórmula:

N	312
P	0.95
Q	0.05
z	1.96
e	0.015
n	226

$$\frac{n_0}{N} = 72\% \quad \text{Como es mayor que el 10\% entonces se le aplica el factor corrección}$$

Aplicación de Factor de Corrección

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad n = \frac{226}{1 + \frac{226}{312}} = 131 \quad 131 \quad \text{Es el tamaño de muestra}$$

El valor de 0.015 corresponde al margen de error estimado y esto indicará que, del total de las personas encuestadas aproximadamente, del cien por ciento, el 0.015% de la información podría ser defectuosa.

Técnica de Muestreo

El presente estudio se utilizará un muestreo aleatorio estratificada como se muestra en la

Tabla 1.

Tabla 1

Distribución de muestreo aleatorio estratificado

N	Estratos	Factores	N
1-A	37	12%	16
1-B	33	11%	14
1-C	32	10%	13
2-A	17	5%	7
2-B	20	6%	8
2-C	25	8%	10
3-A	20	6%	8
3-B	25	8%	10
3-C	30	10%	13
4-A	25	8%	10
4-B	30	10%	13
4-C	18	6%	8
Total	312	100%	131

Operacionalización de Variables

Tabla 2

Operacionalización de Variables: satisfacción Académica

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Definición operacional/ Valoración
Satisfacción Académica (SA)	Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	<p>La habitabilidad de las instalaciones de las instalaciones (ventilación, luz, limpieza)</p> <p>La suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio.</p> <p>La suficiencia de espacios para la recreación y el descanso. La adecuación de las instalaciones deportivas y del comedor...</p> <p>La adaptación del mobiliario.</p> <p>La adecuación del comedor escolar (higiene de los alimentos, suficiencia de la alimentación, variedad equilibrada de los alimentos).</p>	1 al 13	Satisfacción de los alumnos por las condiciones de la institución porque ofrecen garantías suficientes para el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional.
	Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes	<p>La adecuación del servicio bibliotecario (instalaciones, atención al usuario, dotación de materiales biblio-hemerográficos).</p> <p>La apropiada atención al estudiante en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil.</p> <p>El adecuado funcionamiento de los servicios de comedor, informática, médico-asistenciales y del Centro de Estudiantes.</p>	14 al 26	Satisfacción de los alumnos con la manera en que funcionan los servicios estudiantiles
	Satisfacción por su seguridad vital	<p>La seguridad del edificio (escaleras de incendio, salidas de urgencia, existencia de extintores).</p>	27 al 32	Satisfacción por contar con el afecto que requiere un desarrollo equilibrado de la personalidad y el

Satisfacción por la seguridad económica.	<p>La seguridad del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables).</p> <p>La seguridad del transporte (seguridad del vehículo, de la ruta)</p> <p>La seguridad en las zonas de esparcimiento.</p> <p>La seguridad del entorno que rodea el centro.</p> <p>La igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas.</p> <p>La igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por razones socioeconómicas.</p>	33 al 39	<p>esfuerzo que ha de realizar para lograr su formación.</p> <p>Satisfacción de los alumnos por tener la seguridad que su condición socioeconómica es tomada en consideración y no se constituye en un obstáculo para su proceso formativo.</p>
Satisfacción por la seguridad emocional	<p>El trato afectuoso de sus profesores, compañeros, las autoridades, personal administrativo y personal de servicios (biblioteca, comedor, servicio médico).</p>	40 al 47	<p>Satisfacción por contar con el afecto que requiere un desarrollo equilibrado de la personalidad y el esfuerzo que ha de realizar para lograr su formación.</p>
Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos.		48 al 57	<p>Satisfacción por la manera de organización del trabajo y los recursos que suponen.</p>
Satisfacción por el sistema de trabajo. Satisfacción por el progreso o éxito personal.		58 al 76	
		77 al 82	

Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal.	83 al 87
Satisfacción por la autorrealización personal.	88 al 93

Tabla 3

Operacionalización de la variable: Calidad de servicios educativos

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Definición operacional/ Valoración
Calidad de servicios educativos	Elementos tangibles	Infraestructura: aulas, equipos (computadoras, LCD, DVD) modernas, Áreas verdes: Patio, anfiteatro, fachadas y paredes. Materiales impresos y virtuales.	1 al 8	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de Comunicación.
	Fiabilidad	Infraestructura Credibilidad, Compromiso Solución de problemas Conformidad, Cumplimiento, Sin errores (correctos)	9 al 18	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
	Capacidad de respuesta	Atención, Comunicación, Disposición Ayuda	19 al 26	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
	Seguridad	Confianza, Familiaridad Seguridad, Amabilidad y Conocimiento	27 al 34	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como de su habilidad para transmitir confianza al cliente
			35 al 44	
Empatía	Atención personalizada Horarios adecuados Personal especializado Intereses de los padres de familia Necesidades de los padres de familia	35 al 44	Atención individualizada que ofrecen la empresa a los consumidores	

Técnica de Recolección de Datos

Se utilizará la encuesta para la recopilación de información en el campo, que midieron las variables: Calidad del servicio y Satisfacción Académica. El instrumento para medir la variable Calidad del servicio brindado a los estudiantes del Instituto superior de ciencias de educación (ISCED), fue adaptado del Modelo Servqual, previamente validado y usado en Educación Superior Mexicana. Este cuestionario consta de cinco dimensiones: Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía consultivo cada una de ellas consta de 44 ítems. El otro instrumento adoptado es para percibir la Satisfacción de los estudiantes de (ISCED), de los estudiantes. Por su vez consta de noventa y tres (93) ítems, los cuales están distribuidos en diez (10) apartados, ya validado por juicio de expertos, se utilizó la técnica estadística del Coeficiente de Proporción de Rangos.

Procesamiento y Análisis de Datos

La información obtenida se procesará mediante el paquete estadístico computacional Statistical Package of the Social Sciences (SPSS), versión 25. Las técnicas estadísticas utilizadas para analizar los datos correspondientes a los objetivos fueron descriptivas e inferenciales.

Aspectos Éticos

El estudio exigió la aplicación de las siguientes consideraciones éticas: La naturaleza del estudio y los compromisos asumidos exigen, éticamente, guardar en reserva la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos, evitando de esta manera implicar a los participantes. Además, se ha declarado explícitamente que se mantendrá el anonimato de las, personas, quienes formaron parte de la investigación.

Resultados y Discusión

Resultados en Función de los objetivos

En este capítulo se presentan los resultados y discusión de los objetivos propósitos de las respectivas variables de la investigación. Toda la información es el resultado de los datos extraídos de los instrumentos de medición aplicados a los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo, Angola.

Resultados Relacionados al Primer Objetivo Específico

Prueba de Normalidad

La tabla 4 refleja que los datos no son normales siendo que el nivel de significancia $\text{sig}=0,000$, por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica la correlación de Spearman

Tabla 4

Prueba de normalidad para Tangibles y satisfacción

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
tangibles	,294	131	,000
Satisfacción	,249	131	,000

Prueba de correlación Spearman para el Objetivo Específico 1

La tabla 5 muestra los niveles de correlación entre la variable tangibles y satisfacción, se determinó que existe una correlación $r=0,316$; esto indica que es una correlación positiva media (Hernández et al., 2010b).

Tabla 5

Correlaciones tangibles con Satisfacción

Correlaciones tangibles con satisfacción				
Rho de Spearman	Tangibles	Tangibles		Satisfacción
		Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)		,000
		N		131
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	31	1,000
		Sig. (bilateral)	316**	0
		N	000	131
			31	

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

Resultados Relacionados al Segundo Objetivo Específico

Prueba de Normalidad

La tabla 6 refleja que los datos no son normales siendo que el nivel de significancia sig=0,000, por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica la correlación de Spearman.

Tabla 6

Prueba de normalidad para Fiabilidad y satisfacción

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	,191	131	,000
Satisfacción	,166	131	,000
General			

Prueba de Correlación Spearman para el objetivo específico 2

La tabla 7 muestra los niveles de correlación entre la variable fiabilidad y satisfacción, se determinó que existe una correlación $r=0,546$; esto indica que es una correlación positiva considerable; Sampieri, Fernandez et al. (2010c).

Tabla 7

Correlaciones de la fiabilidad y Satisfacción

Correlaciones de la fiabilidad y satisfacción				
			Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,546**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	131	131
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

Resultados Relacionados al Tercer Objetivo Específico

Prueba de Normalidad

La tabla 8 refleja que los datos no son normales siendo que el nivel de significancia sig=0,000, por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica la correlación de Spearman.

Tabla 1

Prueba de normalidad para capacidad de respuesta y satisfacción

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Capacidad de Respuesta	,237	131	,000
Satisfacción	,249	131	,000

Prueba de Correlación Spearman para el Objetivo Específico 3

La tabla 9 muestra los niveles de correlación entre la variable capacidad de respuesta y satisfacción, se determinó que existe una correlación $r=0,292$; esto indica que es una correlación positiva media (Hernández et al., 2010d).

Tabla 9

Correlaciones de la capacidad de Respuesta y satisfacción

Correlaciones de la Capacidad de Respuesta y satisfacción				
		Capacidad de Respuesta		
		Satisfacción		
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,292**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	131	131
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,292**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	131	131

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

Resultados Relacionados al Objetivo Específico 4

Prueba de Normalidad

La tabla 10 refleja que los datos no son normales siendo que el nivel de significancia sig=0,000, por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica la correlación de Spearman.

Tabla 10

Prueba de normalidad para seguridad y satisfacción

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad	,324	131	,000
Satisfacción	,249	131	,000

Prueba de Correlación Spearman para el Objetivo Específico 4

La tabla 11 muestra los niveles de correlación entre la variable seguridad y satisfacción, determinándose que existe una correlación $r=0,412$; esto indica que es una correlación positiva media (Hernández et al., 2010e).

Tabla 11

Correlación de seguridad con satisfacción

Correlación de seguridad con satisfacción				
		Seguridad		
		Satisfacción		
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,412**
		Sig. (bilateral)	.	,000

	N	131	131
Satisfacción	Coefficiente de correlación	,412**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	131	131

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

Resultados relacionados al Objetivo Específico 5

Prueba de Normalidad

La tabla 12 refleja que los datos no son normales siendo que el nivel de significancia sig=0,000, por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica la correlación de Spearman.

Tabla 12

Prueba de normalidad para empatía y satisfacción

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Empatía	,356	131	,000
Satisfacción	,249	131	,000

Prueba de Correlación Spearman para el Objetivo Específico 5

La tabla 13 muestra los niveles de correlación entre la variable empatía y satisfacción, se determinó que existe una correlación $r=674$ esto indica que es una correlación positiva considerable (Hernández et al., 2010f).

Tabla 13

Correlación empatía con satisfacción

		Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	1,000	,674**
	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	131	131

Satisfacción	Coefficiente de correlación	,674**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	131	131

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

Resultados Relacionados al Objetivo General

Prueba de Normalidad

La tabla 14 refleja que los datos no son normales siendo que el nivel de significancia sig=0,000, por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica la correlación de Spearman.

Tabla 14

Prueba de normalidad de calidad de servicio y satisfacción

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad	,107	131	,001
Satisfacción	,166	131	,000

Prueba de Correlación Spearman para el Objetivo General

La tabla 15 muestra los niveles de correlación entre la variable calidad de servicio y satisfacción, se determinó que existe una correlación $r=671$ esto indica que es una correlación positiva considerable (Hernández et al., 2010g).

Tabla 15

Correlación de calidad de servicio y satisfacción

			Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

Análisis de Hipótesis

Análisis de la Hipótesis Específica 1

H_a . Existe un grado significativo de relación entre los elementos tangibles con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

H_o . No existe un grado significativo de relación entre los elementos tangibles con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

Regla de Decisión.

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_o)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_o). y se acepta H_a .

Considerando la tabla 4 se observa que el $\text{sig}=000$, que es menor a $p \text{ valor} = \alpha < 0.05$ se rechaza la H_o y se acepta la H_a , esto determinó que la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación influyen en la satisfacción de los clientes.

Análisis de la Hipótesis Específica 2

H_a . Existe un grado significativo de relación entre la confiabilidad con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

H_o . No existe un grado significativo de relación entre la confiabilidad con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

Regla de Decisión.

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_o)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). y se acepta H_a .

Considerando la tabla 6 se observa que el $\text{sig}=000$, que es menor a $p \text{ valor} = \alpha < 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , esto refleja que la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable determinó en forma significativa la satisfacción de los clientes.

Análisis de la Hipótesis Específica 3

H_a . Existe un grado significativo de relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

H_0 . No existe un grado significativo de relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

Regla de Decisión.

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). y se acepta H_a .

Considerando la tabla 8 se observa que el $\text{sig}=000$, que es menor a $p \text{ valor} = \alpha < 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , esto refleja que la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido determinó en forma significativa la satisfacción de los clientes.

Análisis de la Hipótesis Específica 4

H_a . Existe un grado significativo de relación entre la seguridad con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

H_0 . No existe un grado significativo de relación entre la seguridad con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

Regla de Decisión.

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). y se acepta H_a .

Considerando la tabla 10 se observa que el $\text{sig}=000$, que es menor a $p \text{ valor} = \alpha < 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , esto refleja que los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza, determinó en forma significativa la satisfacción de los clientes.

Análisis de la Hipótesis Específica 5

H_a . Existe un grado significativo de relación entre la empatía con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

H_0 . No existe un grado significativo de relación entre la empatía con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

Regla de Decisión.

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). y se acepta H_a .

Considerando la tabla 12 se observa que el $\text{sig}=000$, que es menor a $p \text{ valor} = \alpha < 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , esto refleja que la atención personalizada que dispensa la institución a sus clientes determinó en forma significativa la satisfacción de los clientes.

Análisis de Hipótesis General

H_a . Existe un grado significativo de relación entre la calidad de servicio con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

H₀. No existe un grado significativo de relación entre la calidad de servicio con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019.

Regla de Decisión.

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H₀)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H₀). y se acepta H_a.

Considerando la tabla 14 se observa que el $\text{sig}=000$, que es menor a $p \text{ valor} = \alpha < 0.05$ se rechaza la H₀ y se acepta la H_a, esto refleja que la calidad de servicio en todas las dimensiones si determinó en forma significativa la satisfacción de los clientes.

Discusión de Resultados

Propósito y Objetivo de Investigación

El propósito de la presente investigación fué la de determinar el grado de relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación de la Ciudad de Huambo provincia de Angola 2019. En el estudio de Calixto et al. (2011), titulado “Escala SERVQUAL: validación en población mexicana”, se aplicó el instrumento Servqual de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998), en el cual se tuvo una confiabilidad mediante el alfa de Cronbach de ($\mu=0,74$) el cual es alto para mencionar que el instrumento es confiable, asimismo en el estudio de Vega et al. (2014) titulado “Validación de un instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio externo de psiquiatría de un hospital público (Lima, Perú)”, se aplicó el instrumento Servqual de Parasuramam & Berry (1988) en el cual se tuvo una confiabilidad mediante el alfa de Cronbach de ($\mu=0,828$) el cual es alto para mencionar que el instrumento es confiable, de igual manera Castillo et al. (2007) en su investigación titulada “Validación de un instrumento de medición de la calidad del servicio bancario en internet. En el estudio de Salvador (2016) titulado “Construcción y validación de un instrumento para

medir la satisfacción de los estudiantes en la ciudad de México”, se tuvo una confiabilidad mediante el alfa de Cronbach de ($\mu=0,94$) el cual es alto para mencionar que el instrumento es confiable, de igual manera Armando et al., (2009) en la investigación “Validación de un cuestionario de satisfacción de pacientes con el servicio de indicación en farmacias comunitarias” se obtuvo un alfa de Cronbach de ($\mu=0,89$) y en nuestra investigación la confiabilidad tuvo un alfa de Cronbach ($\mu=0,759$) el cual es promedio de las investigaciones antes citadas, por lo cual es relevante mencionar que el instrumento es fiable en varios campos de la investigación.

Resultados Comparados con la Teoría

En la investigación los resultados giró alrededor del estudio que estableció una relación entre la calidad de servicio educativo y satisfacción académica de los estudiantes. Se encontró que la calidad de servicio se relaciona favorablemente con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación. Esto coincide con Martínez & Mejías, (2009) quien asegura que la calidad de servicio se correlaciona con satisfacción del estudiante. Así mismo Vera (2013) describió y analizó el impacto que existe entre la calidad de servicio, satisfacción de los clientes y la lealtad hacia la marca en base al servicio de telefonía móvil. Por otra parte, Ariff et al. (2013a) afirma que la calidad de servicio es una gran ventaja competitiva para alcanzar la satisfacción.

También se encontró que los la infraestructura de la institución, como percepción elementos tangibles están relacionados favorablemente con la satisfacción de los clientes. cabe resaltar, que, en la institución, esta se halla en una relación positiva media. En este caso Suárez, (2015) afirma que la percepción favorable de la satisfacción del cliente se respalda en la adecuada infraestructura y equipos que tenga la institución. Así mismo, Martínez-Tur et al. (2000b) reafirmó que los elementos tangibles, elevan su percepción de satisfacción, en hoteles y restaurantes cuando estos tienen instalaciones que brinden confort y tengan equipos

que estén en óptimas condiciones. De tal manera Vela, (2014) refirió que los elementos tangibles se relacionan a la satisfacción del cliente, lo cual resulta favorable en términos organizacionales, porque tiene un impacto positivo o negativo en los clientes, según su percepción con solo observar.

Por otra parte, se halló que la confiabilidad se relaciona favorable con la satisfacción del estudiante es más alta. Sin embargo, en este caso Laguna & Palacios, (2009) comentó que la confiabilidad se relaciona con la satisfacción del cliente ya que es necesaria para lograr que los clientes perciban confianza de la institución, la cual se dan con las eficientes condiciones del ambiente y cumplimiento de procesos o políticas. De igual manera, Suárez, (2015) mencionó que la confiabilidad y la satisfacción son factores claves, para generar una adecuada fidelización de los clientes y por ende que la organización tenga un buen posicionamiento en el mercado.

Los resultados, también giró en torno del estudio que estableció una relación positiva media entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente. Palacios y García (2003c) afirman que la capacidad de respuesta tiene relación con la satisfacción del cliente, debido a que los clientes cada vez requieren una atención más rápida y personalizada. Asimismo, Atencio & González (2007) afirma que la capacidad de respuesta se relaciona favorablemente con la satisfacción del cliente, la cual es muy importante por la actitud que muestra la empresa, este indicador es de suma importancia en toda organización y debe ser revisado frecuentemente.

Con respecto a la seguridad, se halló que la seguridad se relaciona positiva media con la satisfacción del cliente. Suárez, (2015) afirma que la seguridad impacta positivamente en la satisfacción, porque ese factor es muy valorado en la sociedad actual, donde hay mucha inseguridad. Mientras Duque, (2005) eleva la satisfacción mediante la seguridad, ya que el

cliente pone sus problemas en manos de la organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible.

Los resultados que estableció una relación los resultados muestran la existencia de relación positiva considerable entre la empatía y la satisfacción del cliente. Cueva, (2015) considera la empatía como factor primordial para generar satisfacción en el cliente, cabe decir que representa la capacidad de sentir y comprender las emociones de otros. Asimismo, Atencio & González, (2007) la ubican positivamente, lo que la convierte en un elemento influyente dentro del proceso de ofrecer un servicio satisfactorio al cliente.

Resultados Comparados con Otros Resultados

Para la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente se obtuvo, relación significativa con la satisfacción académica de ($r=0,671$). Mientras que, en el trabajo de Ariff et al. (2013b) la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la banca por internet del Estado de Malasia, se obtuvo una correlación fuerte con $r=0,776$.

Para la relación entre los elementos tangibles y satisfacción del estudiante se obtuvo, mediante la prueba de Rho de Spearman, un coeficiente de 0,316. Según Campos (2010), los elementos tangibles y la satisfacción en la educación superior, se obtuvo una correlación 12.242 mediante la prueba T student.

Para la relación entre confiabilidad y satisfacción del cliente se obtuvo, mediante la prueba de Rho de Spearman, un coeficiente de correlación de 0,546. En el trabajo de Suárez (2015) se valoró la importancia de la confiabilidad en la satisfacción de los estudiantes en un instituto de idiomas se obtuvo un coeficiente de 0,937 siendo el más alto entre todas las dimensiones, mediante la prueba r de correlación lineal.

Para la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del cliente se obtuvo, mediante la prueba de Rho de Spearman, un coeficiente de correlación de 0,292. En el trabajo de Mamani, et al. (2017) “Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes

del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016” se aplicó un modelo significativo con el estadístico F ($p < 0.000$). Con un R^2 que indica que el 58% de la variabilidad de la satisfacción es explicada por el modelo que contiene las dimensiones de la calidad de servicio, y en el cual se determinó que la capacidad de respuesta es el factor que tiene mayor impacto sobre la satisfacción del cliente según su coeficiente beta estandarizado (0,673).

Para la relación entre seguridad y satisfacción del cliente se obtuvo, mediante la prueba de Rho de Spearman, un coeficiente de correlación de 0,412. En la investigación la satisfacción de los clientes y la calidad, Suárez, (2015) determinó que la seguridad es un factor primordial en la satisfacción de los estudiantes, se obtuvo un coeficiente de 0,944 siendo el más alto entre todas las dimensiones, mediante la prueba r de correlación lineal.

Para la relación entre empatía y satisfacción del cliente se obtuvo, mediante la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,674. En el trabajo de Flores, (2019) sobre calidad de servicio y satisfacción del cliente de Unitel, determinó que la empatía influye en la satisfacción de los clientes, en la empresa de telecomunicación de Unitel se obtuvo un coeficiente de 0,734, mediante la prueba r de Pearson.

Evaluación de las Hipótesis

Se demostró que la calidad de servicio está significativamente relacionada con la satisfacción del cliente con un p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05) con un nivel de confianza del 95%, que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir, que la calidad de servicio en todas las dimensiones si determina en forma significativa la satisfacción de los clientes. A mayor nivel de calidad de servicio los estudiantes perciben que experimentan mayores niveles de satisfacción. Asimismo, Escauriaza, (2001) en su estudio afirmó que sí existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante, con un coeficiente de correlación Rho Spearman (0,609) con un p valor igual a 0,000 (p valor $<$

0.05) con un nivel de confianza del 95%, donde se rechazó la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, que a mayor nivel de calidad de servicio para los estudiantes de Centro educativo Madre Teresa, perciben mayor satisfacción.

Se encontró también que existe relación entre satisfacción y la dimensión Confiabilidad determinándose que existe una correlación $r=0,316$; esto indica que es una correlación positiva media.

También se encontró que la satisfacción y la dimensión confiabilidad determinándose que existe una correlación $r=0,546$; esto indica que es una correlación positiva considerable; asin como los niveles de correlación entre la variable capacidad de respuesta y satisfacción, se determina que existe una correlación $r=0,292$; se obtuvo un valor calculado de $p = 0.000$ con un nivel de confianza del 95%, que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Redhead, (2015) afirmó que entre satisfacción y confiabilidad existe un coeficiente de correlación Rho Spearman de (0.558), se obtuvo una correlación regular, observándose un valor calculado de $p = 0,00$ ($p \text{ valor} < 0.05$) con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que al incrementar en el usuario confiabilidad influirá regularmente en la satisfacción del usuario.

Y también, entre satisfacción y la dimensión empatía (130,728). En los tres casos se observó una fuerte correlación porque se obtuvo un valor calculado de $p = 0.000$ con un nivel de confianza del 95%, que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, para las tres correlaciones. Así también, Suárez (2015) afirma que satisfacción y seguridad (0.994) se relaciona.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

A partir de los resultados hallados se concluye:

- a. Que la infraestructura de la institución, como percepción tangible de los clientes se relaciona con la satisfacción siendo que ($\text{sig.} = .000$) es menor que el nivel de significancia 0.05, cabe resaltar, que, en la institución, esta se halló en una relación positiva media ($r=0,316$), los clientes muestran aceptan estas dimensiones tienen ambientes, mobiliario, personal que satisface las expectativas como lo esperan los usuarios.
- b. En relación a la fiabilidad, la satisfacción es más alta, esto refleja que la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable determina en forma significativa la satisfacción, siendo esta, positiva considerable ($r=0,546$). Los estudiantes consideran que la atención que tiene que ver con el trato directo de persona a persona es de mucha importancia. Estadísticamente se refleja en el $\text{sig}=0,00$, que hay una relación directa y muy significativa.
- c. Con respecto a la capacidad de respuesta y la satisfacción existe una relación positiva media ($r=0,292$), corroborado con el $\text{sig}=0,000$; aunque hay una aprobación, vale

reflexionar que no es óptima, es decir, que la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio, no es tan pertinente carece de muchas cosas en mejorar, no obstante, es aceptable.

- d. Con respecto a la seguridad los resultados muestran la existencia de relación positiva media ($r=0,412$), así como el $\text{sig}=0,000$; lo que refleja que en la institución, si bien es cierto hay aceptación del servicio, sin embargo en esta dimensión se reflejó que la institución requiere hacer mejoras sobre el manejo de los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza en los estudiantes.
- e. En relación a la empatía los resultados muestran la existencia de relación positiva considerable ($r=0,674$) corroborado por el $\text{sig}=0,000$. Esto reflejó que la atención personalizada que dispensa la institución a sus clientes determinó en forma significativa la satisfacción de los clientes. Es decir, lo que más valoraron los estudiantes es la identificación del servicio con sus necesidades académicas y otras.
- f. Como conclusión final general se observa que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción académica ($r=0,671$), por otro lado, se refleja en los resultados del $\text{sig}=0,000$; esto muestra, que los estudiantes estuvieron satisfechos con el servicio que presta la institución, cabe resaltar que estuvieron más satisfechos con las dimensiones que tienen que ver con la atención directa de persona a persona.

Recomendaciones

- a. Fortalecer en el servicio a los estudiantes los aspectos relacionados con el trato directo de persona a persona, el estudiante valoró más, el trato con la persona, la pertinencia en la información que brinda seguridad.
- b. Se debe fomentar en forma continua la capacitación al personal en general en relación al desarrollo de habilidades sociales de atención en el servicio.

- c. Parte del servicio es la imagen física percibida, en este contexto se debe establecer planes de mejora a mediano y largo plazo en este aspecto, que consideren ambientes confortables, personal presentable, que motivó a los clientes internos y externos, disfrutar de los ambientes.
- d. El manejo de la información, es una dimensión importante, se deben fortalecer el conocimiento de todos los procesos e información de interés de los clientes, para que la información sea la pertinente y no genere confusión en las diversas áreas de atención institucional.
- e. Como institución se debe viabilizar acciones y planes de aplicación corporativa, en los diversos niveles jerárquicos de gestión que conlleven a una imagen buena percibida por todos los usuarios del servicio.

Referencias Bibliográficas

Salinas Gutiérrez, J. A. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 41-42.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3900906>

Sotomayor Agüero, Y. W. (2015). *Calidad de servicio y Satisfacción del paciente gineco obstétrico del hospital José Agurto Tello Chosita, Lima, 2014* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional.

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/218>

Álvarez Botello, J. C., & Reyes Pérez, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13 (2).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>

Barata Raposo, M.L. & Batista Alves, H.M. (2004). La medición de la satisfacción en la Enseñanza Universitaria: el ejemplo de la Universidade da Beira Interior. *Revista internacional de marketing público y no lucrativo*, 1 (1), 8-9 .

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1418918>

- Bateman, T. S. (2009). *Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (8va ed.). McGraw-Hill.
- Becerra, B. L. (2015). Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de STARBUCKS COFFEE del distrito de Santa Anita, Lima, 2015. UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, distrito de Santa Anita, Lima, Lima- Peru.
- Beeby, C. (1994). La calidad de la educación en los países en vías de desarrollo. *Revista Iberoamericana de Educación* .
- Berry, L. (1994). *Management Siglo XXI. Administración Total del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación. 75*: Colombia, Ediciones Mc Graw Hill.
- Botello, J. Á., & Pérez, E. M. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 1-22.
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción con la Calidad Educativa de la Universidad*. Lima: San Miguel.
- Calixto, M. G., Sawada, N. O., Hayashida, M., & Costa, I. A. (2011). Escala Servqual: Validacion en Poblacion mexicana. *Scielo*, 10-12.
- Camila Winy Velarde Mamani, D. M., & Mamani, C. V. (2017). Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. *Revista Valor Agregado, Vol. 4, Núm. 1*, 43-60. Obtido de file:///C:/Users/Pr.%20Nelito%20Jaime/Downloads/1272-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2126-1-10-20200303%20(1).pdf
- Caminal, J. (2001). La medida de la satisfacción: un instrumento de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Rev Calidad Asistencial*, 276-279.

- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid, Madrid, España.
- Campos, C. P. (2010). Análisis de la calidad de servicio en los eventos deportivos. Calidad percibida y satisfacción de los espectadores y de los deportistas. (pp. 1-403). Valencia: Universitat de València Servei de Publicacions .
- Carrión, B. R. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia 4*, 1-68.
- Carrión, B. R. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia 4*, 1-67.
- Castillo, D. & Hicil, R. & Orozco, A. (2007). Validación de un instrumento de medición de la calidad de servicio bancario en internet: Un análisis aplicado a la ciudad de Arica . *Horizonte Empresariales* , 6.
- Condori, A. C. (2011). CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LOS COLEGIOS ADVENTISTAS DE LIMA. *I CONGRESO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN – IASD Dirección General de Investigación UpeU*, 1-24.
- Corimayhua Condori, A. (2011). CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LOS COLEGIOS ADVENTISTAS DE LIMA. *Dirección General de Investigación, universidad Peruana Union*, 1-24.
- Cueva, V. (18 de Septiembre de 2015). Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones. *Tesis tesis de licenciatura*). Universidad de Piura., Piura, Perú.
- Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales. (2014). ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN. *Pasion X Castell*, 9-11.

- Domelis, Mejías Agustín y Martínez. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria, Volumen X, N° 2*, 33-34.
- Domingos Fernandes Campos, M. L. (2013). QUALIDADE DE SERVIÇOS EN LA EDUCACION SUPERIOR: UNA VISION COMPARATIVA ENTRE DOS CURSOS DE GRADUACION. *Revista Contabilidade Vista & Revista, ISSN 0103-734X, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte*, 15-38.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 18-22.
- Elizabeth, A. D., & Arrascue, D. J. (2016). *GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN TESIS LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA CLINICA DE FERTILIDAD DEL NORTE "CLINIFER" CHICLAYO-2015. CHICLAYO.*
- Escauriaza, M. J. (2001). LA EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS EN TODAS LAS ETAPAS EDUCATIVAS Y EN LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD. *Evaluación de la Calidad de la Investigación y de la Educación Superior: Libro de Resúmenes XIII FECIES. ISBN: 978-84-608-9268-7*, 220-221.
- Flores, A. H. (2019). calidad de los servicios y satisfacción de los clientes da Unitel 2019. *revista angolana de ciências*, 1-26.
- García, S. G. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *A C C I Ó N P E D A G Ó G I C A*, Vol.12, No.2, 16-17.
- Gento Palacios, S., & Vivas García, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 2-12.

- Gryna, F. M., Chua, R. C., & DeFeo, J. A. (2007). *Análisis Y Planeación de la Calidad. Método Juran* (Vol. 5). México, D. F., México, D. F., México: Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.
- Gutierrez, A. S. (2007). *SATISFACCIÓN del estudiante y calidad universitaria* . sevilla.
- Gutiérrez, C. W. (2016). Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. *UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela Profesional de Administración*, 1-95.
- Gutiérrez, C. W., & Medina, D. J. (2016). Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. *UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela Profesional de Administración*, 1-95.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huaman, J., & Panduro, F. (2014). *Calidad del servicio percibido y satisfacción del cliente de la EAP de Administración de la Universidad Peruana Unión, sede Lima- 2014*. Lima.
- Javier, H. P. (2014). Calidad del servicio percibido y satisfacción del cliente de la EAP de Administración de la Universidad Peruana Unión, sede Lima- 2014. *teses de la Universidad Peruana Unión*, 1-158.
- Jiménez González, T. C., & Robles Zepeda. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 2(6), , 46-56.
- JOSÉ, V. A. (Noviembre de 2017). A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES E A QUALIDADE DO SERVIÇO UM ESTUDO EM DUAS PASTELARIAS BASEADO NO

MODELO SERVQUAL. *TRABALHO FINAL DE MESTRADO*. Lisboa, Lisboa , Portugal: Universidad de Lisboa.

Kotler, P. &. (2006). *Dirección de Marketing*. Ciudad de México: Prentice-Hall.

Laguna, M. &. (2009). La calidad percibida como determinante de tipologías de 76 clientes y su relación con la satisfacción: aplicación a los servicios hoteleros. *Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa*, 17-19.

Lamas, R. H. (2008). Aprendizaje autorregulado, motivación y rendimiento académico. *Liberabit. Revista de Psicología*, (1987), 15-20.

Lovelock, C. (2009). *Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia Integración de Calidad de Servicio y Productividad*, 6ª Edición . Mexico: Edit. Pearson Educación.

Lozano, J. A., & Cambor, M. (2008). La Medición de la Satisfacción en la Enseñanza Universitaria: El ejemplo de la Universidade da Beira Interior. *Revista enseñanza universitaria*, ALVES H. y RAPOSO M. (2005): La Medición de la Satisfacción en la Enseñanza <http://econwpa.wustl.edu>:8.

M. J. Escauriza, P. E. (25 de Noviembre de 2001). Innovación en servicios de calidad e satisfacción del estudiante . Madrid, España, Madrid, España.

Maria Elizete Pozzobon, L. S. (2010). La satisfacción de los estudiantes de escuela media por las clases de Educación Física. *Revista Digital - Buenos Aires - Año 15 - N° 143*, 1-2.

Martínez, D. &. (03 de 05 de 2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Arbitrada; Docencia Universitaria*, X, 33-34.

MARTÍNEZ, J. C. (2002). *Calidad y satisfacción del cliente en las instituciones de formación*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.

- Ariff, M. S. M., Yun, L. O., Zakuan, N., & Ismail, K. (2013). *The impacts of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in internet banking*. Obtido de Retrieved:parasuraman
- Mejías A., A., Reyes S., Ó., & Maneiro M., N. (2006). Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California. *Investigación y Ciencia* , vol. 14, núm. 34, 36-41.
- Meléndez, M. M., & Pérez, B. P. (Enero de 2012). ANÁLISIS DE LA TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS DE VÍCTOR VROOM. universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia.
- Mendes, M. d. (2012). A avaliação institucional no Ensino Superior em Angola como mecanismo de gestão da qualidade: tendências e lógicas subjacentes. *Faculdade de Economia da Universidade Katyavala Bwila – Benguela, Angola*, 5-7.
- Mohd Shoki Md Ariff, Norhayati Zakuan, Khalid Ismail & Leong Ooi Yun. (2013). The Impacts of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Internet Banking. *ELSEVIER*, 1-5.
- Morais Pena, M., Santos da Silva, E. M., Rizzato Tronchin, D. M., & Melleiro, M. M. (05 de Junho de 2013). O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde. Sao Paulo, Sao Paulo, Brasil.
- oliva, E. J., & pinzón, C. r. (23 de Enero-Junio de 2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Atletismo*, Vol. 10, 167.
- oliva, E. J., & pinzón, C. r. (enero-Junio de 2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Universidad Libre, Bogotá , colombia.

- Palacios, S. G., & García, M. V. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *ACCIÓ NP E D A G Ó G I C A*, Vol.12, No.2, 1-12.
- Palacios, S. G., & García, M. V. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *ACCIÓ NP E D A G Ó G I C A*, Vol.12, No.2, 1-12.
- Parasuramam, A., & Berry, L. &. (1988). Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service. *Journal of Retailing*, 64.
- Parasuraman A, Z. V. (1985). SERVQUAL: a conceptual model of service quality and its implications for future research. USA.
- Pérez, J. A. (2011). Plan de mejora del servicio educativo Mediante el uso de Herramientas de Calidad en una Institución Privada de Nivel Medio., (pp. 1-88). Lima .
- Pérez, R., López, F., & Peralta, D. y. (2000). *Hacia una educación de calidad*. España: Narcea S.A.
- Philip, K. (2006). DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA, Análisis, Planeación, Implementación y Control, 8a. Ed. *MBA 2000*, 28-29.
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos., Chaclacayo, Perú.
- Reyes, C. (2016). MEDICIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA EN CHILE: LA INFLUENCIA DE LOS RANKINGS. *CALIDAD en LA educacion*, 158-196.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional*. México : Prentice-Hall .
- Rodríguez Mendez, M. (2012). A avaliação institucional no Ensino Superior em Angola como mecanismo de gestão da qualidade: tendências e lógicas subjacentes [Tesis doctoral, Universidade do Minho]. Universidade do Minho, Braga, Portugal.

- Ropa, B. C. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 22-23.
- Salas, Y. T. (2015). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de STARBUCKS COFFEE del distrito de Santa Anita, Lima, 2015*. Lima: FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES; UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN.
- Salinas Gutiérrez, A. M. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad Universitaria: un análisis explicatorio en la Unidad Académica. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 39-55.
- Salvador, M., Moreno, L., Hernandez, D., & Martinez, A. &. (2016). Construcción y Validación de un instrumento para medir la satisfacción de los pacientes del primer nivel de atención médica en la Ciudad de México. 127.
- Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de investigación*. México D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sánchez, A. (2015). DISEÑO CURRICULAR DE LA CARRERA PROFESIONAL DE TEOLOGÍA. *JOB 20441-16 UNIÓN*, 1-124.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2004). CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS. *Ediciones Díaz de Santos*, 1-28.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS. (E. D. Santos, Ed.) España, España.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS. Ediciones Díaz de Santos, España.
- Sisto, F. F. (2008). ESTUDO PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA ESCALA DE SATISFAÇÃO. *Avaliação Psicológica*, 45-46.

- Sotomayor, A. &. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del paciente gineco obstétrico del hospital José Agurto Tello, Chosica, Lima, 2014. Universidad Peruana Union , Lima, Peru.
- Suárez, R. (2015). El nivel de calidad de servicios de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011-2012. *tesis de maestría*). Universidad Nacional del Callao, Callao, Peru.
- Thompson, I. (12 de 03 de 2017). *Satisfacción del Cliente: Conceptos*. Obtido em 12 de 2017 de 2017, de [Artículo en línea]:
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>
- Vela, R. &. (2014). Influencia de la calidad de servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo. *tesis de licenciatura*. Universidad Privada Antenor Orrego., Trujillo, Perú.
- Vera Cruz, E. C. ((2008)). Os desafios do ensino superior em Angola. *Revista Angolana de Sociologia, nº 1*, pp. 85-92.
- Vera, J. (39 de A de 2013). *Atributos de calidad de servicio de la telefonía móvil para clientes mexicanos y su impacto en la satisfacción y lealtad hacia la marca*. Obtido de Contaduría y administración: <http://www.redalyc.org/articulo.oa>
- Villa, O. (2005). La satisfacción de los alumnos en cursos on-line. . *Revista EducaWeb*
Recuperado de:<http://www.educaweb.com/noticia/2017/09/11/satisfaccion-alumnos-cursos>.
- Villaizán, S. R. (2007). LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL CON LA CALIDAD EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD. *PUCP*, 1-189.
- Yzaguirre Peralta, L. (2005). Calidad educativa e ISO 9001-2000. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 3(1), 421-431.

Anexo I

Cuestionario para valorar la calidad del servicio de educación del Instituto superior de ciencias da Educación Huambo; Angola 2019 (CCS ISCEDE)(Jair, Oliva, Ramiro, & Pinzón, 2012)

Estimado/a Alumno/a:

El presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene como finalidad valorar si la calidad del servicio de educación que reciben.

La información tendrá carácter anónimo y será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual. Por ello necesitamos que respondas a todos y cada uno de los puntos con la mayor sinceridad. ¡Se agradece tu colaboración!

DATOS PERSONALES

Edad () Sexo: () Hombre:() Mujer:

Año que cursa () Sección: () Turno: Mañana: () Tarde:

Marca con una «X» la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo con

la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo 1	Moderadamente en desacuerdo 2	Ni desacuerdo ni acuerdo 3	Moderadamente de acuerdo 4	Fuertemente de acuerdo 5
--------------------------------------	---	--------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------

calidad del servicio						
Elementos tangibles						
1	El ISCED posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).					
2	El campus es suficiente para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradables.					
3	Las instalaciones físicas del son cómodas, limpias, agradables y atractivas.					
4	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
5	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados					
6	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra					
7	La apariencia de las instalaciones físicas está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
	El contenido programático de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el semestre académico					
fiabilidad						
9	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, medico-odontológico, cafetería, secretaria) y horarios se prestan según lo prometido					
10	Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que el ISCED es comprensiva y colaboradora para ayudarle					
11	Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que el ISCED es comprensiva y colaboradora para ayudarle					
12	Cree que el servicio de educación que brinda el colegio es adecuado para el proceso de su formación profesional					
13	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.					
14	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según lo previamente establecido					
15	Brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios,					
16	Los profesores brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)					
17	El ISCED da a conocer los servicios y horarios que presta (cafetería, biblioteca, gimnasio, etc.)					
18	Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias) son contestadas diligente y prontamente					
Capacidad de respuesta						
19	El personal administrativo del colegio está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.					
20	Los profesores están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes					
21	El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.					
22	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.					

23	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes					
24	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes.					
25	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente					
26	Los profesores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad					
	Seguridad					
27	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud.					
28	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error					
29	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad					
30	El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes.					
31	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.					
32	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes					
33	El ISCED apoya al personal administrativo para que realice bien su trabajo					
34	El ISCED brinda apoyo a los profesores para que realicen bien su trabajo docente					
	Empatía					
35	El ISCED brinda una atención individual a los estudiantes.					
36	El personal administrativo presta atención individualizada al estudiante cuando es requerida					
37	Cuando es necesaria y solicitada los profesores le dan atención individualizada al estudiante.					
38	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes					
39	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes					
40	El ISCED muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, diseño de lecturas.					
41	El ISCED muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante					
42	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan por la materia y fomentan la participación de los estudiantes					
43	Los horarios de atención de las dependencias del ISCED (bibliotecas, cafetería) son cómodos para los estudiantes					
44	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.					

ANEXO II

Instrumentos

Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación fue elaborado por (Gento Palacios & Vivas García, 2003), Contiene una portada que sirve para la presentación del cuestionario y en la cual se recogen los datos que identifican al alumno en cuanto a edad, sexo, año que cursa, sección y turno asignado, así como la Carrera en la que está inscrito. Estos datos proporcionan información sobre algunas de las características de la población encuestada, los cuales permiten establecer. Por su vez consta de noventa y tres (93) items, los cuales están distribuidos en diez (10) apartados.

Análisis de validez y confiabilidad

Validación de expertos

Es preciso mencionar que el instrumento ya es validado así siendo necesario explicar: tomando como referencia el criterio de juicio de expertos, se utilizó la técnica estadística del Coeficiente de Proporción de Rangos (CPR).

Los resultados fueron los siguientes:

- Coeficiente de Proporción de Rangos = 0.98
- Error ($\alpha = 0,05$) = 0,04
- Coeficiente de Proporción de Rangos Corregido = 0,94

Una vez realizada la prueba piloto, se utilizaron los resultados para calcular la fiabilidad y para hacer un análisis del coeficiente de omisión de los ítems. La fiabilidad del instrumento se calculó utilizando el método estadístico de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS para Windows, obteniéndose un valor de 0,93. Igualmente se concluye que el instrumento construido es fiable por cuanto alcanzó un valor de 0,93, por lo que se considera como altamente fiable.

Anexos III

Cuestionario para valorar la satisfacción de los Estudiantes del (ISCED)

Estimado/a Alumno/a:

El presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene como finalidad valorar si los estudiantes del Instituto superior de ciencias de educación (ISCED), están satisfechos con la educación que reciben.

La información tendrá carácter anónimo y será de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual. Por ello necesitamos que respondas a todos y cada uno de los puntos con la mayor sinceridad. ¡Se agradece tu colaboración!

DATOS PERSONALES

Edad () Sexo: () Hombre:() Mujer:

Año que cursa () Sección: () Turno: Mañana: () Tarde:

Marca con una «X» la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Bastante Satisfecho
1	2	3	4	5

I. Condiciones básicas de infraestructura					
1. Limpieza de las instalaciones					

2. Ventilación de las aulas					
3. Aislamiento de los ruidos					
4. Comodidad del mobiliario					
5. Espacios para la enseñanza					
6. Espacios para el estudio					
7. Instalaciones sanitarias					
8. Disponibilidad de agua potable					
9. Espacios para el descanso					
10. Espacios para la recreación					
11. Instalaciones de la biblioteca					
12. Instalaciones del comedor					
13. Instalaciones deportivas					

II. Servicios de la Institución					
14. Servicio bibliotecario (atención al usuario)					
15. Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)					
16. Oficina de Registro y Control Estudiantil					
17. Proceso de admisión e inscripción					
18. Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos					
19. Acceso a Internet y correo electrónico					
20. Servicio de reproducción y fotocopiado					
21. Higiene de los alimentos en el comedor					
22. Cantidad de alimentos ofrecidos					
23. Calidad de la alimentación					

24. El apoyo que brinda el Centro de Estudiantes					
25. Servicio médico odontológico					
26. Transporte					

III. Condiciones de seguridad					
27. Del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)					
28. Del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)					
29. Del transporte (Del vehículo, de la ruta)					
30. De las zonas de esparcimiento					
31. De las instalaciones deportivas					
32. De los alrededores de la institución					

IV. Consideración a su situación económica en					
33. Las actividades académicas					
34. Las actividades extra cátedras					
35. El servicio de comedor					
36. El servicio de transporte					
37. Los servicios médico-asistenciales					
38. La asignación de becas					
39. La adquisición de materiales de estudio					

V. Seguridad emocional por el trato afectuoso de					
40. Sus profesores					
41. Sus compañeros de grupo					

42. Los otros alumnos de la universidad					
43. Las autoridades de la universidad					
44. El personal administrativo					
45. El personal de la biblioteca					
46. El personal del comedor					
47. El personal del servicio médico					

VI. Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase, por la aceptación de					
48. Las autoridades					
49. Los Jefes de Departamentos					
50. Los profesores					
51. El personal administrativo					
52. El personal de servicios					
53. Los compañeros de clase					
54. El contexto social por ser estudiante de la institución					
55. Consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula					
56. Representación en las diversas instancias de la institución					
57. Participación en las políticas y proyectos institucionales					

VII. Proceso de enseñanza y aprendizaje					
58. El plan de estudios de la Carrera					
59. El contenido de las asignaturas					
60. El régimen de estudios (anual/semestral)					
61. Proceso de admisión e inscripción					

62. Los materiales impresos y audiovisuales disponibles					
63. Dominio de los contenidos y actualización de los profesores					
64. El nivel de exigencia					
65. El sistema de evaluación					
66. La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta					
67. La metodología de enseñanza					
68. La comunicación con los profesores en el aula					
69. La formación práctica					

70. La vinculación con los futuros centros de trabajo					
71. La vinculación con el contexto nacional y regional					
72. La asistencia a clase de los profesores					
73. El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)					
74. Los cursos extra cátedras para optimizar su formación					
75. Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza					
76. El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico					

VIII. Logros personales					
77. Con los resultados o calificaciones obtenidas					
78. Con los conocimientos adquiridos					
79. Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas					
80. Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)					
81. Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas					

82. Con el desarrollo integral de su persona					
--	--	--	--	--	--

IX. Reconocimiento del éxito personal por parte de					
83. La Institución y sus autoridades					
84. Los profesores					
85. Los alumnos de su grupo					
86. Los demás alumnos de la escuela					
87. El contexto social					

X. Autorrealización por					
88. Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer					
89. Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas					
90. La libertad de que goza en la institución					
91. La autonomía de que goza en la realización de sus trabajos					
92. El desarrollo de su creatividad					
93. Su futuro profesional					

ANEXO IV

Instrumentos

Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación fue elaborado por (Gento Palacios & Vivas García, 2003), Contiene una portada que sirve para la presentación del cuestionario y en la cual se recogen los datos que identifican al alumno en cuanto a edad, sexo, año que cursa, sección y turno asignado, así como la Carrera en la que está inscrito. Estos datos proporcionan información sobre algunas de las características de la población encuestada, los cuales permiten establecer. Por su vez consta de noventa y tres (93) items, los cuales están distribuidos en diez (10) apartados.

Análisis de validez y confiabilidad

Validación de expertos

Es preciso mencionar que el instrumento ya es validado así siendo necesario explicar: tomando como referencia el criterio de juicio de expertos, se utilizó la técnica estadística del Coeficiente de Proporción de Rangos (CPR).

Los resultados fueron los siguientes:

- Coeficiente de Proporción de Rangos = 0.98
- Error ($\alpha = 0,05$) = 0,04
- Coeficiente de Proporción de Rangos Corregido = 0,94

Una vez realizada la prueba piloto, se utilizaron los resultados para calcular la fiabilidad y para hacer un análisis del coeficiente de omisión de los ítems. La fiabilidad del instrumento se calculó utilizando el método estadístico de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS para Windows, obteniéndose un valor de 0,93. Igualmente se concluye que el instrumento construido es fiable por cuanto alcanzó un valor de 0,93, por lo que se considera como altamente fiable.

Anexo VI

Escala de Valoración del Cuestionario SEUE

Subdimensión	Ítems	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
Satisfacción Total	1 al 93	93	94-186	187-279	280-372	373-465
I. Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	1 al 13	13	14-26	27-39	40-52	53-65
II. Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes	14 al 26	13	14-26	27-39	40-52	53-65
III. Satisfacción por su seguridad vital.	27 al 32	6	7-12	13-18	19-24	25-30
IV. Satisfacción por la seguridad socio-económica.	33 al 39	7	8-14	15-21	22-28	29-35
V. Satisfacción por la seguridad emocional	40 al 47	8	9-16	17-24	25-32	33-40
VI. Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos.	48 al 57	10	11-20	21-30	31-40	41-50
VII. Satisfacción por el sistema de trabajo.	58 al 76	19	20-38	39-57	58-76	77-95
VIII. Satisfacción por el progreso o éxito personal.	77 al 82	6	7-12	13-18	19-24	25-30
IX. Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal.	83 al 87	5	6-10	11-15	16-20	21-25
X. Satisfacción por la autorrealización personal.	88 al 93	6	7-12	13-18	19-24	25-30

ANEXO III

Instrumentos

El Cuestionario para valorar la calidad del servicio de educación (CVCSE) es medición SERVQUALing usada por (Mejías, 2005^{a,b}), una versión modificada del SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988, 1991), que es la escala más criticada (Cronin y Taylor, 1994, Asubonteg et al., 1996; Buttle, 1996, entre otros) pero la más usada y aceptada para la medición de la calidad de los servicios (Lloréns, 1996), citados por (Mejías A., Reyes S., & Maneiro M., 2006).

Este instrumento es previamente validado fue usado en la ciudad de Mexicali (Baja California, México), Así colaboraron en este estudio, el Instituto de Ciencias Agrícolas de la Universidad Autónoma de Baja California (A), el Instituto Tecnológico de Mexicali (B) y la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Baja California (C), en adelante A, B y C, respectivamente. Por su vez usa la escala tipo Likert que oscila del 1 (totalmente en desacuerdo) al 5 (fuertemente de acuerdo), la cual permitió al encuestado posicionarse y discriminar en sus respuestas.

La fiabilidad de la escala SERVQUALing se determinó usando el coeficiente Alfa de Cronbach. Los valores alcanzados para este análisis

fueron 0,9402; 0,9515 y 0,9239, para los casos de bajo estudio, lo cual indican consistencia interna de las respuestas.

Este cuestionario consta de cinco dimensiones: Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía consultivo cada una de ellas consta de 5 ítems.

Análisis de validez y confiabilidad

Las variables que integran la escala SERVQUALing constituyen una adaptación de SERVQUAL, realizada tomando como referencia la literatura especializada sobre calidad de servicio (Mejías et al., 2006) cita así (Parasuraman et al., 1988, 1991, 1994; Lloréns, 1996; Asubonteg et al., 1996; Buttle, 1996, entre otros), así como investigaciones anteriores efectuadas en el sector educación (Ford et al., 1993; McElwee y Redman, 1993; Díaz, 2003; Kitchroen, 2004; Mejías, 2005 a, b; García et al., 2005), escala presenta validez de contenido (López y Serrano, 2001; Montaña et al., 2002).

Seguido esta misma perspectiva (Mejías A., Reyes S., & Maneiro M., 2006) argumenta o seginte: Para determinar la validez concurrente (siguiendo el criterio de Martín, 1996, citado por Rodríguez, 2004), los encuestados se clasificaron en dos categorías: una con baja percepción de la calidad del servicio recibido, formada por aquellos con puntuaciones medias inferiores al promedio y otra con los de puntuación media superior.

Luego se determinó la existencia de diferencias significativas entre ambas categorías, usando unas preguntas auxiliares sobre percepción de la calidad total del servicio prestado y la satisfacción total (conceptos teóricamente relacionados), de manera que si existiera diferencia en la opinión de ambos grupos sobre el tema,

se podría decir que la escala es válida (Rodríguez, 2004). En seguida se aplicó la Prueba de Suma de Rangos de Wilcoxon, alternativa no paramétrica, para determinar igualdad de medias (Montgomery, 2002), y los resultados confirman que se trata de una escala válida, ya que se observan diferencias significativas entre las dos categorías de individuos definidas con valor $p < 0.0001$.

Confiabilidad

Adicionalmente, se calcularon para cada caso dos medidas que indican la idoneidad de la aplicación del Análisis de Factores: la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), cuyos valores desde 0.5 hasta 1 indican Se considera como muy bueno cualquier valor de la medida cuyo nivel de significación sea inferior a 0,05. Los resultados para la medida KMO (0,888; 0,942; 0,917, respectivamente) son considerados muy buenos.

Alpha de Cronbach

Dados los índices de consistencia arrojados (alfa de Cronbach mayores a 0,80) el instrumento usado se considera como fiable para medir la calidad del servicio en las tres (03). Instituciones mexicanas bajo estudio.

Anexo Rango

Tabla 2 Operacionalización de la V₁: Calidad de Servicio

VARIABLES E INDICADORES

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles o rangos
Fiabilidad	Cumplen con lo prometido Sincero interés por resolver problemas Realizan bien el servicio por primera vez		Ordinal Likert	De la variable Calidad: Bueno[162:220] Regular[103:161] Malo[44:102]
Seguridad	Concluyen el servicio en el tiempo prometido No cometen errores	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,	unca	De la dimensión fiabilidad: Bueno[38:50] Regular[24:37] Malo[10:23]
Elementos Tangibles	Comportamiento confiable de los empleados Clientes se sienten seguros Los empleados son amables Los empleados tienen los conocimientos suficientes Equipos de apariencia moderna Instalaciones visualmente atractiva Empleados con apariencia pulcra Elementos materiales atractivos	11,12,13,14,15,16,17,18,	casi nunca	De la dimensión Seguridad: Bueno[30:40] Regular[19:29] Malo[8:18]
Capacidad de Respuesta	Equipos de apariencia moderna Instalaciones visualmente atractiva Empleados con apariencia pulcra Elementos materiales atractivos	19,20,21,22,,23,24,25,26,	Algunas veces	De la dimensión Elementos Tangibles Bueno[30:40] Regular[19:29] Malo[8:18]
Empatía	Comunican cuando concluirán el servicio Los empleados ofrecen un servicio rápido Los empleados siempre están dispuestos a ayudar Los empleados nunca están demasiado ocupados Ofrecen atención individualizada Horarios de trabajo convenientes para los usuarios Tienen empleados que ofrecen atención individualizada Se	27,28,29,30,31,32,33,34,	asi Siempre	De la dimensión Capacidad de Respuesta: Bueno[30:40] Regular[19:29] Malo[8:18]
		35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,	Siempre	De la dimensión elementos Empatía: Bueno[38:50] Regular[24:37] Malo[10:23]

preocupan por los
usuarios
Comprenden las
necesidades de los
usuarios

Matriz instrumental

Variabes	Variabes	Dimensiones	Indicadores	Fuente de información	Instrumento Autor y año
CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO SUPERIOR DE	Calidad de servicios educativos	Elementos tangibles	Infraestructura Aulas Equipos (computadoras, LCD, DVD) modernas, Áreas verdes. Patio Anfiteatro Fachadas y paredes Materiales impresos y virtuales Infraestructura	Investigación y Ciencia , vol. 14, núm. 34, 36-41 Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California	SERVQUALing usada por (Mejias, 2005 ^a ,b), una versión modificada del SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988, 1991), que es la escala más criticada (Cronin y Taylor, 1994, Asubonteg et al., 1996; Buttle, 1996, entre otros) pero la más usada y aceptada para la medición de la calidad de los servicios (Lloréns, 1996), citados por (Mejias A., Reyes S., & Maneiro M., 2006).
		Fiabilidad	Credibilidad, Compromiso Solución de problemas Conformidad, Cumplimiento, Sin errores (correctos)	Investigación y Ciencia , vol. 14, núm. 34, 36-41 Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California	SERVQUALing usada por (Mejias, 2005 ^a ,b), una versión modificada del SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988, 1991), que es la escala más criticada (Cronin y Taylor, 1994, Asubonteg et al., 1996; Buttle, 1996, entre otros) pero la más usada y aceptada para la medición de la calidad de los servicios (Lloréns,

CIENCIAS DE EDUCACIÓN (ISCED) HUAMBO, ANGOLA, 2019			1996), citados por (Mejias A., Reyes S., & Maneiro M., 2006).
	Capacidad de respuesta	Atención, Comunicación, Disposición Ayuda	<p>Investigación y Ciencia , vol. 14, núm. 34, 36-41</p> <p>Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California</p> <p>SERVQUALing usada por (Mejias, 2005^a,b), una versión modificada del SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988, 1991), que es la escala más criticada (Cronin y Taylor, 1994, Asubonteg et al., 1996; Buttle, 1996, entre otros) pero la más usada y aceptada para la medición de la calidad de los servicios (Lloréns, 1996), citados por (Mejias A., Reyes S., & Maneiro M., 2006).</p>
	Seguridad	Confianza, Familiaridad Seguridad, Amabilidad y Conocimiento	<p>Investigación y Ciencia , vol. 14, núm. 34, 36-41</p> <p>Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California</p> <p>SERVQUALing usada por (Mejias, 2005^a,b), una versión modificada del SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988, 1991), que es la escala más criticada (Cronin y Taylor, 1994, Asubonteg et al., 1996; Buttle, 1996, entre otros) pero la más usada y aceptada para la medición de la calidad de los servicios (Lloréns,</p>

					1996), citados por (Mejías A., Reyes S., & Maneiro M., 2006).
		Empatía	Atención personalizada Horarios adecuados Personal especializado Intereses de los padres de familia Necesidades de los padres de familia	Investigación y Ciencia , vol. 14, núm. 34, 36-41 Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California	SERVQUALing usada por (Mejías, 2005 ^a , ^b), una versión modificada del SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988, 1991), que es la escala más criticada (Cronin y Taylor, 1994, Asubonteg et al., 1996; Buttle, 1996, entre otros) pero la más usada y aceptada para la medición de la calidad de los servicios (Lloréns, 1996), citados por (Mejías A., Reyes S., & Maneiro M., 2006).

	SATISFACCIÓN ACADÉMICA	Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	La habitabilidad de las instalaciones de las instalaciones (ventilación, luz, limpieza)	Revista ACCION PEDAGOGICA	Palacios & García, 2003)
--	------------------------	--	---	---------------------------	--------------------------

<p>CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y LA SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO SUPERIOR DE CIENCIAS DE EDUCACIÓN (ISCED) HUAMBO, ANGOLA, 2019</p>		<p>La suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio. La suficiencia de espacios para la recreación y el descanso. La adecuación de las instalaciones deportivas y del comedor... La adaptación del mobiliario. La adecuación del comedor escolar (higiene de los alimentos, suficiencia de la alimentación, variedad equilibrada de los alimentos)</p>	<p>Vol12 No. 2, 1-12 instrumento para conocer lasatisfacción de los estudiantes universitarios con su educación, 2003)</p>	
	<p>Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes</p>	<p>La adecuación del servicio bibliotecario (instalaciones, atención al usuario, dotación de materiales biblio-hemerográficos). La apropiada atención al estudiante en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil. El adecuado funcionamiento de los servicios de comedor, informática, médico-asistenciales y del Centro de Estudiantes</p>	<p>Revista ACCION PEDAGOGICA Vol12 No. 2, 1-12 instrumento para conocer lasatisfacción de los estudiantes universitarios con su educación, 2003)</p>	<p>Palacios & García, 2003)</p>
	<p>Satisfacción por su seguridad vital</p>	<p>La seguridad del edificio (escaleras de incendio, salidas de urgencia, existencia de extintores). La seguridad del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables). La seguridad del transporte (seguridad del vehículo, de la ruta) La seguridad en las zonas de esparcimiento. La seguridad del entorno que rodea el centro.</p>	<p>Revista ACCION PEDAGOGICA Vol12 No. 2, 1-12 instrumento para conocer lasatisfacción de los estudiantes universitarios con su educación, 2003)</p>	<p>Palacios & García, 2003)</p>
	<p>Satisfacción por la seguridad económica.</p>	<p>La igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas. La igualdad de oportunidades</p>		

			para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por razones socioeconómicas.		
		Satisfacción por la seguridad emocional	El trato afectuoso de sus profesores, compañeros, las autoridades, personal administrativo y personal de servicios (biblioteca, comedor, servicio médico).		
		Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos	la manera de organización del trabajo y los recursos que suponen.	Revista ACCION PEDAGOGICA Vol12 No. 2, 1-12 instrumento para conocer lasatisfacción de los estudiantes universitarios con su educación, 2003)	
		Satisfacción por el sistema de trabajo.		Revista ACCION PEDAGOGICA Vol12 No. 2, 1-12 instrumento para conocer lasatisfacción de los estudiantes universitarios con su educación, 2003)	
		Satisfacción por el progreso o éxito personal.			
		Satisfacción por el prestigio o reconocimiento			

		del éxito personal.		Revista ACCION PEDAGOGICA Vol12 No. 2, 1-12 instrumento para conocer lasatisfacción de los estudiantes universitarios con su educación, 2003)	
		Satisfacción por la autorrealización personal.		Revista ACCION PEDAGOGICA Vol12 No. 2, 1-12 instrumento para conocer lasatisfacción de los estudiantes universitarios con su educación, 2003)	

Matriz de consistencia

Título:

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	Conceptos centrales
<p>Calidad de los servicios educativos y la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación (ISCED) Huambo, Angola, 2019</p>	<p>General</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo, Angola 2019?</p>	<p>General</p> <p>Determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019</p>	<p>General</p> <p>H₀: No existe un grado relación significativa sobre satisfacción académica y la Calidad de los servicios educativos del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola. 2019</p> <p>H_a: Existe un grado relación significativa sobre satisfacción académica y la Calidad de los servicios educativos los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019</p>	<p>Tipo: El estudio corresponde a investigación correlacional con el que se pretende determinar la influencia que existe entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019. Es correlacional, porque buscará establecer una relación entre las variables de estudio.</p> <p>diseño no experimental de corte transversal, primero porque no se manipularán las</p>	<p>Variables Dimensiones</p> <p>La variable calidad del servicio, asume cinco dimensiones su dimensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Elementos Tangibles ✚ Fiabilidad ✚ Empatía ✚ Capacidad de respuesta ✚ Seguridad <p>Esta variable, satisfacción académica en la presente investigación asume siete su dimensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfacción por el

	<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de servicio y el cumplimiento a sus necesidades básicas de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo Angola 2019? ➤ ¿Cuál es el nivel de 	<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de relación entre los elementos tangibles con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019 • Determinar el grado de relación entre la fiabilidad con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de 	<p>Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • H1 Existe un grado significativo de relación entre los elementos tangibles con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019 • H2 Existe un grado significativo de relación entre la confiabilidad con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de 	<p>variables de estudio durante la investigación. Es de corte transversal porque se tomarán los datos en un solo momento.</p>	<p>cumplimiento a sus necesidades básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes ➤ Satisfacción por su seguridad vital ➤ Satisfacción por la seguridad económica ➤ Satisfacción por la seguridad emocional ➤ Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos ➤ Satisfacción por el sistema de trabajo
--	---	--	---	---	---

	<p>relación entre la calidad de servicio y los servicios ofrecidos a los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo Angola 2019?</p> <p>➤ ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de servicio y la seguridad vital de los</p>	<p>ciencias de educación del Huambo; Angola 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019 • Determinar el grado de relación entre la seguridad con la satisfacción 	<p>educación del Huambo; Angola 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • H3 Existe un grado significativo de relación entre empatía con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019 • H4 Existe un grado significativo de relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de 		
--	--	---	---	--	--

	<p>estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo Angola 2019?</p> <p>➤ ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de servicio y la seguridad económica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación</p>	<p>académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de relación entre la empatía con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019 	<p>educación del Huambo; Angola 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • H5. Existe un grado significativo de relación entre seguridad con la satisfacción académica de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo; Angola 2019 		
--	--	---	--	--	--

	<p>n del Huambo Angola 2019?</p> <p>➤ ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de servicio y la segurida d emociona l de los estudiant es del instituto superior de ciencias de educació n del Huambo Angola 2019?</p> <p>➤ ¿Cuál es el nivel de relación</p>				
--	---	--	--	--	--

	<p>entre la calidad de servicio y por la pertenencia a la Institución de los estudiantes del instituto superior de ciencias de educación del Huambo Angola 2019?</p> <p>➤ ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de servicio y el sistema de trabajo</p>				
--	--	--	--	--	--

	de los estudiant es del instituto superior de ciencias de educació n del Huambo Angola 2019?				
--	--	--	--	--	--

