

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE CIENCIAS EMPRESARIALES



CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Presentada para optar el grado académico de Magíster
en Administración de Negocios con mención
en Administración de Recursos Humanos

Por

John Herbert Cahuana Sánchez

Lima, Perú

Agosto, 2016

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UPeU

TE Cahuana Sánchez, John Herbert
3 Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad
C11 Nacional Mayor de San Marcos / Autor: John Herbert Cahuana Sánchez. Asesor: Dr.
2016 Humberto Rubén Huanca Callasaca. Lima, 2016.
102 páginas: figuras, tablas, anexos

Tesis (Maestría), Universidad Peruana Unión. Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales. Escuela de Posgrado, 2016.
Incluye referencias y resumen.
Campo del conocimiento: Administración.

1. Calidad de Servicios
2. Satisfacción.


*Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la
Universidad Nacional Mayor de San Marcos*

TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Magister en Administración
de Negocios con mención en Administración de Recursos Humanos


JURADO DE SUSTENTACIÓN

Dra. Digna Inés Areche Salinas
Presidenta


Mg. Mariza Soledad Arroyo Rodríguez
Secretaria

Dr. Humberto Roberto Huamán Callasaca
Asesor


Dr. Guillermo Mamani Apaza
Vocal


Mg. Mario Manuel Siles Siles
Vocal

Lima, 01 de agosto de 2016

DGI – 13 ACUERDO DE ENTENDIMIENTO¹ ENTRE EL AUTOR Y LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ACUERDO DE ENTENDIMIENTO ENTRE EL AUTOR Y LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Este acuerdo se establece entre el autor y la Universidad Peruana Unión y se registra el 01 de agosto de 2016.

Conste por el presente documento el Acuerdo de Entendimiento entre JOHN HERBERT CAHUANA SÁNCHEZ, identificado con DNI N° 29657873, nacionalidad: Peruana, domiciliada en Km. 6 Carretera salida a Arequipa, Juliaca, a quien en adelante se le denominará EL AUTOR; y de la otra parte UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, con R.U.C. N° 20138122256, con domicilio legal en Villa Unión-Raña, altura del Km. 19 de la Carretera Central, distrito de Lurigancho-Chosica, provincia y departamento de Lima, a quien en adelante se le denominará LA UNIVERSIDAD, representada por su Rectora Dra. Teodosia Maximina Contreras Castro, identificada con D.N.I. N° 10168821, quien señala el mismo domicilio de su representada, facultada según nombramiento y poder otorgados en sesión ordinaria de la Asamblea Universitaria del 12 de noviembre del 2014.

Yo EL AUTOR, reconozco haber leído y comprendido los términos de licencia que acompañan a este documento y forman parte del mismo y estoy de acuerdo en aceptar las condiciones en ellos expuestos:

- **Parte 1.** Términos de la licencia otorgada a LA UNIVERSIDAD para la publicación de las obras, tesis y/o artículos en el Repositorio Institucional.
- **Parte 2.** Términos de licencia Creative Commons para publicación de obras, tesis y/o artículos en el Repositorio Institucional de LA UNIVERSIDAD.

Además, en la condición de autora de la obra, es de mi competencia:

- Estar en contacto con la dirección del Repositorio Institucional de LA UNIVERSIDAD en lo referente al contenido y asuntos informáticos.
- Proporcionar la información necesaria para crear y mantener las colecciones.
- Aceptar colaborar en lo referente a su situación, según lo requiera el CRAI de LA UNIVERSIDAD.



JOHN HERBERT CAHUANA
SÁNCHEZ

e-mail: johncahuana757@gmail.com

LA UNIVERSIDAD

¹ El presente documento tiene su apoyo legal en el Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre el Derecho de Autor, actualmente vigente en el Perú, publicado el 24 de abril de 1996, y sus normas modificatorias. Los artículos señalados de la forma "Leer el artículo", sirven únicamente como guía para el lector. Se recomienda leer todo el Decreto Legislativo

ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS


Yo **HUMBERTO RUBÉN HUANCA CALLASACA**, identificado con DNI N° 10295011, adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: *"Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos"* constituye la memoria que presenta el Bachiller **JOHN HERBERT CAHUANA SÁNCHEZ** para obtener el grado académico de Magister en Administración de Negocios con mención en Administración de Recursos Humanos, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión con mi asesoría.

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

Para los fines pertinentes, firmo esta declaración jurada, en la ciudad de Lima, Perú, a los 01 día del mes de agosto de 2016.


Dr. **HUMBERTO RUBÉN HUANCA CALLASACA**

Asesor

DEDICATORIA

A mi esposa, por ser fuente de motivación e inspiración, por sus palabras y gestos de apoyo para superarme cada día más.

A mis hijos, quienes motivaron el proceso de elaboración de este trabajo, dando sentido y emoción a las acciones humanas.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, fuente de inspiración y enseñanza, en los triunfos y en los momentos difíciles cuando se percibe su infinita bondad y amor, quien es mi guía espiritual y me conduce siempre hacia el camino del bien y del éxito.

A la prestigiosa Universidad Peruana Unión, por recibirme en sus aulas e impartirme los conocimientos y los principios necesarios, que contribuyen para mi crecimiento profesional.

A mis profesores de la Universidad Peruana Unión, por su gran apoyo, motivación y enseñanza transmitida en la maestría y en la elaboración y la culminación de esta investigación.

A mi querida esposa, por su comprensión, paciencia, apoyo y amor durante los tiempos dedicados al estudio.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS.....	vii
TABLA DE CONTENIDO	viii
LISTA DE FIGURAS	x
LISTA DE TABLAS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1. Descripción de la realidad problemática	1
2. Antecedentes del problema.....	4
3. Formulación del problema	7
4. Justificación y viabilidad.....	8
5. Objetivos de la investigación.....	11
5.1. Objetivo general.....	11
5.2. Objetivos Específicos.....	11
CAPÍTULO II.....	13
FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1. Marco histórico	13
2.1. El modelo “ServiceProfitChain”	17
2.2. Calidad educativa y mejora continúa	20
2.3. <i>Calidad educativa como meta</i>	25

2.4. Calidad percibida por los clientes.....	30
2.6. Metodología Servqual	32
3. Marco conceptual de las variables	37
3. Hipótesis	38
4. Variables e Indicadores	39
CAPÍTULO III	42
MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	42
1. Tipo de investigación	42
2. Diseño de investigación.....	43
3. Delimitaciones.....	43
4. Población y muestra	44
5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
6. Validación del instrumento	48
CAPÍTULO IV	49
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	49
1. Descripción de las características de la población de estudio.	49
2. Descripción de los niveles de la calidad de los servicios educativos.....	50
3. Análisis y contrastación de la hipótesis	56
3.1. Análisis de correlación de la calidad de los servicios del área académica y la percepción de la satisfacción de los estudiantes de la UNMSM.....	56
3.2. Correlación de la calidad de los servicios del área de Bienestar Universitario y la percepción de la satisfacción de los alumnos de la UNMSM	59
3.3. Correlación de la calidad de los servicios del área de investigación y la percepción de la satisfacción de los estudiantes de la UNMSM.....	61
3.4. Correlación de la Calidad de servicio del Área administrativa y el Servicio del área administrativa	64
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS	74
ANEXOS	80

LISTA DE FIGURAS

1- HBS Service Interest Group	17
2- Calidad y Productividad.....	28
3 -Formula	44
4 -Distribución Área académica vs Satisfacción de los alumnos	58
5 – Distribución de bienestar universitario vs Satisfacción de los alumnos.	61
6 - Distribución del Área de investigación vs Satisfacción de los alumnos	63
7 - Distribución del Área administrativa – Satisfacción de los alumnos	66

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Género de la muestra.....	49
Tabla 2. Lugar de procedencia de origen.....	49
Tabla 3. Colegios de procedencia.....	50
Tabla 4. Distribución de la calidad de los servicios del área administrativa.....	51
Tabla 5. Distribución de frecuencia de la calidad de los servicios del área de Economía.....	52
Tabla 6. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios de Aulas.....	52
Tabla 7. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios del Área Biblioteca.....	53
Tabla 8. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios de la Instalaciones de laboratorios.....	53
Tabla 9. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios que brinda la plana docente.....	54
Tabla 10. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios del proceso académico.....	54
Tabla 11. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios del Área Académica.....	55
Tabla 12. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios del Área de Bienestar universitario.....	55
Tabla 13. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios del Área de Investigación.....	56
Tabla 14. Tabla Coeficiente de correlación Área académica vs Satisfacción de los alumnos.....	57
Tabla 15. Tabla Coeficiente de área Bienestar Universitario vs Satisfacción de los estudiantes.....	60

Tabla 16- Coeficiente de correlación Área de investigación – Satisfacción de los alumnos.....	62
Tabla 17. Coeficiente de correlación Área administrativa –Satisfacción de los alumnos.....	65

RESUMEN

La presente investigación responde al objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción, en los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Por la naturaleza de las variables en estudio, de acuerdo con Hernández Sampieri, el tipo de investigación es descriptivo, correlacional y transeccional, y diseño no experimental de corte transversal.

La población estuvo conformada por un total de 27,718 estudiantes, del cual se obtuvo una muestra de 288 alumnos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Para recopilar la información se utilizó los instrumentos de calidad de los servicios y satisfacción, el cual es confiable según la validación mediante un alpha de Crombach de 0.78 y 0.82 respectivamente.

De acuerdo con los resultados se concluyó que la calidad de los servicios del área académica tiene una relación positiva de 0,607 con la satisfacción de los alumnos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La calidad de los servicios de bienestar universitario tiene una relación positiva de 0,871 con la satisfacción de los alumnos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La calidad de los servicios que brinda el área de investigación tiene una relación positiva de 0,817 con la satisfacción de los alumnos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Palabras claves: calidad de servicios, satisfacción.

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between the quality of educational services and customer satisfaction of the National University of San Marcos. By the nature of the variables under study, according to Hernandez Sampieri, the research is descriptive and non-experimental cross-sectional design.

The present research responds to the objective: to determine the relationship between the quality of educational services and satisfaction, in the students of the National University of San Marcos. Because of the nature of the variables under study, according to Hernández Sampieri, the type of research is descriptive, correlational and transectional, and non-experimental cross-sectional design.

The population consisted of a total of 27,718 students, from which a sample of 288 students of the National University of San Marcos was obtained. To collect the information we used the instruments of service quality and satisfaction, which is reliable according to the validation using a Crombach alpha of 0.78 and 0.82 respectively.

According to the results, it was concluded that the quality of services in the academic area has a positive relation of 0.607 with the satisfaction of the students of the National University of San Marcos. The quality of the services of university well-being has a positive relation of 0,871 with the satisfaction of the students of the Greater National University of San Marcos. The quality of the services offered by the research area has a positive relation of 0.817 with the satisfaction of the students of the National University of San Marcos.

Key words: quality of services, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En los Estados Unidos, entre 1836 y 1903, representantes de las Escuelas de Medicina dieron los primeros pasos para crear un registro calificado de Escuelas de Medicina que previamente cumplieran con estándares de calidad; por esos años, la American Medical Association (AMA) estableció un consejo de Educación Médica.

En 1905 se desarrolló su propio sistema de clasificación basado sobre 10 categorías, convirtiéndose así en la primera experiencia de acreditación de carreras en el mundo, cuyos resultados fueron hechos públicos causando impacto en los programas de entrenamiento médico de entonces.

En diciembre del año 2000 se aprobó por Decreto Supremo 005-2000-SA el reglamento de la ley N° 27154. En el cual se establecieron los requisitos y las condiciones generales para el funcionamiento de las facultades y escuelas de Medicina, garantizando la calidad de los servicios educativos, así como las normas de conformación de la comisión, establecidas para la Acreditación de Facultades o Escuelas.

En la actualidad existe la vigencia de la ley del sistema nacional de evaluación y acreditación y certificación de la calidad de los servicios educativos, aprobada por el congreso de la república. En esta ley, el capítulo III está enfocado hacia el mejoramiento de la calidad de los servicios educativos, el cual exige condiciones mejoradas y calidad a las diferentes Universidades nacionales y públicas.

A continuación, presentamos, desde la perspectiva de los estudiantes, la percepción del servicio educativo que brindan las universidades en el Perú. Durante los últimos años, las universidades ¿han mejorado, se han mantenido igual, han empeorado?

ESCALA	NACIONALES	PARTICULARES
Han mejorado	22,3 (26,7)	51,9 (48,3)
Se han mantenido igual	55,4 (56,5)	37,3 (41,7)
Han empeorado	15,2 (10,6)	5,2 (4,7)
No sabe	7,1 (5,9)	5,4 (5,2)
No contesta	0,0 (0,4)	0,3 (0,0)
(Base: Total de entrevistados)	507 (608)	507 (608)

Fuente: CONEAU (2013)

Se puede observar que el 55.4% expresa que las universidades públicas se han mantenido y el 15.2% manifiestan que han empeorado.

Nivel de Calidad de las Universidades Peruanas

CALIFICACIÓN	NACIONALES	PARTICULARES
Muy bueno / bueno	33,1 (35,0)	66,9 (68,2)
Regular	57,1 (59,1)	28,0 (27,6)
Malo / muy malo	6,9 (4,9)	1,7 (2,6)
No sabe	2,6 (0,9)	3,2 (1,4)
No contesta	0,2 (0,0)	0,2 (0,1)

Fuente: CONEAU (2013)

Dentro del cuadro anterior se observa que el 57.1% percibe un nivel regular de la calidad de los servicios que brindan las universidades nacionales y 28% de las universidades privadas perciben regular.

Frente a la ley y a la realidad de los servicios educativos que brindan las universidades, se hace indispensable medir la calidad de los servicios educativos y sobre esta base plantear mejorar el nivel de la calidad de los servicios educativos y como este repercute en la satisfacción de los estudiantes.

En la presente investigación se ha realizado un estudio de la calidad de los servicios educativos que brinda la Universidad, se ha analizado cómo éste influye en el nivel de satisfacción de los estudiantes. Para la construcción del instrumento de la calidad de los servicios, se ha utilizado el modelo ServQual que está enfocado exclusivamente en medir la calidad de los servicios en cinco dimensiones que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El presente trabajo de investigación tiene el objetivo de establecer la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción, de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La organización de esta investigación está distribuida en cuatro capítulos. En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema, conformado por descripción de la realidad problemática, antecedentes de la investigación, formulación del problema, justificación y objetivos de la investigación.

En el capítulo II se desarrolla el marco teórico estructurado de la siguiente forma: El modelo de “Service Profit Chain”, calidad educativa y mejora continua,

calidad educativa como meta, calidad percibida por los clientes y metodología ServQual.

En el capítulo III se desarrolla la estructura metodológica de la investigación, organizada del siguiente modo: tipo de investigación, diseño de investigación, delimitación, población, muestra y técnicas e instrumentos de investigación.

En el capítulo IV se presenta el análisis e interpretación de los resultados de la investigación, estructurados en cuatro partes: descripción de la población, descripción de los niveles de la calidad de los servicios, descripción de los niveles de satisfacción y descripción la relación de las variables de estudio.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Descripción de la realidad problemática

Según SefaBòria Reverter (2006), la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente constituyen el elemento más importante de la gestión de la calidad, además es la base del éxito de una empresa. Es objetivo ineludible de todas las empresas, no como un fin en sí mismo sino como un factor que tiene una relación directa con los resultados de negocio.

Según Torres (2006), para lograr la excelencia, la empresa debe enmarcarse en un proceso orientado hacia la mejora continua de la calidad, para conseguir la satisfacción de los clientes. Es decir, adoptar y asimilar una nueva conducta empresarial, cuyo protagonista sea el cliente. La satisfacción del cliente se experimenta cuando un producto o servicio cumple o excede las expectativas del cliente.

Por otra parte, el CONEAU, la entidad acreditadora de las universidades en el Perú, ha establecido los indicadores para medir la calidad de los servicios y la satisfacción de los estudiantes, en el entorno de un sistema de gestión eficaz. En principio, los responsables de acreditación no disponen de un instrumento de evaluación que permita medir de manera holística la calidad de los servicios, así

como la satisfacción, motivo por el cual la presente investigación aplicará el enfoque sistémico para el diseño del instrumento de evaluación.

Para manejar la complejidad de la medición de la calidad considerando los factores de acreditación, se estudia cada elemento del sistema de los servicios educativos de la universidad, los cuales se describe a continuación.

Sub Sistema Académico. En este sub sistema se considera la estructura organizacional de cada área de la administración y los procesos académicos que se realiza. En las universidades estatales, existe una alta formalización que genera mucha burocracia en los procesos académicos; es decir, ningún personal administrativo puede decidir o ejecutar un proceso académico sin la existencia de un documento (resolución) de respaldo. En qué puntos críticos de éxito se debe centrar la administración, para que se mejore esta situación.

Sub Sistema de Plana docente. Desde el punto de vista de marketing relacional, es necesario identificar los momentos de verdad; es decir, el momento cuando el cliente-alumno interactúa con el personal que representa a la universidad, naturalmente el docente es un punto crítico de éxito, porque está bastante tiempo en contacto con el alumno. La gran interrogante es ¿cómo saber en qué características la plana docente debe centrarse para cubrir las necesidades básicas de los alumnos?

Sub Sistema de Personal de Apoyo. Dentro del personal de apoyo se considera a quienes trabajan en la biblioteca, laboratorios y las otras áreas similares, también a quienes tienen contacto directo con el alumno. Surge la

interrogante: ¿en qué puntos críticos, que no requiera muchos recursos, se debe centrar la administración para que pueda satisfacer las necesidades del alumno?

Sub Sistema de Infraestructura. Este sub sistema necesita recursos económicos de gran envergadura que difícilmente está bajo el control de cada facultad; sin embargo, es elemento crítico de éxito que se requiere para satisfacer las necesidades básicas de los alumnos.

En efecto, el presente proyecto de investigación pretende identificar los factores de la Calidad de los Servicios Educativos que tienen mayor influencia en la Satisfacción de los alumnos.

La actividad formativa de la universidad se logra, a través de los programas académicos, de otras actividades educativas de carácter multidimensional. En conjunto, ambos tipos de actividades constituyen un currículo integral, con el cual son formados y preparados los alumnos.

Los programas académicos son competitivos, interdisciplinarios, innovadores y prospectivos, a nivel nacional. En los mismos se expresan el estado actual y las tendencias internacionales en ciencia, tecnología, cultura y práctica profesional.

Las actividades multidimensionales contribuyen a alcanzar la misión de la universidad haciendo participar a los estudiantes en experiencias culturales, científicas, tecnológicas, sociales y deportivas que, más allá del salón de clases, enriquecen sustancialmente su formación durante su estancia en la universidad. En este caso, los alumnos de la UNMSM estarán satisfechos si se cumplen en gran medida las expectativas de éstos.

2. Antecedentes del problema

Mejías y otros (2010) publican su trabajo de investigación titulada: *Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No Académicos en una Universidad Venezolana*. El presente trabajo plantea una evaluación de la calidad de los servicios no académicos en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo, con el propósito de obtener información para determinar la percepción del estudiante con respecto a los servicios que le son ofrecidos. Para este fin, se usó la encuesta SERVQUALing, basada en el modelo SERVQUAL y se aplicó a una muestra de 115 estudiantes de dicha facultad. Los resultados muestran una alta consistencia interna y pertinencia de la aplicación del Análisis de Factores (Cronbach= 0.902, KMO=0.864), identificándose tres dimensiones que agrupan variables relativas a las necesidades de los estudiantes que utilizan los servicios y las condiciones de la Universidad de Carabobo, permite el diseño de propuestas de mejora utilizando el diagrama IP y la matriz DOFA como herramientas de trabajo. La encuesta usada presenta validez y fiabilidad (pruebas estadísticas significativas al 5%) basada en el modelo SERVQUAL y se aplicó a una muestra de 115 estudiantes de dicha facultad.

Corimayhua (2011) en su trabajo de investigación titulado: *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios de Lima, Perú*, llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los alumnos de la ciudad de Lima, así como indica el coeficiente de determinación=0.5362; es decir, la relación entre las dos variables está en un 53.62%.

La investigación ha sido realizada en cinco áreas: desempeño docente, desempeño del personal administrativo, desempeño del personal de apoyo, infraestructura y valores.

Con respecto al primer objetivo específico, el resultado es que existe una relación directa entre el desempeño profesional del personal docente y la satisfacción de los alumnos, así como indica el coeficiente de determinación = 0.388; es decir, la relación entre las dos variables está en un 38.8%.

Con respecto al segundo objetivo específico, el resultado es que existe una relación directa entre el desempeño del personal administrativo y la satisfacción de los alumnos, así como indica el coeficiente de determinación = 0.287; es decir, la relación entre las dos variables está en un 28.7%.

Con respecto al tercer objetivo específico, el resultado es que existe una relación directa entre el desempeño de personal de apoyo y la satisfacción de los alumnos, así como indica el coeficiente de determinación = 0.386; es decir, la relación entre las dos variables está en un 38.6%.

Con respecto al cuarto objetivo específico, el resultado es que existe una relación directa entre infraestructura de los colegios y la satisfacción de los alumnos, así como indica el coeficiente de determinación = 0.369, es decir, la relación entre las dos variables está en un 36.9%.

Con respecto al quinto objetivo específico, el resultado es que existe una relación directa entre la práctica de los valores y la satisfacción de los alumnos, así como indica el coeficiente de determinación = 0.383, es decir, la relación entre las dos variables está en un 38.3%.

Vergara & Quesada (2010) realizaron su trabajo de investigación titulado: *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. En el estudio, se utilizó una adaptación del modelo propuesto por Oh, (1999) y la escala de medición propuesta en el modelo SERVQUAL para analizar la calidad en el servicio ofrecido por las unidades académicas adscritas a la facultad de ciencias económicas de la Universidad de Cartagena. A partir del uso del modelo, se pudo demostrar la influencia que tienen unas variables sobre otras, y el grado de incidencia de éstas a la hora de evaluar la calidad del servicio, demostrándose así la aplicabilidad del modelo en centros educativos.

Entre las correlaciones del trabajo de investigación se destacan las percepciones con un alto índice de correlación con respecto a dos variables, en las cuales influyen significativamente. Como efecto de mayor relevancia se concluye que para poder aumentar la calidad del servicio académico percibido se debe hacer énfasis en las percepciones que, de los servicios, tienen los estudiantes. También aumentar la calidad del servicio académico tendrá un doble efecto positivo sobre la satisfacción de los estudiantes de la facultad, incrementando el valor percibido por el estudiante y su satisfacción. Luego, por la relación que existe entre el valor percibido por el estudiante y la satisfacción del mismo, se observa que sí aumenta el valor percibido por el estudiante, aumentará su satisfacción hacia los servicios que ofrece la institución. En el estudio de referencia realizado por Oh (1999) se llega a una conclusión similar.

El precio pagado por concepto de matrícula tiene una influencia inversa con respecto al valor percibido por el estudiante, ya que si el estudiante paga un alto precio en la matrícula su percepción del valor disminuye, teniendo en cuenta que en el valor de la matrícula, una menor percepción indica que existe una inconformidad en cuanto al precio que se cancela por la misma. Oh (1999) plantea en sus hipótesis una única correlación negativa, entre el valor percibido respecto al precio y valor general percibido por el cliente, argumentando que, a un mayor valor pagado, mayor serán las expectativas generadas por la calidad del servicio recibido. En este artículo se demuestra también dicha relación con una correlación negativa de -0.098 entre ambas variables latentes, sugiriendo que este efecto se aplica al caso analizado.

Finalmente se demuestra que el modelo permite evaluar la calidad del servicio en forma exitosa en centros educativos, identificando los puntos claves en los cuales debe centrar la atención la institución, para mejorar la satisfacción de los estudiantes y aumentar la intención de recomendar la universidad, y que a partir de estudios así como éste se podrían generar informes que faciliten la gestión de procesos, ayudando a mejorar los aspectos identificados, en los cuales se tiene alguna deficiencia, en aras de ofrecer un buen servicio a los clientes.

3. Formulación del problema

Por lo expuesto anteriormente, la presente investigación pretende identificar los factores de la calidad de los servicios que tienen mayor relación la satisfacción de los contribuyentes. Los factores de la calidad de los servicios se han definido sobre la base del modelo ServQual (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

En síntesis, para lograr el objetivo de la presente investigación se formula los siguientes problemas:

3.1. Problema principal

¿En qué medida la calidad de los servicios educativos se relaciona con la satisfacción, en los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?

3.2. Problemas secundarios

- a) ¿En qué medida la calidad de los servicios administrativos se relaciona con la satisfacción, en los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?
- b) ¿En qué medida la calidad de los servicios académicos se relaciona con la satisfacción, en los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?
- c) ¿En qué medida la calidad de los servicios de investigación se relaciona con la satisfacción, en los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?
- d) ¿En qué medida la calidad de los servicios de bienestar universitario se relaciona con la satisfacción, en los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?

4. Justificación y viabilidad

El Ministerio de Educación y ANR, el 2012, han detectado la necesidad de desarrollar e implementar un sistema de la gestión de la calidad educativa, para hacer frente a los retos de estos tiempos cambiantes. Por esta razón, la necesidad de medir e implementar un sistema de gestión de la calidad educativa va contribuir

al desarrollo y crecimiento de las instituciones, para que sea un impulso para la educación de calidad.

Evaluar la calidad de los servicios educativos ayuda a implementar un sistema de gestión de la calidad en las universidades garantizando satisfacer las necesidades básicas de los estudiantes, planificando, manteniendo y mejorando el desempeño de sus procedimientos de manera eficaz y eficiente, con el objeto de lograr ventajas competitivas.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad es el Proceso Educativo, el cual comprende desde la inscripción del Alumno hasta la entrega del Título Profesional. El proceso educativo está constituido por cinco procesos estratégicos, los cuales son: académico, planeación, vinculación y difusión de la cultura, administración de recursos e innovación y calidad. La presente investigación en su constructo de calidad de los servicios contempla indicadores que midan los resultados del proceso educativo, en ese sentido el instrumento que mide la calidad de los servicios es un aporte para los procesos educativos, así como para los sistemas de calidad.

Por otra parte, las normas de calidad educativa establecen el compromiso de implementar todos sus procesos orientándolos hacia la satisfacción de sus alumnos sustentada en la calidad del proceso educativo, con el propósito de satisfacer sus requerimientos mediante la eficacia de un sistema de gestión de la calidad y de mejora continua, de conformidad con la norma ISO 9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000. En efecto, para alinearse a las normas, la presente investigación

identifica los factores favorables que garantizan la satisfacción de los estudiantes y que se debe considerar en los sistemas de calidad.

El estudio de los factores de la “Calidad de los servicios Educativos” y su relación con la satisfacción del estudiante es importante, en particular, en la administración, porque permite hacer diagnosis a través de datos estadísticos proporcionados a lo largo del desarrollo de los procesos administrativos, con la finalidad de evitar equivocaciones en la toma de decisiones.

Usualmente la toma de decisiones implica una lista de requerimientos: costo, tiempo y recursos humanos determinados por la administración. En efecto, mencionaremos los beneficios más relevantes de este trabajo de investigación. La investigación permitirá identificar los factores o atributos de los servicios educativos que limitan el incremento del nivel de calidad de la formación de los estudiantes, los que posibilitarán tomar medidas correctivas, relacionadas con las causas y con los efectos. Es decir, se coadyuvará en el planteamiento de soluciones para mejorar la atención en la calidad de formación de los estudiantes, lo que a su vez generará un impacto positivo en el incremento de la satisfacción de los estudiantes y el bienestar de ellos.

Como resultado de la investigación se obtiene un instrumento de evaluación que evalúa la calidad de los servicios en el ámbito educativo, el cual ha sido validado de tal forma que permita recopilar la información cada ciclo académico con el objetivo de analizar el comportamiento de esta variable tan crítica en la actualidad.

Finalmente, considerando los resultados de la investigación se plantea recomendaciones que tiendan a controlar los factores negativos que limitan elevar la calidad de formación de los alumnos. Específicamente, se presenta sugerencias para mejorar el contexto administrativo, la docencia y las áreas de servicios como factores favorables a la calidad educativa.

5. Objetivos de la investigación

Con el propósito de hacer más explícitas las pretensiones de la presente investigación, los objetivos se presentan en generales y específicos.

5.1. Objetivo general

Establecer la relación de la calidad de los servicios educativos con la satisfacción, en los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

5.2. Objetivos Específicos

- a) Describir los niveles de calidad de los servicios educativos de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- b) Describir los niveles de la satisfacción de los servicios educativos de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- c) Establecer el grado de relación de la calidad de los servicios académicos con la Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- d) Establecer el grado de relación de la calidad de los servicios de Bienestar Universitario con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- e) Establecer el grado de relación de la calidad de los servicios del área de investigación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- f) Establecer el grado de relación de la calidad de los servicios del área administrativa con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Marco histórico

1.1. Evolución de la calidad de los servicios

El concepto de calidad tuvo un origen en las necesidades de organismos industriales, para mejorar la calidad en la productividad y el costo de sus productos y servicios, con el propósito de ser competitivos en el mercado. En educación, esto es similar; además considerando que en calidad es un atributo en función de algunos parámetros evaluados, Espinoza Proa considera que en educación va de una escala o nula calidad hasta una educación de excelencia y máxima calidad.

Sin embargo, Frazer (1998, p. 27) considera que " la calidad en la educación no es lo mismo que un cliente satisfecho con, por ejemplo, el último modelo de automóvil. La calidad en la educación abarca la eficacia, la eficiencia y la responsabilidad, pero no es sinónimo de estas".

Para Ellis (1993), la calidad de la educación en sí misma es un término, por tanto, ambiguo, porque tiene connotaciones de resultados y excelencia. Sin embargo, cuando se aplica la palabra "calidad" como sinónimo "excelente" o de "clase inmejorable", se presenta el problema de establecer diferentes niveles de esa calidad; por lo tanto, la valoración de la calidad no se determina por sus características, sino que viene a ser un fenómeno evidente (Garduño, 2004).

Desde otra perspectiva, Bolaños (2008) considera que la calidad de la educación, es la facultad que consisten proporcionar a los alumnos el dominio de diversos códigos culturales; además dotarlos de la habilidad para resolver problemas; también desarrollar, en ellos, los valores y actitudes acordes con nuestras aspiraciones sociales; inclusive capacitarlos para una participación activa y positiva en las acciones diarias de una vida ciudadana y democrática; así como prepararlos para que mantengan permanentemente su deseo de seguir aprendiendo.

En México, durante el siglo XX, específicamente la última década, se priorizaron las evaluaciones externas e internas, con el propósito de mejorar la calidad de la educación, en todos los niveles, sin quedar al margen el sistema universitario, cuyos objetos de evaluación fueron la gestión institucional, la infraestructura, las características, la habilitación académica de los docentes (Díaz, 2008, en Simón, Montes-Pauda, & Arevallo-Mont, 2010).

La calidad de la educación tiene su origen en el denominado “movimiento de calidad”, por los años 50, en el Japón, específicamente el nombrado control de la calidad total, cuyo autor es Feigenbaum en 1956 (Camisón, Boronat, Villar & Puig, 2008, en Bernal-Suarez, Martínez-Pineda, Parra-Pineda, & Jiménez-Hurtado, 2015).

Desde su perspectiva, Bolaños (2008) considera algunos factores que inciden sobre la calidad de la educación y son los siguientes:

- a) Los recursos que utilizan los profesores para la instrucción de los alumnos.
- b) El número de estudiantes asignados a cada profesor.

- c) La disponibilidad de libros de texto y de consulta, que, en muchas pequeñas comunidades del país, no se cuenta con los mismos.
- d) Los procesos y estrategias didácticas que utiliza el profesor en el aula.
- e) Las características personales del profesor, algunas de ellas en sentido positivo, muchas otras en contra del mejoramiento de la calidad educativa.
- f) Las condiciones materiales y sociales vinculadas al trabajo escolar que además de son un factor importante y determinante en la imagen clara del producto final, el cual muchas veces, no coincide con lo que se esperaba.

1.2. Satisfacción de los clientes

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), “es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”; en este caso es la respuesta acertada a una queja, consulta o duda.

Para Atalaya (1998), “la satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”.

Satisfacción es la evaluación que realiza el cliente sobre un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas. La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad. También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio sobre los rasgos del producto o servicio en sí mismo, el cual proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del cliente.

Tengamos en cuenta que la satisfacción no sólo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente, el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

En la medida de que han ido desarrollándose estudios sobre la satisfacción, el concepto de satisfacción del cliente ha sufrido diversas modificaciones y ha sido enfocado desde distintos puntos de vista con el devenir del tiempo. Ya los años 70 del pasado siglo, el interés en el estudio de la satisfacción era importante, se había realizado y publicado más de 500 de estos estudios en esta área (Hunt, 2009).

En la actualidad, la satisfacción del cliente se estima que se consigue a través de conceptos: los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas. Estos conceptos surgen de la Teoría de la Elección del Consumidor. Esta teoría afirma que una de las características principales de los consumidores es que su capital disponible para comprar productos y servicios no es ilimitado, por lo que cuando los consumidores compran productos o servicios consideran sus precios y compran una cantidad de éstos que dados los recursos de los consumidores satisfacen sus deseos y necesidades de la mejor forma posible. De forma adicional, cuando los consumidores toman una decisión siempre se enfrentan a una disyuntiva, deben sacrificar algo para obtener otra cosa; es decir, cuando compran una cantidad mayor de un bien, pueden comprar menos de otros bienes; cuando gastan la mayor parte de sus recursos, tienen menos posibilidad de ahorro, con lo que tendrán que conformarse con consumir menos en el futuro. En esta teoría aparecen como

aspectos a tener en cuenta a la hora de elegir uno u otro producto o servicio los precios, el atractivo y la calidad de éstos, entre otros. Dichos conceptos a priori deberían considerarse para el modelado de la satisfacción del cliente.

2. Marco teórico

2.1. El modelo “ServiceProfitChain”

Heskett (1997) TheServiceProfitChain es un modelo de gestión para empresas de servicio desarrollado en la década de los 80’ por J.L. Heskett, W.E. Sasser y L.A. Schlesinger, miembros de la Harvard Business School, e investigadores de la gestión de servicios.

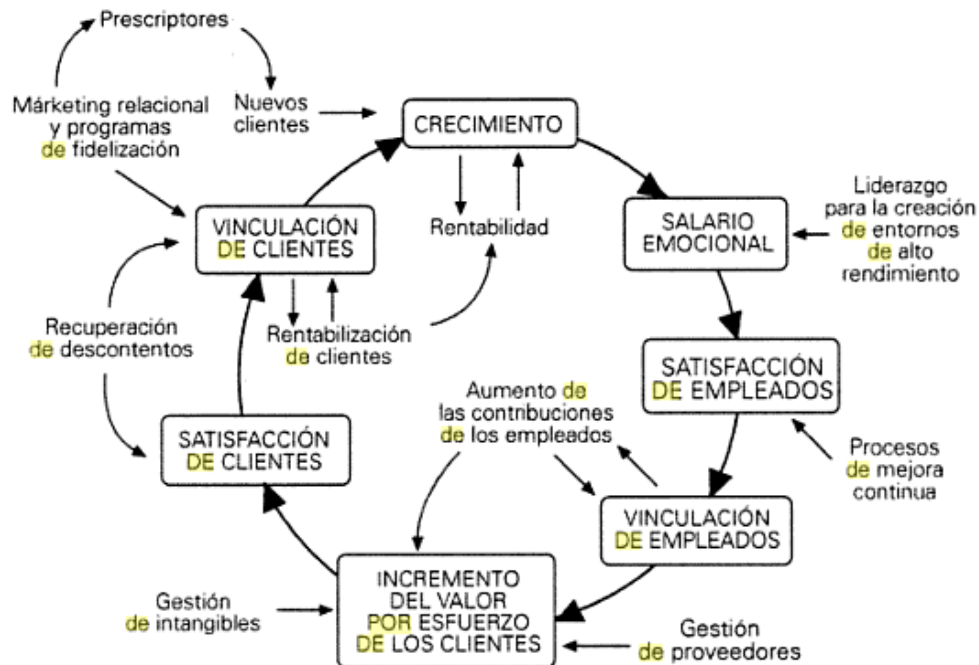


Figura 1- HBS ServiceInterestGroup

Los autores basaron sus estudios sobre el análisis de exitosas empresas de servicio, principalmente norteamericanas, que sirvieron de pauta para el desarrollo del ServiceProfitChain.

El objetivo principal de este modelo es ayudar a los gerentes a orientar sus esfuerzos: económicos y humanos, hacia el desarrollo de importantes niveles de satisfacción y servicio para lograr un máximo impacto competitivo e importantes réditos para la empresa.

Para Mariahuete (2003), dicho modelo destaca la creación de vínculos emocionales con clientes y empleados. También sugiere una cadena de acontecimientos, los cuales dejan en relieve la necesidad de mejorar y de interconectar una decena de variables.

Se propone una serie de relaciones entre los elementos que componen el ServiceProfitChain.

La rentabilidad y el crecimiento son generados por la fidelidad del cliente. Un cliente leal más contribuye a generar resultados positivos para la empresa; se estima que el aumento del 5% en la fidelidad de los clientes impactará del 25 al 85% la rentabilidad de la empresa. Esta cifra es alarmante, por eso la empresa debe dirigir sus esfuerzos hacia la creación de valor y retención del cliente.

La fidelidad es resultado de la satisfacción del cliente. Un cliente satisfecho generalmente considera la opción de volver a contratar el mismo servicio en caso de necesitarlo. Sin embargo, esta relación no siempre se cumple, porque en el mercado actual, los clientes tienen diversas alternativas para un mismo servicio, y el costo de acceder a las mismas no es muy alto. Además, otros factores (la

publicidad y promociones en los precios) pueden afectar la decisión de recompra del consumidor. Por lo tanto, es sumamente importante medir los niveles de satisfacción del cliente mediante diversas fuentes y complementar los resultados para obtener información confiable respecto a la calidad del servicio. Las distintas fuentes para obtener información del cliente acerca del servicio son: encuestas realizadas a los clientes consistente y frecuentemente para calificar el servicio; retroalimentación por medio de las quejas y sugerencias realizadas por los clientes; retroalimentación del personal en contacto con el cliente, ya que son ellos mismos quienes más aspectos pueden conocer acerca de las necesidades del cliente; y finalmente estudios de mercado para obtener información complementaria de los consumidores.

La satisfacción del cliente está influenciada por el valor del servicio. Los clientes no compran productos ni servicios, más bien compran resultados que les generen valor. En otras palabras, el valor que percibe el cliente es una relación entre los resultados que recibe, la manera como estos resultados se brindan y el costo de acceder al servicio. En la medida de que esta relación sea más positiva, mayor será la satisfacción del cliente.

El valor del servicio se genera mediante la fidelidad y la productividad de los empleados. El esfuerzo de los empleados para proveer un buen servicio es uno de los principales aspectos que generan valor para el cliente. Un empleado leal a su empresa se sentirá motivado para desarrollar sus tareas productivamente. Es importante comunicar a los empleados el impacto que sus esfuerzos generan en la empresa y compensarlos; esto es lo que genera el sentimiento de satisfacción.

La satisfacción de los empleados es generada por la calidad interna del servicio. La calidad interna del servicio implica un ambiente laboral agradable, en el cual los empleados se sientan motivados por su trabajo, se reconozca el esfuerzo que realizan y los resultados que logran, y exista una buena relación entre cada persona que integra la empresa. Esta calidad de vida laboral permitirá al empleado sentirse satisfecho con su trabajo, fidelizarse a la empresa y reflejar estas sensaciones positivas en resultados positivos.

Estas proposiciones se entrelazan para formar una cadena que genera valor en los servicios. Los esfuerzos para mantener unidos estos eslabones deben estar coordinados por líderes que comprendan la necesidad de mantener satisfechos a los clientes y a los empleados de la empresa; son requeridos los líderes quienes además de poseer habilidades técnicas y cognitivas para la administración y dirección de un negocio, posean un importante grado de “inteligencia emocional” para trabajar en equipo con la capacidad de dirigir un cambio positivo.

2.2. Calidad educativa y sus beneficios

Una primera aproximación nos la proporciona Pérez Juste (2000), quien afirma que la finalidad esencial de las instituciones educativas es el impulso y orientación de la educación para sus propios alumnos, además se considera que en una institución educativa la calidad educativa como una meta a lograr por las instituciones de educación superior, también es el resultado del esfuerzo de todos los sujetos quienes son responsables de la gestión del ámbito social, económico, productivo, educativo, gubernamental, etc. Llevar a cabo todos los esfuerzos conjuntos para lograr este objetivo es lo que se analiza, se reclama la respuesta a

preguntas: ¿Qué parte es importante para lograr esta política educativa de calidad?
¿Qué elementos prácticos pueden ser utilizados para obtener logros significativos en el proceso de calidad?

Después de una presentación de los conceptos de calidad educativa, de la comparación de propuestas y experiencias orientadas hacia el logro de los objetivos de calidad, en cada área o agente participante del modelo, el cual debe contribuir para el logro exitoso de los planes presentados y la participación importante en la presentación de propuestas particulares: la aplicación de los conceptos de mejora continua para el logro del aseguramiento de la calidad y elevar su nivel. La presentación de cada modelo de calidad presentado, la discusión de cada uno de estos elementos y la propuesta presentada para el área de instrumentación y control, dan un enfoque práctico y con miras a cubrir e integrar la acreditación de planes de estudio, certificación de servicio como elementos incluyentes utilizando la normatividad de ISO9000:2000, y un seguimiento de la política de calidad de la institución, nos conducen hacia la participación de las instituciones de educación superior dentro del proceso de globalidad, cuya educación forma una parte importante en el desarrollo de la sociedad actual.

Durante la última década, la calidad se ha convertido en un concepto citado por las principales instituciones públicas y de servicios, se ha convertido en una meta que es buscada de una manera completa, ya que se ha considerado que lo que tiene "calidad" satisface las expectativas del cliente, la calidad en general abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o un servicio, cuando sus características, tangibles e intangibles satisfacen las necesidades del usuario

(Cantú,2001), estos conceptos fueron utilizados primeramente en el rubro de la economía y área industrial, hoy la competitividad se presenta cada vez más en las empresas; de esta manera estar al nivel de los estándares internacionales de calidad, este concepto es citado cada día por las instituciones dedicadas a la educación; dentro del Programa Nacional de Educación 2001-2006, el gobierno resalta la necesidad de avanzar en la consolidación de la educación en todos los niveles, proponiendo la creación de una Comisión Acreditadora a nivel nacional , la cual considera la evaluación del aprendizaje un elemento importante, siendo la educación la "columna vertebral" de las acciones del gobierno, es hacer de la educación un gran proyecto nacional, considerando que esto conseguiría ampliar que los ciudadanos logren mejores niveles de calidad de vida.

La educación debe ser considera un elemento que sirve de palanca del cambio del país, y el medio principal para la generación de empleos, además de una participación más equitativa de la economía, del federalismo y apoyo al desarrollo regional (Loria, 2002).

La aplicación del concepto de calidad, aunado al desarrollo de programas de desarrollo institucional mediante una planeación a largo plazo, permite que el beneficio de estos planes motive a cada uno de los elementos que forman a la institución educativa.

Para lograr la calidad educativa, “actualmente las organizaciones demandan capital humano proactivo, con capacidad de pensar, crear, innovar y emprender; frente a estas circunstancias, el ser humano y el desarrollo de sus capacidades son un factor crítico en el desarrollo de las organizaciones” (Simón, Montes-Pauda, &

Arevalo-Mont, 2010). El currículo juega un papel muy importante; en este sentido, “los perfiles profesionales de egreso son el conjunto de competencias traducidas en capacidades y valores adquiridos por medio de los contenidos y métodos, al transitar por la universidad y válidos para la vida y/o para una profesión. Lo importante del perfil son las capacidades desarrolladas por los egresados para aprender en, y a lo largo de toda la vida, en situaciones cambiantes y complejas”. Además es importante la formación de competencias en los estudiantes universitarios (Simón, Montes-Pauda, & Arevalo-Mont, 2010).

También se mejora la calidad recurriendo a la competitividad con las demás empresas e instituciones, con las cuales se puede generar comparaciones, emitiendo juicios de valor, analizando los procesos en marcha y los resultados obtenidos, de acuerdo con los indicadores establecidos (Fainholc, 2012).

En Chile, por ejemplo, se gesta el Plan Maestro (EPM), con el propósito de generar un espacio de reflexión y diálogo sobre la profesión docente. Se realizan reflexiones concretas, profundas, con la finalidad de hacer oír la voz de estos cambios en el accionar gubernamental, buscando la reacción oportuna del gobierno en el aspecto legislativo. Se requería: “articulación comunal, técnica y estratégica de todos los actores”, consenso técnico, claridad en el proceso (Hochschild, Díaz, Walker, Schiappacasse, & Paz-Medeiros, 2014). Se hace necesaria la práctica educativa y la relevancia de los análisis del proceso de formación docente, desde la perspectiva constructivista y sociocultural (Chávez & Jaramillo, 2014). Busca superar los problemas generados por la distancia y la virtualidad de la educación (Rodríguez-Albor, Gómez-Lorduy, & Ariza-Dau, 2014), la desigualdad de elección

de estudios superiores (González, 2014), buscar la articulación de la educación técnico-profesional desde una política pública (Sevilla, Farías, & Weintraub, 2014), “la transformación más relevante para el profesorado es la modificación de las modalidades de acción docente trascendiendo la percepción tradicional del mismo” (De-Juanas-Oliva & Beltrán-Llera, 2014). La calidad de la educación tiene el compromiso de superar el subempleo profesional (Lavado, Martínez, & Yamada, 2014), mediante la medición de la misma (Moreno-Doña, Rivera-García, & Trigueros-Cervantes, 2014). No se puede superar las deficiencias, los problemas y llegar a una calidad de la educación, sin una radiografía de los modelos de acreditación (Venables & Van-Gastel, 2014).

La calidad educativa está relacionada con la satisfacción respecto de un producto o servicio (Bernal-Suarez et al., 2015). Tiene cuatro subconjuntos: 1) Ethos (formas de comprender lo social y las perspectivas); 2) Procesos de enseñanza y aprendizaje; 3) Organización escolar; 4) Factores externos y condiciones de vida (Bürgi & Peralta, 2011, en Bernal-Suarez, Martínez-Pineda, Parra-Pineda, & Jiménez-Hurtado, 2015).

En pro de la mejora de la calidad educativa, se busca la evaluación, cuyos beneficios son: la retroalimentación del proceso enseñanza-aprendizaje, alinear el currículo, rendición de cuentas, la obtención de fondos (Ayala-García, 2015). La calidad educativa se logra mediante una herramienta: las TIC (Castellanos, 2015). Se requiere la profesionalización de la gestión (Fossatti, Vieira de Souza, & Ganga, 2015)

La calidad educativa tiene una diversidad semántica, desde la descriptivas, la programáticas, cuyos contenidos son diferentes., según los indicadores asumidos: la mística, la reputación, los recursos, los resultados, el valor añadido. (Olaskoaga-Larrauri, Marúm-Espinosa, & Partida-Robles, 2015). Se considera cinco acepciones: calidad como condición excepcional, calidad como perfección o consistencia, calidad como adecuación a una finalidad, calidad como entrega de valor por dinero (Ferlie et al., 2008, en Olaskoaga-Larrauri, Marúm-Espinosa, & Partida-Robles, 2015), calidad como transformación (Harvey y Green, 1993; Barrenetxea, 2005; Wittek y Kvernbekk, 2011; en Olaskoaga-Larrauri, Marúm-Espinosa, & Partida-Robles, 2015). La calidad educativa debe superar las diferencias socio-económicas (Canales, 2016). Si se desea llegar lejos, es conveniente evitar la publicidad engañosa de educación superior (Zapata & Tejada, 2016)

2.3. Calidad educativa como meta

Si se considera la calidad la meta del proceso en la educación, considerando cada uno de los elementos que lo integran, entre los múltiples y variantes significados al concepto de calidad, cabe señalar el criterio de calidad como eficacia, entendida como el logro de los objetivos propuestos por el propio sistema educativo (Programa calidad y equidad de la educación, 2001-2006), hoy la preocupación está centrada en el diseño de las estrategias que articulen los elementos externos e internos del sistema universitario, con la finalidad de crear más y mejores oportunidades de aprendizaje atendiendo a las necesidades de la sociedad. Existen varios paradigmas; por ejemplo, los modelos que buscan en

forma completa obtener la educación total o integral (Seibold, 2000), donde la primera la relaciona con cuatro características fundamentales, la primera de ellas pone un énfasis en la satisfacción del "cliente" que puede llegar a ser descubiertas o satisfechas; la segunda, el proceso de "mejora continua" de la gestión como del proceso, unido a esto una "participación" de todos los agentes que intervienen y,, por último, se requiere que exista un nivel de "interpelación", que desde el punto de vista educativo tenga vinculación con el sector productivo y educativo entre universidades. La segunda se incorpora a la equidad, que es un valor como un elemento que sería difícil de medir; por lo tanto, no es fácil evaluar, se debe apelar a nuevas formas de evaluación y de autoevaluación que garanticen en forma y fondo que las medidas tomadas y ejecutadas están logrando los resultados previstos, ya que el interés en la calidad de la educación y de los servicios educativos se asocia con la preocupación para realizar adecuadas actividades de aprendizaje para la totalidad de los alumnos.

La evaluación, así como la calidad educativa, es una realidad compleja (Bertoni,1997), depende de una gran cantidad de factores y no permite ser acotada por un solo indicador que dé un resultado, porque la evaluación está relacionada con "un rendimiento de cuentas", esta permite ser usadas por las autoridades educativas como el medio para determinar los apoyos brindados y permite analizar cada una de las acciones realizadas, encaminadas a una educación dinámica integral, la evaluación debe dejar de ser instrumento que se utiliza para controlar el nivel educativo de la población estudiantil; es preciso que estos instrumentos educativos sean transformados en un medio que utilicen las propias instituciones

para mejorar su calidad educativa, ya que la enseñanza en las condiciones de la práctica real o en el servicio debe preparar profesionales capaces para trabajar en colectivo para enfrentar los cambios acelerados que ocurren en el ámbito de toda la sociedad. Considerando la creciente implementación de sistemas para el control, el aseguramiento, el perfeccionamiento o la planificación de la calidad dándose en las empresas, así como, el renovado tratamiento que durante los últimos años sufrieron los conceptos de calidad, evidencia de que esta se ha convertido en una "arma competitiva" de una importancia no solo en las organizaciones modernas (Cañedo, 1996) sino también en las instituciones educativas. Sin embargo, López Rupérez (1997) afirma que en el ámbito de la educación el cliente es el ciudadano-colectividad, dándose esto a través de la opinión pública y los diferentes organismos sociales, con una visión de los retos productivos del país. Se requiere de personas creando, aportando ideas que ejerzan un liderazgo, la verdadera educación de calidad significa más que seguir cierto curso de estudios. Es amplia, incluye el desarrollo armonioso de todas las facultades físicas y mentales (White, 1971).

Debido a que la evaluación es clave del proceso de mejoramiento, su diseño debe ser muy creativo y bien analizado; y a su vez pueda ir respaldado por una buena estrategia de implantación sujeta a la realidad. Los modelos pueden ser sujetos a modificaciones y realizar una adaptación de la institución, o mejor, diseñar un modelo propio, fundamentado sobre cada uno de los elementos que forman parte de la educación. Existen diferentes modelos, en los cuales esto hace notar algún elemento en particular, ya sea la institución, el docente, el entorno

socioeconómico o el alumno. Los enfoques, que se representan como una base en la calidad de la educación superior, suponen una relación de coherencia entre cada uno de los componentes del sistema. Dentro de los modelos relacionados con la calidad de la educación superior, la función del docente puede ser tomadas desde diferentes puntos, en el enfoque sistémico supone una relación de coherencia o unión entre cada uno de los componentes que integran el sistema.

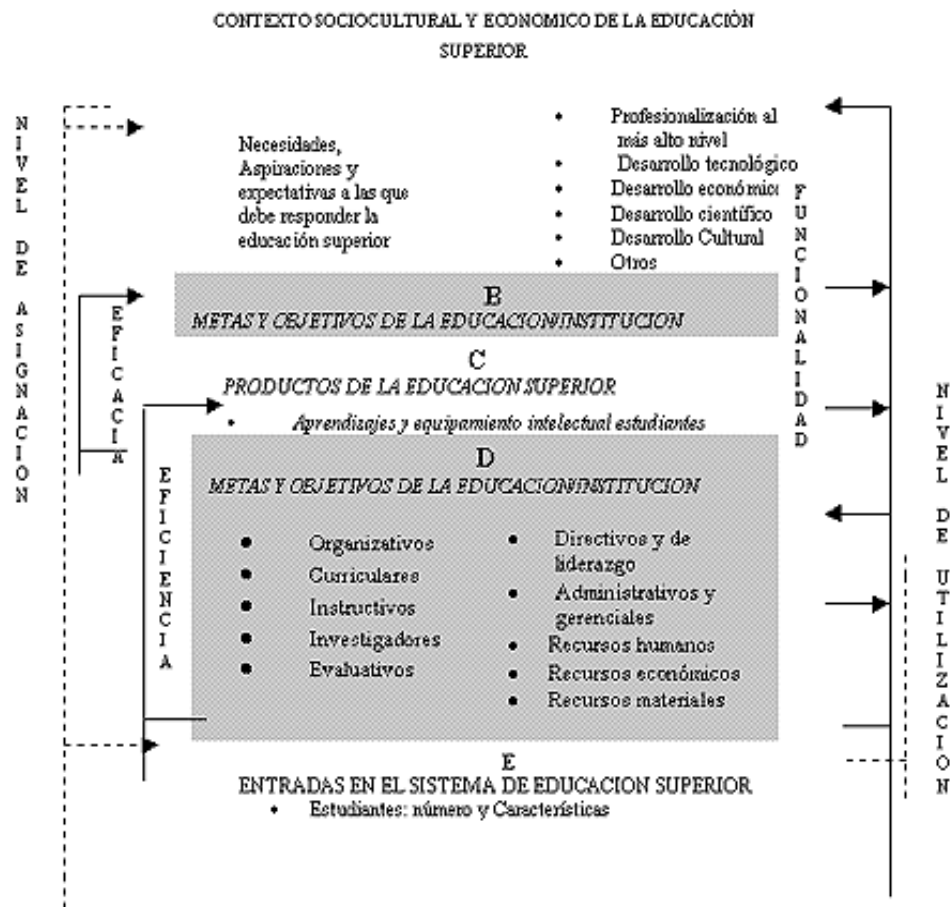


Figura 2- Calidad y Productividad

Alarcón y Méndez (2002) mencionan que el modelo permite superar la consideración aislada de las características específicas de los distintos elementos o componentes y centrar la atención en las relaciones entre los elementos de la educación universitarias, además tomar, en instituciones, decisiones concretas, integradas en un sistema.

La calidad en esta perspectiva parece un continuo en forma progresiva, con funcionalidad, eficacia y eficiencia, relacionadas entre sí. El máximo grado, la excelencia, supone un óptimo nivel de unión entre todos los componentes principales representados en el modelo sistémico.

Tenemos otro modelo que es el Modelo Europeo de Gestión de Calidad en Educación, éste se presenta de manera normativa, cuyo punto es la auto evaluación, con la fundamentación sobre el análisis al detalle de la gestión de la organización, usando como una guía sus criterios.

Lo esencial de este modelo adaptado a las universidades queda contenido en el enunciado siguiente, emanado del Ministerio de Educación y Cultura mencionado por Alarcón y Méndez (2002): "La satisfacción de los usuarios del servicio público de la educación, de los profesores y del personal no docente y el impacto en la sociedad se consiguen mediante un liderazgo que impulse la planificación y la estrategia del centro educativo, la gestión de su personal, de sus recursos y sus procesos hacia la consecución de la mejora permanente de sus resultados."

Este enfoque aporta una estructura ordenada para la gestión de la calidad que permite a la institución educativa, aprender mediante la comparación consigo misma y le ayuda en la planificación, en la definición de estrategias, en el

seguimiento de los procesos obtenidos y la corrección de los errores cometidos o de aquellas deficiencias encontradas.

El desarrollo de cada uno de los modelos nos permite realizar comparaciones y evaluar la aportación realizada al proceso y definir si la mejora planteada dio como resultado una ventaja o beneficio actual en relación de la situación anterior; es decir, que realmente el proceso este brindado la oportunidad de estar actualizando los mismos de acuerdo con los elementos que lo conforman.

Para eso, Álvarez y Topete (1997) mencionan que es importante identificar las funciones sustantivas de la educación superior, los elementos estratégicos relacionados con la gestión de calidad, elementos del proceso que conduce al mejoramiento de la calidad de la educación superior. En el diagrama se presentan dichas funciones.

2.4. Calidad percibida por los clientes

La calidad percibida por los clientes es el proceso de evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas. En ese sentido, se considera central el punto de vista de los clientes al valorar los servicios de una organización. Por lo tanto, la calidad de un servicio es en gran parte subjetiva y está directamente relacionada con lo que el cliente percibe; es decir, el juicio.

La ecuación del valor del SPC permite concretar esta idea, ya que plantea una relación inversa entre los resultados que recibe y percibe el cliente sobre el precio y costo de obtener el servicio. Sin embargo, la percepción del valor generado por

un mismo servicio es relativa a cada experiencia particular de los clientes, debido a ciertas implicaciones:

- La calidad de un servicio es relativa, no absoluta.
- Es determinada por el cliente, no por el proveedor del servicio
- La percepción de la calidad es particular para cada cliente.
- La calidad de un servicio debe aspirarse.

Ya sea mediante el intento de igualar o superar las expectativas del cliente, o controlando las mismas para reducir la brecha entre el valor percibido y el esperado.

Entonces, si la percepción de la calidad varía de un cliente a otro, y es el mismo quien la determina, ¿cómo se pueden conocer los niveles generales de satisfacción de los clientes para un servicio en particular?

La clave está en concentrar los esfuerzos de la organización en identificar las necesidades de los clientes y determinar la manera como estas necesidades afectan la percepción del valor de un servicio.

A pesar de que cada experiencia y percepción del servicio es particular, se pueden determinar niveles generales de satisfacción mediante la recolección de información acerca de las necesidades de los clientes, la evaluación que hacen respecto a diferentes aspectos del servicio brindado y la intención de volver a contratar el mismo servicio. Sobre la base de la consolidación de esta información se pueden identificar tendencias que indiquen posibles oportunidades de mejora del servicio, así como el impacto que pueden generar en la rentabilidad de la empresa.

Esto no es una tarea fácil, por lo que se requieren herramientas especiales que permitan hacer de las mediciones indicadores lo más cercanos a la realidad.

2.6. Metodología Servqual

Según Miranda (2007) desde 1985, los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollan varios estudios cualitativos y cuantitativos que dan origen a la escala SERVQUAL. Esta escala mide la calidad de servicio mediante la diferencia entre las percepciones y expectativas del cliente. Si el valor de las percepciones iguala o supera el de las expectativas de los clientes. La cuantificación sistemática de la calidad que el cliente percibe de un servicio no es tarea fácil. Se requiere herramientas que ayuden a las empresas a comprender mejor el significado de valor para el cliente, así como el grado en que sus esfuerzos están cumpliendo con las necesidades y expectativas de los mismos.

Esta necesidad llevó al desarrollo de varias técnicas y metodologías para la medición de la satisfacción de los clientes. Una de las más aplicadas en la actualidad, especialmente en empresas norteamericanas, es la metodología SERVQUAL, desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988 en sus estudios realizados para su trabajo "DeliveringQualityService".

Con SERVQUAL, los autores desarrollaron un modelo que identifica las cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio, las cuales son representadas en un cuestionario de 22 preguntas. Los datos obtenidos de dicha fuente permiten identificar y cuantificar las 5 brechas más importantes que determinan el grado de satisfacción en los clientes, y, por lo tanto, la calidad de un servicio.

Según Bajac (2003), el modelo Servqual posee características especiales, las cuales son tomadas en consideración por los clientes para formarse un juicio respecto a la calidad del mismo. Estas características son integradas en 5 dimensiones generales, las cuales se describen a continuación:

- a) Elementos tangibles: representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.
- b) Fiabilidad: implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.
- c) Capacidad de respuesta: representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
- d) Seguridad (Garantía): son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.
- e) Empatía: es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece la empresa como del valor que cada una implica para el cliente, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes.

Las brechas del modelo SERVQUAL

Según Leon G. Schiffman (2001), las brechas que propone el modelo SERVQUAL indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio: las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes. A continuación, se presentan las cinco brechas principales en la calidad de los servicios:

- a) Brecha 1: evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal (generalmente el gerente) tiene de éstas. Es importante analizar esta brecha, ya que generalmente los gerentes consideran el grado de satisfacción o insatisfacción de sus clientes en base a las quejas que reciben. Sin embargo, ese es un pésimo indicador, ya que se ha estudiado que la relación entre los clientes que se quejan y los clientes insatisfechos es mínima. Por eso se recomienda a las empresas tener una buena comunicación con el personal quien está en contacto directo el cliente, ya que éste mejor puede identificar sus actitudes y comportamiento.
- b) Brecha 2: ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de la empresa. Se estudia esta brecha debido a que en muchos casos las normas no son claras para el personal, lo cual crea cierta incongruencia con los objetivos del servicio.

- c) Brecha 3: se presenta entre lo especificado en las normas del servicio y el servicio prestado. La principal causa de esta brecha es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente, lo cual se ve reflejado directamente en un servicio pobre y de mala calidad.
- d) Brecha 4: se produce cuando al cliente se le promete una cosa y se le entrega otra. Esto ocurre principalmente como resultado de una mala promoción y publicidad, en la que el mensaje que se transmite al consumidor no es el correcto.
- e) Brecha 5: esta brecha representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido.

Todas estas brechas ayudan a identificar y medir las ineficiencias en la gestión de los servicios. Cada empresa debe orientar sus estudios hacia donde los principales “síntomas” lo indiquen. Sin embargo, una brecha que se debe analizar y tomar en consideración en todos los casos es la brecha 5, ya que permite determinar los niveles de satisfacción de los clientes.

3. La satisfacción del estudiante

El estudiante no solamente está en la institución educativa, sino mayormente con la familia, en la cual debe aprender las lecciones de la satisfacción (Anicama-Gomez, Briceño-Alvarez, Araujo-Robles, Tomas-Rojas, & González-Aguilar, 2013). Es necesaria e imprescindible la satisfacción con los servicios educativos brindados por las instituciones educativas (Álvarez-Botello & Chaparro-Salinas, Eva Martha Reyes-Pérez, 2014)

En la institución educativa debe aprender la práctica de tutorías entre iguales, revelando satisfacción en la misma (Durand-Gisbert & Flores-Coll, 2015), también con la motivación de los estudiantes (Moreno-Murcia & Silveira-Torregrosa, 2015), con el apoyo social (Novoa & Barra, 2015), con la práctica físico-deportiva (Telleria-Aramburu, Sánchez, Ansotegui, Rocandio, & Arroyo-Izaga, 2015), con la realización académica (Inzunza-Melo et al., 2015), con el proceso docente (Amezcu-Prieto et al., 2015), con su propia imagen corporal (Téllez-Suárez et al., 2015).

En forma más general, la satisfacción responde a las condiciones externas de la vida de las personas: “los niveles de ingresos, calidad de la vivienda, redes de amistad, y el acceso a los servicios de salud” (Alfaro et al., 2016). Está ligada al precio y el valor: valor de la calidad, valor emocional, valor del precio, valor social, también con el servicio, las instalaciones, el producto (Mejía-Bejarano, 2016), con el uso de las TIC demostrando su alfabetización multimodal (Sevillano-García, Quicios-García, & González-García, 2016), con el aprendizaje, con la metodología empleada, con la forma de evaluación, con el papel o función del docente, con la figura del profesor, el mentor, quien contribuya para el conocimiento y los hábitos de los estudiantes, mediante el uso de métodos avanzados, con la evaluación “de calidad, pertinencia y equitativa” (González-Rodríguez & Cardentey-García, 2016)

Según Gento-Palacios y Vivas-García (2003, en Pérez-Pulido, 2016), la satisfacción de los alumnos es la “apreciación favorable” sobre “los resultados y experiencias asociadas con su educación”, vinculados a “sus propias necesidades y al logro de sus expectativas”. Además no se debe perder de vista “la satisfacción con los profesores, la satisfacción con los compañeros, la satisfacción con el trabajo

escolar, la satisfacción con las actividades de los estudiantes, la satisfacción con la disciplina de los estudiantes, la satisfacción con las oportunidades de toma de decisiones, la satisfacción con los edificios escolares, suministros y mantenimiento, la satisfacción con la comunicación relacionada con la escuela y las declaraciones relativas a la participación de padres” (Gould, 2011, en Pérez-Pulido, 2016). La satisfacción es “el mejor indicador de la calidad académica y la valoración de los diferentes tipos de servicios” (Álvarez- Botello, Chaparro-Salinas y Reyes- Pérez, 2015, en Román-Gómez, 2016), en la atención a las necesidades e intereses de los estudiantes, en las relaciones con los maestros y con los contenidos (Mejías y Martínez, 2009, en Román-Gómez, 2016; Vera & Trujillo, 2016; Alonso-Dos Santos, 2016).

3. Marco conceptual de las variables

Calidad. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una persona o cosa que permiten apreciarla con respecto a las restantes de su especie: superioridad o excelencia, propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

Clientes. Persona que utiliza los servicios de un profesional o una empresa. Persona que habitualmente compra en un establecimiento o requiere sus servicios.

Organización. Entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción, y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

Servicios. Labor o trabajo que se hace sirviendo al Estado o a otra entidad o persona. Mérito que se adquiere sirviendo al Estado o a otra entidad o persona.

Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

Desde un enfoque del valor, Steenkamp (1990) establece que la calidad deservicio percibida es “un juicio evaluativo que se determina a través de una Interacción entre el sujeto que evalúa y el objeto que es evaluado, siendo por tanto comparativo, personal y situacional”.

Llegados a este punto, se podría definir la calidad de servicio como “la percepción que el cliente tiene acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, principal y secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un servicio principal”.

4. Hipótesis

3.1. Hipótesis general

La calidad de los servicios educativos tiene una relación positiva con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad nacional Mayor de San Marcos.

3.2. Hipótesis específica

- a) La calidad de los servicios del área académicas relaciona de manera positiva con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- b) La calidad de los servicios que brinda Bienestar Universitario tiene una relación positiva con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

- c) La calidad de los servicios que brinda el área de investigación tiene una relación positiva con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- d) La calidad de los servicios que brinda el área administrativa tiene una relación positiva con en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

4. Variables e Indicadores

4.1. Variable de calidad de los servicios

La calidad es un concepto formulado a la luz de la percepción del cliente (alumno) y solo puede definirse con base a las especificaciones que satisfagan sus necesidades. En resumen, el cliente es quien determina la calidad.

Para medir la calidad de los servicios que brinda la UNMS se ha considerado cuatro áreas: área administrativa, área académica, área de investigación y área de Bienestar Universitario.

Indicador: Nivel de calidad de los servicios. Este indicador tiene cuatro niveles: calidad deficiente, calidad regular, calidad promedio, calidad buena y calidad excelente.

5.2. Variable de satisfacción de los estudiantes

Oliver (1999) –reconocido experto, escritor e investigador sobre el tema de la satisfacción del cliente por largos años– expresa el reto que implica la definición de este concepto, uno de los principios básicos sobre el cliente.

Oliver (1999) ofrece su propia definición formal: Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio, o de que producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que relaciona con el consumo.

En términos un poco técnicos, se interpretará esta definición para referirnos que satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Se presume que al fracasar en el cumplimiento de las necesidades y las expectativas el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho producto o servicio.

Indicador: Grado de satisfacción del alumno, este indicador se interpreta según el puntaje alcanzado.

5.4. Operacionalización de las variables

A continuación, se presenta la forma como se va a medir las variables de estudio.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL (Dim/Indicadores)
V. Dependiente	DEF. CONCEPTUAL	Los Items de esta variable será medida en una escala de likert considerando las siguientes puntuaciones: Mala(1, 2 o 3), Buena (4, 5, 6), Excelente (7, 8 y 9). Naturalmente el calificativo o la intensidad de cada ítem sera de acuerdo a la naturaleza del ítems. Luego se suman las variables por dimensiones para obtener un puntaje total.
	La calidad es un conjunto de requisitos que el producto o servicio debe cumplir de tal forma que satisfaga las necesidades del cliente.	Dimensiones:
		Dimensión 1: Servicios Administrativos
		1.- ¿ El control de las actividades administrativas en su facultad es?
		2.- ¿ La distribución de los recursos es?
La calidad de los servicios educativos se mediran en base a cuatro áreas de los servicios que brinda la Universidad y son: servicios administrativos, académicos, de investigación y Bienestar Universitario.	3.- ¿ Los tramites documentarios en su facultad es?	
	4.- ¿ El Texto unico de procedimientos administrativos es ?	
	5.- ¿ La conservación de los bienes e inmuebles en su facultad es?	
	6.- ¿ El mejoramiento continuo de los servicios es?	
DEF. OPERACIONAL	Dimensión 2: Servicios Académicos	
ESCALA DE MEDICIÓN:	1. Servicio de Aulas	
	2. Servicio de Bibliotecas.	
	3. Servicio de Laboratorios	
	4. Servicio de Plana Docente	
	5. Servicio de procesos académicos.	
	Dimensión 3: Servicios de Investigación	
	1.- ¿ La información verificable en los planes curriculares y silabos sobre	
	2.- ¿ La publicaciones impresas y/ o correo electrónicos especializados , para la	
	3.- ¿ El apoyo económico para realizar la tesis como trabajo de investigación	
	4.- ¿ Los incentivos económicos para los estudiantes por la participación en un	
5.- ¿ Las normas de distribución de los beneficios intelectuales que puedan surgir		
Dimensión 4: Servicios de Bienestar Universitario		
1.- ¿ Los programas y actividades de bienestar dirigida a estudiantes que desarrolla		
2.- ¿ La solución de los problemas del alumno por la unidad de bienestar es ?		
3.- ¿ Las actividades sociales programadas es?		
4.- ¿ Las becas para alumnos de escasos recursos económicos es?		
5.- ¿ Los programas y actividades de bienestar dirigidas a docentes administrativos y estudiantes que desarrolla la facultad es?		
6.- ¿ El servicio que presta la unidad de bienestar a los docentes y administrativos es?		
Calidad deficiente: [81 - 103]	...	
Calidad Regular: [104 - 155]		
Calidad Promedio: [156 - 311]		
Calidad Buena: [312 - 414]		
Calidad Eficiente: [414 - 677]		
V. Independiente:	DEF. CONCEPTUAL	Los Items de esta variable será medida en una escala de likert considerando las siguientes puntuaciones: Poco Satisfecho (1, 2 o 3), Satisfecho (4, 5, 6), Muy Satisfecho (7, 8 y 9). Naturalmente el calificativo o la intensidad de cada ítem sera de acuerdo a la naturaleza del ítems. Luego se suman las variables por dimensiones para obtener un puntaje total.
Satisfacción del Cliente	Satisfacción es actitud positiva o negativa respecto a algún objeto evaluado. La satisfacción se medirá en base a los servicios genéricos que brinda la Universidad.	Áreas o dimensiones del evaluación de la satisfacción
		Servicios Administrativos
		Servicios Académicos
		Servicios de Investigación
		Servicios de Bienestar Universitario

CAPÍTULO III

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

1. Tipo de investigación

De acuerdo con Méndez (2006) y por su naturaleza, la investigación es descriptiva, correlacional, transversal. Es descriptiva, porque describe los niveles de la calidad de servicios y satisfacción del estudiante. Es correlacional, porque busca la relación que existe entre la satisfacción de los estudiantes y los factores de la calidad de los servicios. Es transversal, porque se ha hecho corte en el tiempo y ha aplicado el instrumento en un solo momento.

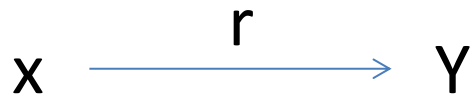
Además de acuerdo con Méndez, la investigación tiene las siguientes características:

- a) Según el periodo, desde la perspectiva temporal, la investigación es de tipo transaccional, pues se levanta información por única vez.
- b) Según análisis y alcance de los resultados, es descriptiva porque se realizará un diagnóstico de la calidad de los servicios educativos que brinda la Universidad Mayor de San Marcos y también de los niveles de satisfacción del cliente.

- c) Según la relación, es de tipo asociativa, pues se trata de establecer el grado de relación y que se tiene entre las variables de calidad de los servicios y la satisfacción del alumno.

2. Diseño de investigación

El diseño de investigación no experimental presenta el siguiente diseño, expresado en el esquema de investigación:



Donde:

X: Calidad de los servicios

Y: Satisfacción del estudiante

r: grado de correlación

3. Delimitaciones

3.1. Delimitación espacial

La Universidad tiene tres niveles de servicio: nivel técnico, nivel superior y nivel de posgrado. Con respecto al nivel técnico, las facultades organizan cursos para los cuales convoca a los estudiantes quienes no necesariamente tienen una carrera profesional. Puesto que no es un continuo este nivel, no se ha considerado para esta investigación. En cuanto al nivel de pregrado, los servicios son continuos

y la razón de ser de la Universidad; por eso la investigación se ha trabajado exclusivamente con este nivel. No se ha considerado a los alumnos de posgrado, ya que ellos no están todos los días de la semana y esto distorsionaría la información, porque no estarían en condiciones de evaluar los servicios de Bienestar Estudiantil, este nivel no recibe ningún tipo de servicio del área mencionada.

3.2. Delimitación Temporal

La investigación se realizará durante periodo del año 2012, en particular en el mes de junio que corresponde al primer ciclo académico. Por su naturaleza, la investigación se delimita a un solo periodo: un ciclo académico. Se eligió el mes de junio faltando dos semanas para finalizar el ciclo académico.

4. Población y muestra

La población está conformada por un total de 27,718 alumnos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Para la población se ha considerado solo a los estudiantes que se matricularon en el primer ciclo académico del año 2012. No se ha considerado a los alumnos de posgrado ni de cursos libres.

Para calcular el tamaño de la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N-1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \cdot p \cdot q}$$

Figura 3 Fórmula

N: Población	27718
Z	1.96
Confianza(1-alfa)	0.95
p	0.5
q	0.5
d: Error de Estimación	0.05
Muestra n	379
Factor de Correccion	0.014
Muestra Final	374

Cuadro 1. Cálculo de la muestra

De acuerdo con el factor de corrección el tamaño de la muestra estaría conformado por 288 alumnos.

Los criterios de inclusión fueron los siguientes:

- Alumnos matriculados en el semestre académico.
- Alumnos con carga completa.

Para no sesgar la información de la investigación se ha considerado una muestra estratificada por facultades. Es decir, se ha calculado el tamaño de la muestra de acuerdo con la población de cada facultad, tal como se muestra en siguiente cuadro:

Cuadro2. Muestra por facultades de la Universidad Mayor de San Marcos

FACULTAD	POLABCIÓN
Medicina Humana	2,857
Derecho y Ciencias Políticas	2,322
Letras y Ciencias Humanas	1,856
Odontología	468
Farmacia y Bioquímica	592
Química e Ingeniería Química	1,198
Educacion	1,208
Medicina veterinaria	465
Ciencias Administrativas	2,605
Ciencias Biológicas	793
Ciencias Contables	1,644
Ciencias Económicas	1,624
Ciencias Físicas	1,067
Ciencias Sociales	1,804
Ciencias Matemáticas	1,585
Psicología	844
Ingeniería Industrial	1,273
Ingeniería Electrónica y eléctrica	1,245
Ingeniería Sistemas e Informática	1,154
Ingeniería GMMYG	1,114
Total de la Población:	27,718

Cuadro3. Muestra por facultades de la Universidad Mayor de San Marcos

	Frecuencia	Porcentaje
Derecho y Ciencias Políticas	13	4,5
Letras y Ciencias Humanas	23	8,0
Odontología	6	2,1
Farmacia y Bioquímica	7	2,4
Química e Ingeniería Química	14	4,9
Medicina Veterinaria	7	2,4
Educación	8	2,8
Ciencias Biológicas	9	3,1
Ciencias Administrativas	29	10,1
Ciencias contables	16	5,6
Ciencias Económicas	16	5,6
Ciencias Físicas	10	3,5
Ciencias Sociales	7	2,4
Ciencias Matemáticas	15	5,2
Psicología	11	3,8
Ingeniería Industrial	15	5,2
Ingeniería Electrónica y Eléctrica	15	5,2
Ingeniería de Sistemas e Informática	15	5,2
Ingeniería GMMYG	15	5,2
Total	288	100,0

5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de la encuesta. Para recopilar la información se utilizará la técnica de la encuesta; es decir, se le entregará al estudiante los cuestionarios por un periodo de 30 minutos y luego que respondan las preguntas, se recogerá.

El instrumento de investigación a utilizar será el cuestionario de calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos.

6. Validación del instrumento

Instrumentos

El instrumento de investigación que se ha utilizado para recopilar los datos es el Test de Calidad de Servicios Educativos, que está compuesto por cuatro dimensiones y compuesta por 81 preguntas.

Por otra parte, para analizar y realizar inferencias sobre el comportamiento de la percepción de la calidad de los servicios y satisfacción de los alumnos.

Para saber que realmente el instrumento está midiendo lo que realmente se quiere medir, se hizo una prueba piloto de 50 alumnos y se calculó el alfa de Cron Bach, cuyo valor fue de 0.89, lo cual significa que el instrumento está midiendo lo que se quiere medir y además está libre de errores. Para precisar la consistencia interna de los ítems se hizo un análisis de ítems utilizando el coeficiente de correlación, cuyos valores están por encima del 0.2 lo cual significa que el instrumento tiene consistencia interna.

Técnicas de procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos se ha utilizado el programa estadístico SPSS versión 15.0. Para el análisis de los resultados se ha utilizado el estadístico de Pearson para medir el grado de relación de las variables.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

1. Descripción de las características de la población de estudio.

Tabla 1. Género de la muestra

Género	Frecuencia	%
Masculino	177	61,5
Femenino	111	38,5
Total	288	100,0

En la Tabla 1 se puede observar que el 61,5% de los estudiantes son de género masculino y solo un 38,5% fueron de género femenino.

Tabla 2. Lugar de procedencia de origen

Lugar	Frecuencia	%
Lima	182	78,5
Provincias	93	20,8
Otros	2	,7
Total	288	100

En la tabla 2 se muestra que la gran parte de los estudiantes tienen procedencia de Lima resaltando un 78,5% de estudiantes. Asimismo, el 20,8% de los

estudiantes procede de las provincias. Además, es destacable mencionar el grupo minoritario procedente en otros lugares que forma el 0,7% de estudiantes.

Tabla 3. Colegios de procedencia

Colegios	Frecuencia	%
Estatal	182	63,2
Particular	93	32,3
Otros	13	4,5
Total	288	100

En la Tabla 3 se puede observar que el 63,2 % de los alumnos ha terminado su secundaria en colegios estatales y el 32,3% en particulares. Se deduce que en general los estudiantes quienes estudian en colegios estatales tienen mayor participación en las universidades públicas.

2. Descripción de los niveles de la calidad de los servicios educativos

En esta sección se presenta los niveles de calidad de los servicios educativos distribuidos por áreas o dimensiones.

Tabla 4. Distribución de la calidad de los servicios del área administrativa

Área Administrativa	Frecuencia	%
Mal servicio	89	30,9
Regular servicio	193	67,0
Buen servicio	6	2,1
Excelente servicio	0	0
Total	288	100

En la tabla 4 se puede observar que el 67% de los estudiantes evalúa que la calidad de los servicios que brinda el área administrativa es regular. También es interesante notar que un 30,9% de los estudiantes percibe que el servicio de la gestión administrativa es malo. Finalmente, cabe resaltar que ninguno de los alumnos considera que el servicio es excelente en esta área. Se deduce que el poco tiempo que disponen los directivos de la Universidad, además de la ausencia, genera una mala atención, la cual es percibida de manera notoria por los estudiantes.

Tabla 5. Distribución de frecuencia de la calidad de los servicios del área de Economía

Economía	Frecuencia	%
Mal servicio	60	20,8
Regular servicio	193	67,0
Buen servicio	35	12,2
Excelente servicio	0	0
Total	288	100,0

En la tabla 5 se aprecia el resultado del área del servicio de la oficina economía. El 67,0% de los alumnos considera que el comportamiento del personal, la atención, y el trato del personal es regular. También un 20,8% piensa que es malo el servicio de la oficina de economía. Se observó que ninguno de los alumnos considera excelente el servicio de la oficina de economía.

Tabla 6. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios de Aulas

Aulas	Frecuencia	%
Mal servicio	47	16,3
Regular servicio	165	57,3
Buen servicio	71	24,7
Excelente servicio	5	1,7
Total	288	100,0

En la tabla 6 muestra los resultados de las aulas. El 57,3% de los alumnos observa que las aulas son adecuadas, las instalaciones, los equipos y el

mantenimiento. Asimismo, existe una mínima cantidad de estudiantes de 1,7% que considera excelente el servicio de las aulas.

Tabla 7. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios del Área Biblioteca

Biblioteca	Frecuencia	%
Mal servicio	41	14,2
Regular servicio	192	66,7
Buen servicio	52	18,1
Excelente servicio	3	1,0
Total	288	100,0

Al analizar la tabla 7 se encuentran los resultados del área de la biblioteca. Sobresale el hecho de que el 66,7% de los alumnos percibe que la atención, las instalaciones de la biblioteca y el servicio de la biblioteca virtual son regular. De los alumnos, el 14,2% considera que los servicios que brindan la biblioteca son deficientes.

Tabla 8. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios de la Instalaciones de laboratorios

Laboratorios	Frecuencia	%
Mal servicio	89	30,9
Regular servicio	162	56,3
Buen servicio	34	11,8
Excelente servicio	4	1,0
Total	288	100,0

Se puede observar en la tabla 8 que el 56,3% de los alumnos considera regular las instalaciones de los laboratorios, la capacidad de los laboratorios, la modernidad de los equipos y la disponibilidad para el uso, pero el 30,9% de los alumnos ha estimado que es malo el servicio de los laboratorios. También se encontró que un 1,0% de los alumnos considera que es excelente.

Tabla 9. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios que brinda la plana docente

Plana docente	Frecuencia	%
Deficiente	250	86,8
Regular	37	12,8
Bueno	1	,4
Excelente	0	0
Total	288	100,0

Al analizar la tabla 9 se encuentra que el 86,8% de los alumnos considera que el docente es deficiente. Existe un 12,8% que opina que es regular el desempeño de los docentes; por otro lado, existe un 4% de alumnos manifiesta que es bueno el desempeño de los docentes.

Tabla 10. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios del proceso académico

Proceso Académico	Frecuencia	%
Malo	28	9,7
Regular	198	68,8
Bueno	61	21,2
Excelente	1	,3
Total	288	100,0

De acuerdo con la tabla 11 se observa que el 68,8% considera que los procesos académicos tienen un servicio regular; en particular el plan de estudios no está actualizado. Asimismo, un 21,2% expresa que el plan de estudios y la calidad de los procesos académicos son buenos. Cabe mencionar que el 9,7% de los alumnos manifiesta que los servicios de los procesos académicos son malos.

Tabla 11. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios del Área Académica

Satisfacción	Frecuencia	%
Deficiente	72	25,0
Regular	202	70,1
Bueno	14	4,9
Excelente	0	0
Total	288	100,0

En la tabla 12 se muestra que el 70,1 % de los alumnos considera que la calidad de los servicios académicos: aulas, bibliotecas, laboratorios plana docente y procesos académicos es regular. Un 25,0 opina que es deficiente y solo un 4,9 de los alumnos cree que la calidad del servicio que brinda el área académica es buena.

Tabla 12. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios del Área de Bienestar universitario

Bienestar Universitario	Frecuencia	%
Mal Servicio	86	29,9
Regular	168	58,3
Bueno	34	11,8
Excelente	0	0
Total	288	100,0

Se observas en la tabla 13 que a calidad de servicio que brinda bienestar universitario es regular con 58,3%, Asimismo un 29,9 opina lo contrario. Un 11,8 de los alumnos cree que los programas y actividades que realiza el área son buenos, Un hecho desfavorable es que ninguno considera excelente.

Tabla 13. Distribución de los niveles de la calidad de los servicios del Área de Investigación

Investigación	Frecuencia	%
Malo	98	34,0
Regular	164	56,9
Bueno	25	8,7
Excelente	1	,3
Total	288	100,0

En la tabla 14 se muestra que el 56,9 % se siente regularmente satisfecho con el apoyo a participar en el desarrollo de proyectos de investigación, mientras el 34,0% cree que es mala la calidad de los servicios del área de investigación.

3. Análisis y contrastación de la hipótesis

3.1. Análisis de correlación de la calidad de los servicios del área académica y la percepción de la satisfacción de los estudiantes de la UNMSM

CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS ESPECIFICA 1

La calidad de los servicios académicos tiene relación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Planteamiento de hipótesis

- **Hipótesis nula H_0**

La calidad de los servicios del área académica no tiene relación con la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

•Hipótesis alterna H1

La calidad de los servicios del área académica tiene relación con la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hipótesis Estadísticas

H₀: r_{area académica; satisfacción}=0

H₁: r_{area académica; satisfacción}≠0

Tabla 14. Tabla Coeficiente de correlación Área académica vs Satisfacción de los alumnos

		Calidad del servicio Área académica	Satisfacción de los estudiantes
Calidad del Servicio del Área académica	Correlación de Pearson	1	,607
	Sig. (bilateral)		,000
	N	288	288
Satisfacción de los estudiantes	Correlación de Pearson	,607	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	288	288

Nivel de significancia o riesgo:

$\alpha=0,05$

gl = 287

Valor crítico = 1,96

Cálculo del estadístico de prueba:

N = 288

r = 0,607

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

t = 11,37

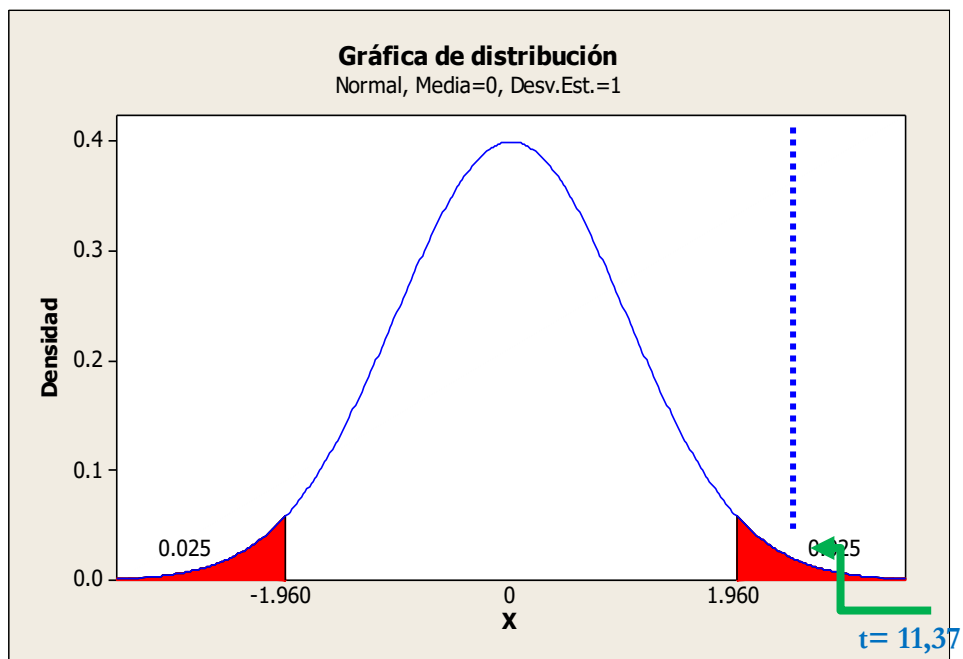


Figura 4. Distribución Área académica vs Satisfacción de los alumnos

Decisión estadística

Puesto que la t calculada es mayor que la t teórica ($11,37 > 1,96$); en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Conclusión estadística

Se concluye que existe una relación de 0,607 con un nivel de significancia de 0.000 entre la calidad de los servicios que brinda el área académica y la satisfacción de los estudiantes.

3.2. Correlación de la calidad de los servicios del área de Bienestar Universitario y la percepción de la satisfacción de los alumnos de la UNMSM

CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

La calidad de los servicios académicos tiene relación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Planteamiento de hipótesis

- **Hipótesis nula H_0**

La calidad de los servicios que brinda el área de Bienestar Universitario no tiene relación con la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- **Hipótesis alterna H_1**

La calidad de los servicios que brinda el área de Bienestar Universitario tiene relación con la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hipótesis estadísticas

$H_0: r_{\text{calidadbienestar; satisfacción}}=0$

$H_1: r_{\text{calidadbienestar; satisfacción}} \neq 0$

Tabla 15. Tabla Coeficiente de área Bienestar Universitario vs Satisfacción de los estudiantes.

		Área bienestar universitario	Satisfacción de los alumnos
Área bienestar universitario	Correlación de Pearson	1	,871
	Sig. (bilateral)		,000
	N	288	288
Satisfacción de los alumnos	Correlación de Pearson	,871	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	288	288

Nivel de significancia o riesgo:

$$\alpha = 0,05$$

$$gl = 287$$

$$\text{Valor crítico} = 1,96$$

Cálculo del estadístico de prueba:

$$N = 288$$

$$r = 0,871$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = 23.35$$

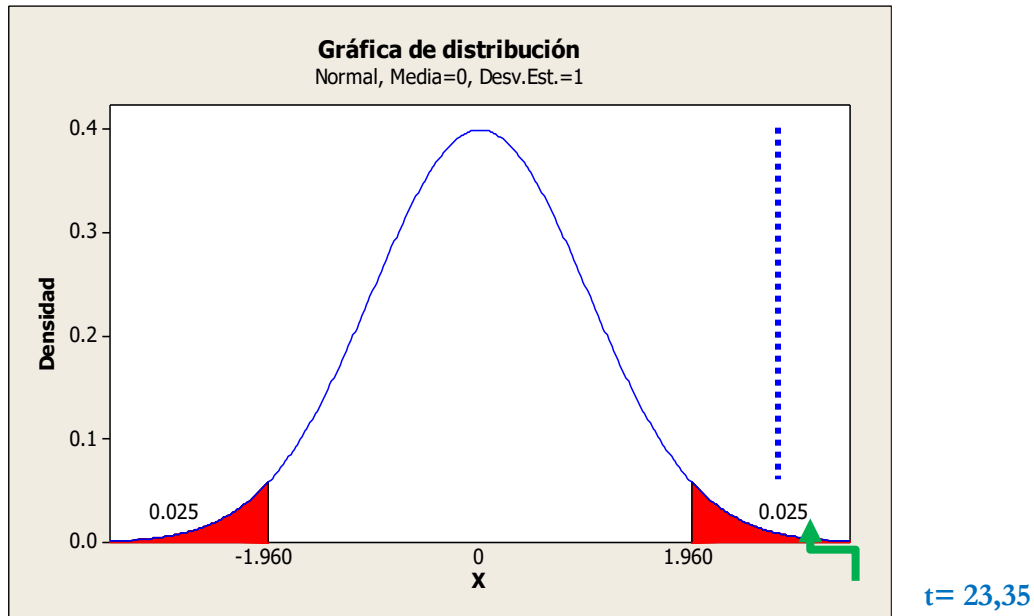


Figura 5. Distribución de Bienestar Universitario vs Satisfacción de los alumnos.

Decisión estadística

Puesto que la t calculada es mayor que la t teórica ($23,35 > 1,96$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_i).

Conclusión estadística

Se concluye que existe una relación de 0,871 con un nivel de significancia de 0.000 entre la calidad de los servicios que brinda el área de Bienestar Universitario y la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

3.3. Correlación de la calidad de los servicios del área de investigación y la percepción de la satisfacción de los estudiantes de la UNMSM

CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

La calidad de los servicios de investigación tiene relación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Planteamiento de hipótesis

• Hipótesis nula H_0

La calidad de los servicios del área de investigación no tiene relación con la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

• Hipótesis alterna H_1

La calidad de los servicios del área de investigación tiene relación positiva con la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hipótesis Estadísticas

$H_0: r_{\text{calidadInvestigación; satisfacción}} = 0$

$H_1: r_{\text{calidadInvestigación; satisfacción}} \neq 0$

Tabla 16- Coeficiente de correlación Área de investigación – Satisfacción de los alumnos

		Área de investigación	Satisfacción de los alumnos
Área de investigación	Correlación de Pearson	1	,817
	Sig. (bilateral)		,000
	N	288	288
Satisfacción de los alumnos	Correlación de Pearson	,817	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	288	288

Nivel de significancia o riesgo:

$\alpha = 0,05$

gl = 287

Valor crítico = 1,96

Cálculo del estadístico de prueba:

N = 288

r = 0,817

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

t = 17,360

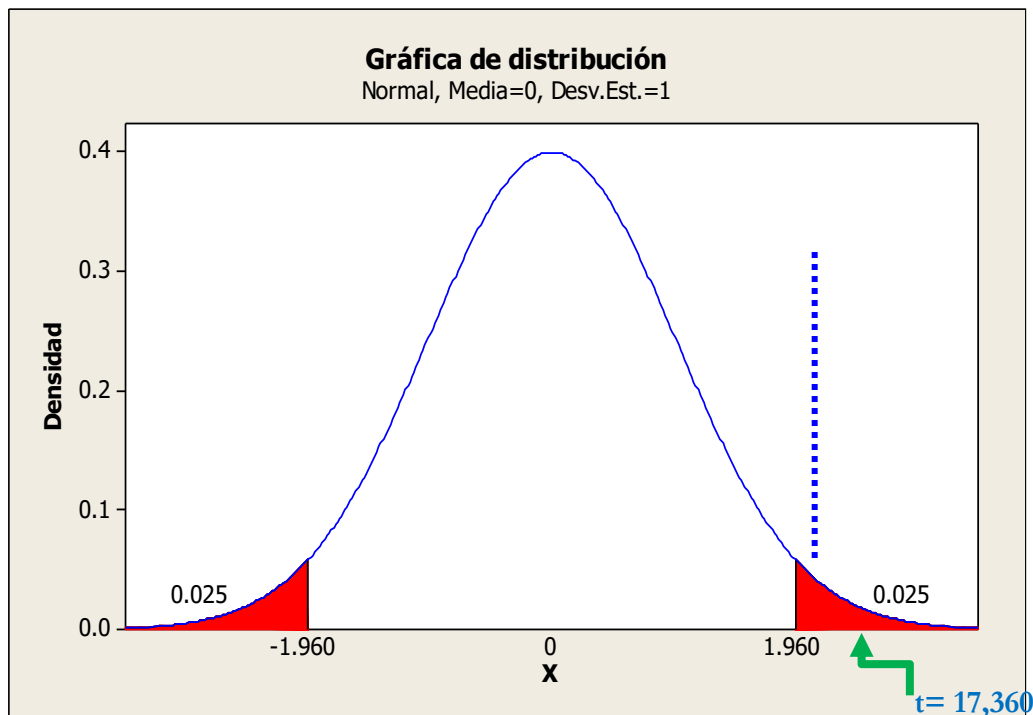


Figura 6. Distribución del Área de investigación vs Satisfacción de los alumnos

Decisión estadística

Puesto que la t calculada es mayor que la t teórica ($17,360 > 1,96$); en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Conclusión estadística

Se concluye que existe una relación de 0.817 con un nivel de significancia de 0.000, entre la calidad de los servicios que brinda el área de investigación y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

3.4. Correlación de la Calidad de servicio del Área administrativa y el Servicio del área administrativa

CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS ESPECÍFICA 4

La calidad de los servicios del área administrativa tiene relación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Planteamiento de hipótesis

- **Hipótesis nula H_0**

La calidad de los servicios que brinda el área de administrativa no tiene relación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- **Hipótesis alterna H_1**

La calidad de los servicios que brinda el área de administrativa tiene relación con la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hipótesis estadísticas

$H_0: r_{\text{calidadareadministrativa; satisfacción}} = 0$

$H_1: r_{\text{calidadareadministrativa; satisfacción}} \neq 0$

Tabla 17. Coeficiente de correlación Área administrativa –Satisfacción de los alumnos

		Área administrativa	Satisfacción de los alumnos
Área administrativa	Correlación de Pearson	1	,767
	Sig. (bilateral)		,000
	N	288	288
Satisfacción de los alumnos	Correlación de Pearson	,767	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	288	288

Nivel de significancia o riesgo:

$\alpha = 0,01$

gl = 287

Valor crítico = 1,96

Cálculo del estadístico de prueba:

$N = 288$

$r = 0,767$

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$t = 15,043$

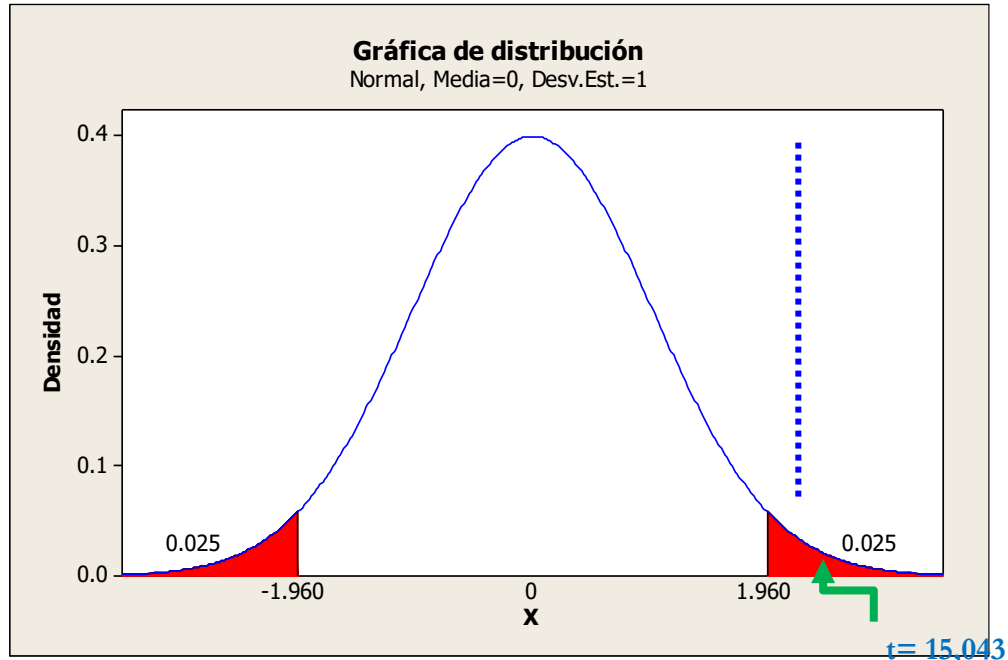


Figura 7. Distribución del Área administrativa – Satisfacción de los alumnos

Decisión estadística

Puesto que la t calculada es mayor que la t teórica ($15,043 > 1,96$); en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_i).

Conclusión estadística

Se concluye que existe una relación de 0.767 con un nivel de significancia de 0.00, entre la calidad de los servicios que brinda el área administrativa con la satisfacción de los perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

4. Discusión

En el esquema propuesto en esta investigación se demuestra que es factible utilizar un instrumento de evaluación de la calidad de los servicios distribuidos por áreas ligadas al a su servicio distribuido en cuatro dimensiones: servicios administrativos, servicios académicos, servicios de Bienestar Universitario e investigación. En el presente trabajo se mide la satisfacción y la calidad por cada área, para luego analizar la relación existente entre ellas. La investigación realizada por Corimayhua (2011) presenta un esquema similar; es decir, también la calidad es medida por áreas principales que tiene la institución en las cuales en dos áreas se asemeja que es en personal de apoyo y desempeño docente. El personal de apoyo en concordancia con nuestra investigación se considera al personal que trabaja en el área administrativa; y en el área de servicios académicos se considera el desempeño del docente.

A diferencia de la tesis de Mejías y otros (2010) para medir la calidad de los servicios utilizan el modelo ServQual que tiene cinco dimensiones y son: elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta y en base a cada dimensión se plantean indicadores. En la medición de nuestro trabajo se midió en base a las áreas; sin embargo, para medir cada área se contempla indicadores que encajan tres o más dimensiones de acuerdo con la naturaleza del servicio.

Finalmente, Vergara (2011) en su trabajo de investigación titulado: *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*,

utilizan el modelo ServQual para medir la calidad de los servicios; sin embargo, para identificar las correlaciones utilizan un modelo diferente al de nuestra investigación que es el de ecuaciones estructurales. Además, llegan a la misma conclusión de que la calidad de los servicios influye sobre la satisfacción de los docentes, corrobora nuestro resultado de investigación a pesar de que fue buscar solo la correlación entre las variables de estudio.

Factible para la evaluación de la calidad en el servicio aplicado a instituciones educativas de educación superior, además de poseer una explicación razonable sobre el valor de la varianza explicada de las variables claves. A pesar de que en la literatura disponible analizada por los autores no se encuentra un caso similar del modelo propuesto por Oh (1999) en la educación superior (que excluye las expectativas en razón de ser una medida muy criticada y problemática), existe un esfuerzo de la comunidad académica en relacionar y medir la satisfacción de los estudiantes de acuerdo al servicio recibido por una institución educativa.

En este caso, todas las dimensiones consideradas por el SERVQUAL fueron pertinentes (a partir de las variables observadas) incluyendo la calidad del servicio, el valor percibido, la satisfacción del cliente y la intención de seguir estudiando, evidenciando acuerdo con la conclusión obtenida por Salvador (2010), afirma que las dimensiones relacionadas con la calidad física (instalaciones) y la calidad interactiva (contacto docentes-administrativos y estudiantes) tienen una mejor aplicación en los estudios realizados sobre las universidades.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de la investigación, se deduce las siguientes conclusiones:

En la tabla 15 se observa que la calidad de los servicios del área académica tiene una relación significativa de un p value de 0,000, que es menor al 5%, se deduce que la calidad del servicio del área académica tiene una relación directa con la satisfacción de los estudiantes con un coeficiente correlación por encima del promedio de $r= 0,607$.

En la tabla 16 se observa que la calidad de los servicios del área de Bienestar Universitario tiene una relación significativa de un p value de 0,000, que es menor al 5%; se deduce que la calidad del servicio de Bienestar Universitario tiene una relación directamente con la satisfacción de los estudiantes con un coeficiente de correlación de $r= 0,871$. Este resultado es acorde con las características de la población, ya que la mayoría de los alumnos provienen de colegios estatales quienes tienen mayor necesidad de los servicios que brinda Bienestar Universitario.

En la tabla 17 se observa que la calidad de los servicios del área de investigación tiene una relación significativa de un p value de 0,000, que es menor al 5%, esto quiere decir que la calidad del servicio del área de investigación tiene una relación directa con la satisfacción de los estudiantes con un coeficiente correlación de 0,817.

En la tabla 18 se observa que la calidad de los servicios del área administrativa tiene una relación significativa de un p value de 0,000, que es menor al 5%; se deduce que la calidad del servicio se relaciona directamente con la satisfacción de los estudiantes con un coeficiente de correlación de 0,767

Los resultados estudiados de la calidad del servicio revelan que la Universidad Mayor de San Marcos no ofrece un servicio bueno, no atiende moderadamente las necesidades de sus clientes; sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimientos y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

El servicio al estudiante en la Universidad Mayor de San Marcos se encuentra en un nivel aceptable de prestación de un servicio, debido a las mejoras que ha ido implementando de un periodo a otro, la empresa es consciente de que los alumnos de hoy son más exigentes, y se requiere una mayor preparación con el propósito de brindar la atención personalizada excelente a los estudiantes, esto repercute en los ingresos de la universidad y esta pueda lograr una fidelización con los estudiantes por el servicio que presta.

La infraestructura interviene visualmente en las decisiones de los clientes, la percepción de un ambiente limpio y cuidado crea un vínculo favorable entre la empresa y sus estudiantes, aún le falta organizar bien al personal para realizar la limpieza correspondiente, los gastos para mantener este ambiente natural limpio

son considerables, pero influyen en las decisiones de los usuarios y aumentan la calidad del servicio al estudiante.

Por lo tanto, se concluye que la calidad de los servicios educativos que brinda la Universidad Nacional Mayor de San Marcos tiene una relación directa con la satisfacción de los estudiantes de dicha universidad.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados se observa que los servicios del área académica presentan una relación con la satisfacción por encima del promedio; entonces se recomienda que el personal de dicha área debe considerar la opinión de los alumnos para realizar acciones de mejora incrementando los niveles de satisfacción.

Respecto al área de Bienestar Universitario, la mayoría de los estudiantes necesita los servicios de esta área, por eso se recomienda realizar una investigación que permita identificar las necesidades no académicas de los alumnos y elaborar programas y proyectos que estén orientados a las necesidades reales de los estudiantes para así mejorar su satisfacción.

Los estudiantes quienes, durante el trayecto de sus estudios, han participado en un equipo de investigación o han iniciado el proceso de titulación a través de un trabajo de investigación, además han interactuado mayor tiempo con esta área y naturalmente no son mayoría. A los responsables de área se les recomienda realizar investigaciones con la población de alumnos que realmente ha desarrollado un trabajo de investigación con el apoyo del área para obtener los factores críticos de éxito, porque las entidades acreditadoras también consideran el indicador de satisfacción de los estudiantes respecto al sistema de investigación.

Los servicios del área administrativa presentan una relación más baja frente a las otras áreas; por eso se deduce que los estudiantes tienen poca interacción con el personal de esta área, y realmente es así, porque las autoridades aparecen

en la apertura de un ciclo académico y en algún otro evento importante y luego desaparecen, su trabajo es más interno que externo. En este contexto, se recomienda realizar investigación que permitan probar la hipótesis de que, a mayor interacción externa de las autoridades hacia los estudiantes, mayor será la satisfacción.

Finalmente, como resultado de la investigación, se posee un instrumento que mide la calidad de los servicios educativos validado científicamente; se recomienda a los responsables de acreditación que a partir de este instrumento insertar otros indicadores que exige acreditación, de tal forma sirva de herramienta de trabajo para medir el impacto de las acciones que se realiza para cumplir con los estándares de acreditación.

REFERENCIAS

- Alarcón, Nancy; Méndez, Ricardo. (2002). *Calidad y productividad en la Docencia de la Educación Superior*.
- Alfaro, J., Guzmán, J., Sirlopú, D., García, C., Reyes, F., & Gaudlitz, L. (2016). Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Vida en los Estudiantes (SLSS) de Huebner en niños y niñas de 10 a 12 años de Chile. *Anales de Psicología*, 32(2), 383–392. <https://doi.org/10.6018/analesps.32.2.217441>
- Alonso-Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de La Educación Superior*, 45(178), 79–95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Álvarez-Botello, J., & Chaparro-Salinas, Eva Martha Reyes-Pérez, D. E. (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), 5–26.
- Álvarez y Topete. (1997). *Modelo para una evaluación integral de las políticas sobre gestión de calidad en la educación superior*.
- Amezcu-Prieto, C., Jiménez-Mejías, E., Martínez-Ruiz, V., Olmedo-Requena, R., Jiménez-Moleón, J. J., & Lardelli-Claret, P. (2015). Satisfacción de los estudiantes de epidemiología de medicina con el proceso docente. *FEM*, 18(4), 275–281.
- Anicama-Gomez, J., Briceño-Alvarez, R., Araujo-Robles, E., Tomas-Rojas, A., & González-Aguilar, H. (2013). Satisfacción familiar y satisfacción para la vida en estudiantes universitarios. *ESCIENCIA Revista de Investigación Científica*, ISSN 2305-6460, 1(1), 161–181.
- Atalaya Pisco, María Clotilde. *La satisfacción en los estudiantes*. UNMSM.Facultad de ciencias administrativas.Lima, Perú,1998.
- Ayala-García, J. (2015). Evaluación externa y calidad de la educación en Colombia. *Documentos de Trabajo Sobre Economía Regional*, (217), 1–45. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Bajac. (2003). *La Gestión del Marketing de Servicios*. Ediciones Granica, Buenos Aires (Argentina).
- Bertoni. (1997). *Evaluación, nuevos significados para una práctica compleja*. Colección triángulos pedagógicos, Editorial Norma.

- Bernal-Suarez, D., Martínez-Pineda, M. L., Parra-Pineda, A. Y., & Jiménez-Hurtado, J. L. (2015). Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas del contexto iberoamericano. *Revista Entramados-Educación Y Sociedad*, 2(2), 107–124.
- Canales, A. (2016). Diferencias socioeconómicas en la postulación a las universidades chilenas: El rol de factores académicos. *Calidad En La Educación*, (44), 129–157.
- Cantú. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Segunda edición. Editorial Mc. Graw Hill. México, pp. 382.
- Cañedo. (1996). *Educación y calidad: dos eslabones en la cadena del servicio de excelencia*.
- Castellanos, M. (2015). ¿Son las TIC realmente, una herramienta valiosa para fomentar la calidad de la educación? *Terce*, (2), 1–9.
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU, 2013). Estándares para la Acreditación de los programas de posgrado de especialización profesional en la modalidad presencial.
- Corimayhua, Alberto. (2011). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios de Lima*. Tesis. Universidad Peruana Unión, Escuela de Posgrado.
- Chávez, J., & Jaramillo, C. (2014). El estudio de las prácticas educativas y su relevancia para el análisis de procesos de formación en docencia universitaria. *Calidad En La Educación*, (41), 161–176. <https://doi.org/S0718-45652014000200007>
- De-Juanas-Oliva, Á., & Beltrán-Llera, J. A. (2014). Valoraciones de los estudiantes de ciencias de la educación sobre la calidad de la docencia universitaria. *Educación XX1*, 17(1), 59–82. <https://doi.org/10.5944/educxx1.17.1.10705>
- Durand-Gisbert, D., & Flores-Coll, M. (2015). Prácticas de tutoría entre iguales en universidades del Estado español y de Iberoamérica. *REICE - Revista Electrónica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, E-ISSN: 1696-4713, 13(1), 5–17.
- Ellis, R. (1993). *Quality Assurance for University, Teaching*. Open University Press, Buckingham.
- Fainholc, B. (2012). La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo. *RED, Revista de Educación a Distancia*, 12, 1–8.
- Fossatti, P., Vieira de Souza, R., & Ganga, F. (2015). Profesionalización de la gestión desde el programa gaúcho de calidad y productividad: el caso de la Unilasalle de Brasil. *Calidad En La Educación*, (42), 161–186.

- Frazer. (1988). *Teóricos importantes sobre los enfoques de calidad*: Deming, Jurán, Crosby, Hammer, Champú, Raymondo L., Mansanelly, Klein, Ishikawa, en calidad total, conceptos y herramientas prácticas, Limusa, CONALEP, SEP, México DF. 1988.
- Garduño L. (2004). *Estudio de la satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en las escuelas normales del estado de Puebla*. Centro de Estudios sobre Calidad de Vida y Desarrollo Social. Obtenido el 26 de junio 2009 desde <http://web.upaep.mx/Temporales/CONGRE>.
- González-Rodríguez, R., & Cardentey-García, J. (2016). Educación en valores de estudiantes universitarios. *Humanidades Médicas*, 16(1), 161–174.
- González, Á. (2014). Aspirar a una universidad selectiva y concretar las aspiraciones: factores determinantes. *Calidad En La Educación*, (40), 236–267. <https://doi.org/10.4067/S0718-45652014000100008>
- Hernandez Sampieri. (2002). *Metodología de la investigación*. Mac Graw-Hill, Interamericana.
- Heskett, Sasser, Schlesinger. (1997). *The Service Profit Chain*. The Free Press, United States of America.
- Hochschild, H., Díaz, F., Walker, J., Schiappacasse, J., & Paz-Medeiros, M. (2014). El plan maaestro, diálogos para la profesión docente. *Calidad En La Educación*, (14), 121–135.
- Hunt, B. (2009). *Efectividad del desempeño docente. Una reseña de la literatura internacional y su relevancia para mejorar la educación en América Latina*. Obtenido el 27 de febrero de 2010.
- Inzunza-Melo, B., Ortiz-Moreira, L., Pérez-Villalobos, C., Torres-Araneda, G., Mccoll-Calvo, P., Meyer-Kother, A., ... Bastías-Vega, Nancy Bustamante-Durán, C. (2015). Estructura factorial y confiabilidad del cuestionario de satisfacción académica en estudiantes de medicina chilenos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico Y Evaluación – E Avaliação Psicológica.*, 2(40), 73–82.
- Lavado, P., Martínez, J. J., & Yamada, G. (2014). ¿ Una promesa incumplida? La calidad de la educación superior universitaria y el subempleo profesional en el Perú. *Serie Documentos de Trabajo. Banco Central de Reserva Del Perú*, 23.
- Leon, G. Schiffman (2001). *Comportamiento del Consumidor*.
- López Rupérez. (1997). *Complejidad y educación*. Revista Española de Pedagogía 206, pp. 103 -112.
- Loria. (2002). *Migración Femenina y Violencia de Género*. Ediciones KRK.
- Mejía-Bejarano, C. A. (2016). *Precio, valor percibido y satisfacción en el sector de estacionamientos privados de Lima Metropolitana*. Tesis. Lima: Perú, Universidad San Ignacio de Loyola, Escuela de Posgrado.

- Mejías, A.; Teixeira, J.; Rodríguez, J.; Arzola, M. (2010). *Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No Académicos en una Universidad Venezolana*. Perú.
- Miranda. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Delta publicaciones, Madrid (España).
- Méndez C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia*.
- Moreno-Doña, A., Rivera-García, E., & Trigueros-Cervantes, C. (2014). Sistema de medición de la calidad de la Educación Física Chilena: un análisis crítico. *Movimiento*, 20(1), 146–167.
- Moreno-Murcia, J. A., & Silveira-Torregrosa, Y. (2015). Perfiles motivacionales de estudiantes universitarios . Procesos de estudio y satisfacción con la vida. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 18(3), 169–181. <https://doi.org/10.6018/reifop.18.3.200441>
- Novoa, C., & Barra, E. (2015). Influencia del apoyo social percibido y los factores de personalidad en la satisfacción vital de estudiantes universitarios. *Terapia Psicológica*, 33(3), 239–245. <https://doi.org/10.4067/S0718-48082015000300007>
- Oh, H. (1999). *Service quality, customer satisfaction, and customer value: A holistic perspective*. Hospitality Management.
- Olaskoaga-Larrauri, J., Marúm-Espinosa, E., & Partida-Robles, M. I. (2015). La diversidad semántica y el carácter político de las nociones de calidad en la Educación Superior de México. *Revista de La Educacion Superior*, XLIV(173), 85–102. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2015.04.003>
- Oliver, Richard W. (1999). *Empresas, industrias y personajes*.
- Parasuraman, Zeithaml y Berry. (1988). *SERVQUAL: A Múltiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64.
- Pérez-Juste. (2000). *Hacia una educacion: Gestión, instrumentos y evaluación*. Ediciones Narcea, Madrid.
- Pérez-Pulido, R. (2016). *Nivel de desempeño y grado de satisfacción de los estudiantes de los colegios secundarios adventistas de la asociación sur colombiana*. Tesis. México, Universidad de Montemorelos, Facultad de Educación.
- Pérez-Torres, Vanesa Carolina. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. España.
- Richard, W. Oliver (1999). *Empresas, industrias y personajes*.
- Rodríguez-Albor, G., Gómez-Lorduy, V., & Ariza-Dau, M. (2014). *Calidad de la*

- educación superior a distancia y virtual: un análisis de desempeño académico en Colombia. *Investigación Y Desarrollo*, ISSN: 0121-3261, 22(1), 58–99. <https://doi.org/10.14482/indes.22.1.6079>
- Román-Gómez, J. (2016). *Modelo de factores predictores de satisfacción estudiantil y lealtad institucional validado con estudiantes universitarios*. Tesis. México, Universidad de Morelia, Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas.
- Seibold, Jorge. (2000). *Equidad en la educación. La calidad integral en educación*. Revista Iberoamericana de Educación. Número 23. Mayo –Agosto.
- SefaBòria Reverter. (2006). *Métodos del trabajo aplicados a las ciencias sociales*. E. U. Barcelona.
- Sevilla, M. P., Farías, M., & Weintraub, M. (2014). Articulación de la Educación Técnico Profesional : Una contribución para su comprensión y consideración desde la Política Pública. *Calidad En La Educación*, 41(Diciembre), 83–117. <https://doi.org/10.4067/S0718-45652014000200004>
- Sevillano-García, L. L., Quicios-García, M. P., & González-García, J. L. (2016). Posibilidades ubicuas del ordenador portátil: percepción de estudiantes universitarios españoles. *Revista Científica de Educocomunicación*, ISSN: 1134-3478, XXIV(46), 87–95. <https://doi.org/10.3916/C46-2016-09>
- Simón, J. D., Montes-Pauda, E., & Arevallo-Mont, Li. J. (2010). Los estudios de opinión de empleadores. Estrategia para elevar la calidad de la educación superior no universitaria. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, 8(3), 180–2003.
- Steekamp. (1990). *Customer Satisfacction and its measurement in hospitality enterprises*. International Journal of Contemporary Hospitality Management 11(7) 326-339.
- Telleria-Aramburu, N., Sánchez, C., Ansotegui, L., Rocandio, A. M., & Arroyo-Izaga, M. (2015). Influencia de la práctica físico-deportiva sobre indicadores antropométricos y la satisfacción con el peso en hombres estudiantes universitarios: Estudio piloto. *Nutricion Hospitalaria*, 31(3), 1225–1231. <https://doi.org/10.3305/nh.2015.31.3.8148>
- Téllez-Suárez, E., Castillo-Biscarri, N., García-Quesada, S., Yagüe-Lobo, I., Requena-Angulo, M., Olmedilla-Ishishi, Y. L., ... Andía-Melero, V. M. (2015). Satisfacción con la propia imagen corporal en una población de estudiantes universitarios de la Comunidad de Madrid. *Nutrición Hospitalaria*, ISSN: 0221-1611, 31(3), 1423–1426. <https://doi.org/10.3305/nh.2015.31.3.8349>
- Torres, L. (2006). *Service Charters in Spain: Transparency and Citizen Empowerment or Government Marketing?* Public Money & Management, vol. 26, no. 3, pp. 159-164.

- Venables, J. P., & Van-Gastel, J. (2014). Radiografía de los modelos de acreditación: organización, procesos y prácticas. El caso de las Universidades Austral de Chile, de la frontera y de los Lagos. *Calidad En La Educación*, (41), 51–81. Retrieved from <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=de7f6d8b-6145-4646-82d4-c65a1d3eddc4%40sessionmgr4008&vid=1&hid=4214>
- Vera, J., & Trujillo, A. (2016). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría Y Administración*, (XXX), 1–21. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Vergara, C. & Quesada, M. (2010). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Revista Electrónica de Investigación Educativa, Colombia.
- Zapata, G., & Tejeda, I. (2016). Publicidad engañosa en educación superior: Definiciones, regulación y una revisión de la publicidad en prensa escrita. *Calidad En La Educación*, 44, 197–242. <https://doi.org/10.4067/S0718-45652016000100008>
- White, Elena. (1971). *Consejos para los maestros*. Publicaciones Interamericanas, Estados Unidos.

ANEXOS

Anexo A

Área Administrativa	a.- Gestión Administrativa b.- Economía
Área académica	a.- Aulas b.- Biblioteca c.- Laboratorios d- Plana Docente -Dominio - Responsabilidad - Didáctica e.- procesos académicos
Área de investigación	Investigación
Área de bienestar universitario	Bienestar Universitario

Anexo B



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Estimado alumno, con el afán de mejorar los servicios académicos de nuestra universidad, solicitamos que respondas con sinceridad esta encuesta.

INFORMACION GENERAL

- 1- EDAD _____
- 2.- GENERO
 Masculino
 Femenino
- 3.- LUGAR DE PROCEDENCIA
 Lima
 Provincia
 Otros
- 4.- COLEGIO DE PROCEDENCIA
 Estatal
 Particular
 Otros
- 5.- CICLO ACADEMICO: _____
- 6.- FACULTAD
- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Medicina Humana | <input type="checkbox"/> Educacion | <input type="checkbox"/> Ciencias Matemáticas |
| <input type="checkbox"/> Derecho y Ciencias Políticas | <input type="checkbox"/> Ciencias Biológicas | <input type="checkbox"/> Psicología |
| <input type="checkbox"/> Letras y Ciencias Humanas | <input type="checkbox"/> Ciencias Administrativas | <input type="checkbox"/> Ingeniería Industrial |
| <input type="checkbox"/> Odontología | <input type="checkbox"/> Ciencias Contables | <input type="checkbox"/> Ingeniería Electrónica y eléctrica |
| <input type="checkbox"/> Farmacia y Bioquímica | <input type="checkbox"/> Ciencias Económicas | <input type="checkbox"/> Ingeniería Sistemas e Informática |
| <input type="checkbox"/> Química e Ingeniería Química | <input type="checkbox"/> Ciencias Físicas | <input type="checkbox"/> Ingeniería GMMYG |
| <input type="checkbox"/> Medicina Veterinaria | <input type="checkbox"/> Ciencias Sociales | |

I AREA ADMINISTRATIVA

A.- GESTION ADMINISTRATIVA - Marca con una X su punto de vista	Mala	Buena	Excel
1.- ¿ El control de las actividades administrativas en su facultad es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
2.- ¿ La distribución de los recursos es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
3.- ¿ Los trámites documentarios en su facultad es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
4.- ¿ El Texto único de procedimientos administrativos es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
5.- ¿ La conservación de los bienes e inmuebles en su facultad es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
6.- ¿ El mejoramiento continuo de los servicios es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
7.- ¿ El cumplimiento de las normas generales y leyes específicas es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
8.- ¿ La administración de los bienes de la facultad es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
9.- ¿ El desempeño profesional del personal de apoyo es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
¿ La atención que brinda la gestión administrativa en general es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9

B.- ECONOMIA - Marca con una X tu punto de vista	Mala	Buena	Excel
1.- ¿ La atención del personal de la Of. de economía es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
2.- ¿ El comportamiento del personal del área del Of. de economía inspira confianza?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
3.- ¿ El personal de Of. de economía brinda un servicio rápido?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
4.- ¿ El desempeño profesional en la Of. de economía es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
4.- ¿ La atención en el área de economía respondió a mis expectativas?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
5.- ¿ El trato del personal de la oficina de economía es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
¿ La calidad de los servicios que brinda la oficina de economía es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9

¿ En general, la calidad de los servicios en el área administrativa es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
---	-------	-------	-------

II AREA ACADEMICA

A.- AULAS - Marca con una X tu punto de vista	Mala	Buena	Excel
1.- ¿La capacidad del aula es adecuada de acuerdo al número de alumnos?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
2.- ¿Las instalaciones físicas de las aulas es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
3.- ¿Los equipos utilizados en las aulas es?.	1 2 3	4 5 6	7 8 9
4.- ¿El mantenimiento de las aulas es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
¿La calidad de las aulas y sus recursos que se utiliza es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9

B.- BIBLIOTECA - Marca con una X tu punto de vista	Mala	Buena	Excel
1.- ¿El horario de atención de la biblioteca es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
2.- ¿La bibliografía de la biblioteca es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
3.- ¿Las instalaciones de la biblioteca es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
4.- ¿El software que se utiliza para la búsqueda bibliografica es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
5.- ¿La ventilación en los ambientes de estudio es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
6.- ¿La atención en la biblioteca es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
7.- ¿La desempeño profesional del personal que atiende en la biblioteca es?.	1 2 3	4 5 6	7 8 9
8.- ¿La rapidez de la atención es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
9.-¿El servicio de tele consulta es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
10.- ¿La servicio de la biblioteca virtual es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
11.- ¿El servicio para la búsqueda, acceso y recuperación de información es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
12.- ¿Existe una hemeroteca con suscripciones vigentes?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
13.- ¿El servicio para la reproducción de documentos es?.	1 2 3	4 5 6	7 8 9
14.- ¿Los horarios de atención es?.	1 2 3	4 5 6	7 8 9
¿La calidad de los servicios brindados en la biblioteca en general es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9

C.- LABORATORIOS - Marca con una X tu punto de vista	Malo	Bueno	Exc.
1.- ¿Las instalaciones físicas de los laboratorios es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
2.- ¿La capacidad del laboratorio es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
3.- ¿La modernidad de los equipos es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
4.-¿La capacidad de los laboratorios es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
5.- ¿La disponibilidad para el uso de los laboratorios e instalaciones es?.	1 2 3	4 5 6	7 8 9
6.- ¿Los recursos que disponen o tienes los laboratorios es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
7.- ¿Las señales de seguridad y las condiciones de los equipos contra incendio es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
¿La calidad de los servicios brindados en los laboratorios en general es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9

Marcar con una X de punto de vista

Deficiente (D) =1

Regular (R)=2

Bueno (B) =3

Excelente (E) = 4

D- PLANA DOCENTE	D	R	B	E
Dominio				
1.- ¿ Los docentes demuestran dominio de la materia ?	1	2	3	4
2.- ¿La amplitud y profundidad del desarrollo de los contenidos de los cursos es?	1	2	3	4
3.- ¿Demuestran los docentes solvencia frente a las preguntas planteadas por los estudiantes sobre el tema?	1	2	3	4
4.- ¿ Las evaluaciones del aprendizaje del alumno por parte de los docentes es . objetiva de acuerdo a lo establecido?	1	2	3	4
¿En general, el dominio de las materias por parte de los docentes es ?	1	2	3	4
Responsabilidad y ética				
1.- ¿ La asistencia a clases de los docentes de acuerdo a lo programado en el silabo es?	1	2	3	4
2.- ¿La puntualidad en el horario establecido de los docentes es?	1	2	3	4
3.- ¿ Los valores eticos en su carácter diario de los docentes es?	1	2	3	4
4.- ¿ El cumplimiento de los silabos de acuerdo a la programacion es?	1	2	3	4
5.- ¿El sistema de tutorías y asesorias a estudiantes por parte de los docentes es?.	1	2	3	4
¿ En general, la reponsabilidad y ética de los docentes es?	1	2	3	4
Didáctica				
1- ¿Sus exposiciones de los docentes son entendibles y comprensibles?	1	2	3	4
2.- ¿ Las tecnicas didacticas utilizadas por los docentes es?	1	2	3	4
3- ¿ Promueven los docentes la participacion activa de los alumnos?.	1	2	3	4
¿En general, la didáctica utilizada por los docentes es?	1	2	3	4
¿El desempeño de la plana docente es?	1	2	3	4

E.- PROCESOS ACADEMICOS - Marca con una X tu punto de vista	Malo	Bueno	Exce
1.- ¿El diseño del perfil de la carrera que estudias es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
2.- ¿La frecuencia de actualización del plan de estudios de tu carrera es?.	1 2 3	4 5 6	7 8 9
3.- ¿El plan de estudio de tu carrera es?.	1 2 3	4 5 6	7 8 9
4.- ¿Los objetivos de los cursos en general y su distribución en horas es?.	1 2 3	4 5 6	7 8 9
5.- ¿Los métodos de enseñanza - aprendizaje es?.	1 2 3	4 5 6	7 8 9
6.- ¿Los recursos para el aprendizaje y el trabajo individual de los alumnos es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
7.- ¿Se cuenta con recursos para el desarrollo de las actividades de enseñanza?.	1 2 3	4 5 6	7 8 9
8.- ¿El acceso a los talleres, seminarios y practicas de laboratorio de los diversos curso	1 2 3	4 5 6	7 8 9
9.- ¿El número de alumnos en las clases teóricas y practicas es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
10.- ¿Los mecanismos de supervisión del desarrollo de los contenidos de silabos es?.	1 2 3	4 5 6	7 8 9
¿La calidad de los procesos académicos en general es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9

¿En general, la calidad de los servicios academicos (Aulas, Bibliotecas, laboratorios, plana docente y procesos académicos) es ?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
---	-------	-------	-------

III AREA DE INVESTIGACION			
INVESTIGACION - Marca con una X tu punto de vista	Mala	Bueno	Excel
1.- ¿La información verificable en los planes curriculares y sílabos sobre incorporación de conocimientos generados por la investigación en el área es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
2.- ¿Las publicaciones impresas y/ o correo electrónicos especializados, para la difusión de investigaciones es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
3.- ¿El apoyo económico para realizar la tesis como trabajo de investigación en el pregrado es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
3.- ¿Los incentivos económicos para los estudiantes por la participación en un proyecto es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
4.- ¿Las normas de distribución de los beneficios intelectuales que puedan surgir de las investigaciones es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
<i>El apoyo y fomento a los alumnos ha participado en el desarrollo de proyectos de investigación es?</i>	1 2 3	4 5 6	7 8 9

IV AREA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO			
BIENESTAR UNIVERSITARIO - Marca con una X tu punto de vista	Mala	Buena	Exc
1.- ¿ Los programas y actividades de bienestar dirigida a estudiantes que desarrolla la universidad es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
2.- ¿La solución de los problemas del alumno por la unidad de bienestar es ?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
3.- ¿Las actividades sociales programadas es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
4.- ¿Las becas para alumnos de escasos recursos económicos es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
5.- ¿Los programas y actividades de bienestar dirigidas a docentes, administrativos y estudiantes que desarrolla la facultad es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
6.- ¿El servicio que presta la unidad de bienestar a los docentes y administrativos es?	1 2 3	4 5 6	7 8 9
<i>¿Los servicios brindados por el área de bienestar universitario es?</i>	1 2 3	4 5 6	7 8 9

	Mala	Buena	Exc
<i>¿En general, la calidad de los servicios brindados por la universidad es?</i>	1 2 3	4 5 6	7 8 9

PS = Poco satisfecho, S=Satisfecho y MS= Muy Satisfecho (1 2 3 4... es la intensidad)	PS	S	MS
<i>¿Qué tan satisfecho estas con los servicios brindados por la universidad?</i>	1 2 3	4 5 6	7 8 9