



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ECONOMÍA MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO REGIONAL

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA ELÉCTRICA, ELECTRÓNICA, INFORMÁTICA Y MECÁNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, 2019

PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ECONOMÍA MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO REGIONAL

AUTOR:

Br. GABRIELA ALARCON URRUTIA

ASESOR:

Dra. MÉRIDA MARLLENY ALATRISTA GIRONZINI

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-4757-4971

CUSCO-PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: “**CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA ELÉCTRICA, ELECTRÓNICA, INFORMÁTICA Y MECÁNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, 2019**”, presentado por: **Gabriela Alarcón Urrutia**, con Nro. DNI: 71428979, para optar al grado académico de: **Maestro en Economía Mención Gestión Pública y Desarrollo Regional**.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 4%

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

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	(X)
Del 11 al 30%	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor al 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera hoja del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 14 de octubre de 2024


Dra. **MÉRIDA MARLLENY ALATRISTA GIRONZINI**
ASESOR
CODIGO ORCID: 0000-0002-4757-4971
DNI: 23923873

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio
<https://unsaac.turnitin.com/viewer/submissions/oid:27259:392837984?locale=es-MX>

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA ELÉCTRICA, ELECTRÓNICA, IN

AUTOR

GABRIELA ALARCON

RECUENTO DE PALABRAS

30749 Words

RECUENTO DE CARACTERES

177461 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

127 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.8MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 14, 2024 4:23 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 14, 2024 4:25 PM GMT-5**● 4% de similitud general**

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

- 3% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 30 palabras)

DEDICATORIA

A Edgar, mi querido padre, por ser la persona que con amor y sabiduría contribuyo a ser lo que soy, y a cumplir con mis sueños cada día y en todo momento está junto acompañándome en mis logros y desarrollo personal y profesional.

A Soledad, mi madre, por amarme y darme la vida y ser mi apoyo en todos los momentos de mi vida y dar las gracias por tener a mis padres y el por el amor que me dan cada día.

A Sabina mi segunda mamá, que, aunque no esté físicamente conmigo siempre la tendré en mi corazón y en mi mente, quién le agradezco todo lo que hizo por mí y me ayudo a ser la persona que soy.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, a través de la Maestría en Gestión Pública y Desarrollo Regional, Facultad de Economía, expreso mi agradecimiento a los docentes quienes contribuyeron en mi consolidación profesional.

A la Dra. Merida M. Alatriza Gironzini, mi asesora por su apoyo profesional y académico en el asesoramiento permanente en la realización de la investigación y su calidad de persona.

Mi agradecimiento a la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la universidad nacional de San Antonio Abad del Cusco, a sus docentes y estudiantes por su colaboración para lograr resultados en la investigación.

A los docentes Mg. Miguel Ángel Mendoza Abarca y Dr. Ernests Batallanos Enciso, que con sus conocimientos y capacidades han hecho posible la culminación del presente trabajo de investigación que contribuirá al planteamiento de soluciones a la problemática de la calidad educativa en la educación universitaria

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	ix
Introducción	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Situación problemática	3
1.2 Formulación del problema	10
<i>1.2.1 Problema general</i>	<i>10</i>
<i>1.2.2 Problemas específicos</i>	<i>10</i>
1.3 Justificación de la investigación.....	11
<i>1.3.1 Justificación Teórica.....</i>	<i>11</i>
<i>1.3.2 Justificación metodológica</i>	<i>11</i>
<i>1.3.3 Justificación Social</i>	<i>11</i>
1.4 Objetivos de la investigación	12
<i>1.4.1 Objetivo general</i>	<i>12</i>
<i>1.4.2 Objetivos específicos.....</i>	<i>12</i>
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	13
2.1 Bases teóricas.....	13
<i>2.1.1 Teoría de la Calidad en la educación universitaria, (Deming, 1986)</i>	<i>13</i>
<i>2.1.2 La calidad de servicio educativo (OCDE, 2012)</i>	<i>14</i>
<i>2.1.3 Teoría del Modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zethaml y Berry, 1985)</i>	<i>14</i>
<i>2.1.5 Teoría de comportamiento del consumidor (Alfred Marshall, 1890).....</i>	<i>17</i>
<i>2.1.6 Teoría de Utilidad Neoclásica (William Stanley Jevons, Carl Menger y León Walras, 1870)</i>	<i>17</i>
<i>2.1.7 Teorías de la satisfacción del cliente (Gento Vivas, 2003)</i>	<i>18</i>
<i>2.1.8 La teoría de los dos factores de la satisfacción del cliente por (Carmona Lavado y Leal Millán, 1998).</i>	<i>18</i>
<i>2.1.9 Teoría de las expectativas en la educación (Pichardo, M. 2007)</i>	<i>19</i>
<i>2.1.10 Dimensiones de la variable satisfacción (Maslow, 1983)</i>	<i>20</i>
<i>2.1.11 Teoría de Calidad de Servicio (Quijano, 2004)</i>	<i>21</i>
<i>2.1.12 La calidad de servicio en el ámbito educativo (Sverdlick, 2012)</i>	<i>22</i>
<i>2.1.13 La medición de la calidad de servicio dentro el ámbito educativo (Stubrin, 2010) ...</i>	<i>22</i>
<i>2.1.14 Dimensiones de la calidad del servicio (Silíceo, 2000)</i>	<i>23</i>
<i>2.1.15 Teoría de calidad (Senlle, 2001).</i>	<i>23</i>
<i>2.1.16 Calidad de servicio - (Juran, 1996)</i>	<i>25</i>

2.1.17	<i>Calidad de enseñanza (Capelleras y Veciana, 2004)</i>	25
2.1.18	<i>Evaluación de la calidad de la enseñanza (Capelleras y Veciana, 2004).</i>	27
2.2	Marco Conceptual	28
2.2.1	CALIDAD	28
2.2.2	CALIDAD DE SERVICIO	28
2.2.3	ESTUDIANTE	29
2.2.4	EGRESADO	29
2.2.5	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	29
2.2.6	SATISFACCIÓN ACADÉMICA	29
2.2.7	CALIDAD EDUCATIVA (UNESCO)	30
2.2.8	CALIDAD EDUCATIVA (SINEACE)	30
2.2.9	CALIDAD EDUCATIVA (MINEDU)	30
2.2.10	SATISFACCIÓN	30
2.2.11	SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL	31
2.2.12	SERVICIO	31
2.2.13	SERVICIO EDUCATIVO	31
2.2.14	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	32
2.2.15	ATENCIÓN ADMINISTRATIVA	33
2.2.16	INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	33
2.2.17	DESEMPEÑO DOCENTE	33
2.2.18	SERVQUAL	34
2.2.19	ELEMENTOS TANGIBLES	34
2.2.20	FIABILIDAD	34
2.2.21	CAPACIDAD DE RESPUESTA	35
2.2.22	SEGURIDAD	35
2.2.23	EMPATÍA	35
2.2.24	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL ESTUDIANTE	35
2.2.25	LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.	36
2.2.26	EDUCACIÓN UNIVERSITARIA	36
2.2.27	ISO 8402	37
2.2.28	ISO 9000	37
2.2.29	ISO 9001:2015	37
2.3	Antecedentes empíricos de la investigación	37
2.3.1	A nivel internacional	37
2.3.2	A nivel nacional	45
2.3.3	A nivel local	49

2.4	HIPÓTESIS Y VARIABLES	51
2.4.1	<i>Hipótesis</i>	51
2.5	Identificación de variables e indicadores	52
2.6	Operacionalización de variables	52
III.	METODOLOGÍA	57
3.1	Ámbito de estudio	57
3.2	Tipo y nivel de investigación	58
3.3	Unidad de análisis	58
3.4	Población de estudio	59
3.5	Tamaño de la muestra	59
3.6	Técnicas de selección de la muestra	60
3.7	Técnicas de recolección de información	61
3.8	Técnicas de análisis e interpretación de la información	62
3.9	Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	62
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	63
4.1	Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados	63
4.2	Variable calidad de servicio	64
4.2.1	<i>Dimensión d1 Elementos tangibles</i>	64
4.2.2	<i>DIMENSIÓN D2: Confiabilidad</i>	65
4.2.3	<i>DIMENSIÓN D3: Capacidad de respuesta</i>	67
4.2.4	<i>DIMENSIÓN D4: Seguridad</i>	68
4.2.5	<i>DIMENSIÓN D5: Empatía</i>	70
4.3	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	71
4.3.1	<i>DIMENSIÓN D1: Cumplimiento a sus necesidades básicas</i>	71
4.3.2	<i>DIMENSIÓN D2: Seguridad económica y emocional</i>	73
4.3.3	<i>DIMENSIÓN D3: Sistema de trabajo</i>	75
4.3.4	<i>DIMENSIÓN D4: Progreso y auto realización personal</i>	76
4.3.5	<i>DIMENSIÓN D5: Satisfacción estudiantil con la infraestructura de la Escuela Profesional</i>	78
4.4	PRUEBA DE HIPÓTESIS	79
4.4.1	<i>PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL</i>	80
4.4.2	<i>PRUEBA DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</i>	81
4.5	Presentación de resultados	87
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	101
	BIBLIOGRAFÍA	105
	ANEXOS	109

RESUMEN

El presente trabajo, tiene como finalidad determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC), análisis circunscrito en el año 2019 y que surge como consecuencia de la identificación de la problemática existente y de los hallazgos encontrados referentes, al estado de las instalaciones físicas, equipamiento de laboratorios, dimensión de la preparación del personal administrativo, entre otros. En las escuelas profesionales que conforman la macro facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la UNSAAC.

El presente estudio, tiene el propósito de servir como un medio que demuestre el estado de calidad del servicio educativo superior y con ello reducir al mínimo posible la insatisfacción, por los servicios que las escuelas profesionales brindan a los estudiantes. Con el fin de lograr la excelencia en la formación del futuro profesional y el prestigio de la facultad y por consiguiente de la UNSAAC. Como fuente de información primaria se utilizó un cuestionario estructurado con escalas Likert, diseñado con el propósito de poder idealizar la percepción de los estudiantes sobre el estado de la calidad del servicio educativo, según las categorías de población previamente establecidas. El tipo y nivel de investigación es, aplicada, cuantitativo de tipo descriptivo, para obtener información sobre los diversos factores relacionados con la calidad de servicio y satisfacción en la macro facultad antes citada.

Se logró demostrar que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la variable satisfacción, a un nivel del 95% de confiabilidad, así como también, cada una de las dimensiones de la variable calidad de servicio se relacionan significativamente con las dimensiones de la variable satisfacción, a un nivel del 95% de confiabilidad. Según la

percepción de los estudiantes, se demostró en las pruebas de las hipótesis que existe una relación directa entre calidad de servicio y satisfacción. El instrumento utilizado fue el Modelo SERVQUAL, su aplicación se realizó a una muestra de 191 personas en el semestre 2019, para procesar los datos se emplearon la estadística descriptiva e inferencial, así como la prueba Chi - cuadrado para probar la asociación entre variables de calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes.

Palabras clave: Calidad educativa, servicio educativo, satisfacción, elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the degree of relationship between the quality of educational services and satisfaction in the Faculty of Electrical, Electronic, Computer, and Mechanical Engineering at the National University of San Antonio Abad of Cusco (UNSAAC). This analysis is confined to the year 2019 and arises from the identification of existing issues and findings related to the state of physical facilities, laboratory equipment, and the preparedness of administrative staff, among others, within the professional schools that comprise the macro faculty of Electrical, Electronic, Computer, and Mechanical Engineering at UNSAAC.

This study aims to serve as a means to demonstrate the state of quality of higher education services and thereby minimize the dissatisfaction with the services provided by the professional schools to students. The goal is to achieve excellence in the training of future professionals and enhance the prestige of the faculty and consequently of UNSAAC. A structured questionnaire with Likert scales was used as the primary source of information, designed to capture the students' perception of the quality of educational services according to previously established population categories. The type and level of research are applied and quantitative descriptive, to gather information on the various factors related to service quality and satisfaction in the aforementioned macro faculty.

It was possible to demonstrate that the quality of service is significantly related to the satisfaction variable, at a level of 95% reliability, as well as, each of the dimensions of the quality of service variable are significantly related to the dimensions of the satisfaction variable at a level of 95% reliability. According to the students' perception, it was demonstrated in the tests of the hypotheses that there is a direct relationship between service quality and satisfaction. The instrument used was the SERVQUAL Model, its application was

carried out to a sample of 191 people in the 2019 semester, descriptive and inferential statistics were used for data processing, the Chi square test was used to test the association between variables of quality of service and student satisfaction.

Keywords: Educational quality, educational service, satisfaction, tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy.

Introducción

El objetivo principal fue determinar el grado de relación entre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco en el año 2019 respecto a los servicios ofertados por la citada Facultad. El análisis es delimitado al año 2019 y la motivación principal yace en que existen escasos documentos relacionados a la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el nivel universitario en comparación a trabajos de investigación realizados en otros países.

La investigación tiene cinco capítulos: En el primer capítulo, se plantea la situación problemática, para luego formular el problema general y los problemas específicos, es decir la formulación de las preguntas de la investigación, la justificación de la investigación y la formulación del objetivo general y específicos.

En el capítulo segundo, se desarrolló las bases teóricas y filosóficas, que darán sustento a las variables de estudio, y por consiguiente al tema desarrollado, así como también se presenta el marco conceptual, los antecedentes empíricos de la investigación, a nivel internacional, nacional y local. E igualmente se formuló la hipótesis general y las hipótesis específicas y se identificó las variables e indicadores.

En el tercer capítulo, se propuso la metodología utilizada para el logro de los objetivos planteados, donde también se define el ámbito de estudio, señalando su localización política y geográfica, tipo y nivel de investigación, determinando luego la unidad de análisis, población de estudio, tamaño de la muestra, técnicas de recolección de información, técnicas de análisis e interpretación de la información y técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas en la investigación.

El cuarto capítulo, comprende los resultados y discusión, a través del procesamiento, análisis e interpretación y discusión de los resultados, para luego aplicar las técnicas de validación y/o prueba de hipótesis, culminado con la presentación de los resultados.

En el quinto capítulo, se presenta las conclusiones de la investigación y a partir de los resultados, se plantea recomendaciones para la facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Y mejore la satisfacción de los estudiantes mediante un Plan de mejoras continua para alcanzar la calidad educativa.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

En los últimos años diversas investigaciones han demostrado que las estrategias enfocadas en la gestión de la calidad del servicio educativo, influyen directamente en la satisfacción de los estudiantes universitarios. La satisfacción académica está relacionada con la retención estudiantil y el éxito en el aprendizaje (Meléndez, J. 2007), por lo tanto, las instituciones deben considerar estrategias que fomenten la participación activa del estudiante y la retroalimentación desde el punto de vista tanto académico como de gestión institucional. Los modelos de gestión de calidad de servicio educativo, demuestran una alternativa eficaz para la mejora del desempeño, los mismos que traerán consigo muchos beneficios, como: mejor administración de los procesos, mejor control de las áreas claves, posibilidad de medición del proceso de mejora continua, mayor participación del personal en sus actividades cotidianas, mayor motivación y por consiguiente mayor productividad laboral.

La calidad del servicio educativo no solo afecta la satisfacción de los estudiantes, sino también la reputación institucional y la competitividad en el mercado educativo global. Así mismo, la satisfacción académica está relacionada con la retención estudiantil y el éxito del aprendizaje, que desembocan en un mejor rendimiento del individuo en el mediano y largo plazo en el ámbito laboral, lo cual mejora la rápida inserción laboral de los egresados (Ammigan y Jones 2018). La falta de una gestión de calidad en educación conlleva a resultados desventajosos para inserción laboral de sus egresados en la economía local y regional en el mediano y largo plazo.

En Latinoamérica: La calidad de la educación universitaria es variada, con algunos países que tienen sistemas educativos de alta calidad y otros que aún están en desarrollo; en general, la tasa de matrícula en educación superior es menor que en los países desarrollados (Gacel-Ávila, J. 2023); la inversión en educación superior también es menor que en los países

desarrollados; los resultados de los estudiantes latinoamericanos en pruebas estandarizadas internacionales son inferiores al promedio de la OCDE.

La calidad de la educación universitaria en el Perú y en Latinoamérica es un tema crucial para el desarrollo social y económico de la región. La acreditación universitaria es uno de los principales mecanismos para asegurar y mejorar esta calidad. Además, la implementación de estándares internacionales como el ISO 9001, que busca mejorar la confianza y satisfacción del cliente en la oferta de productos y servicios, ayudando a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes; ISO 27001, estándar internacional que establece la implementación, mantenimiento y mejora de un sistema de gestión de la seguridad de la información.

La calidad de la educación universitaria en Perú y Latinoamérica es un tema complejo que requiere de un análisis profundo y de acciones concretas para su mejora. La acreditación es una herramienta importante para evaluar y garantizar la calidad de la educación universitaria, pero no es suficiente por sí sola. Es necesario que los gobiernos, las universidades y la sociedad en general trabajen en conjunto para mejorar la calidad de la educación superior y hacerla más accesible a todos, la calidad de la educación universitaria en Perú y Latinoamérica se evalúa principalmente a través de sistemas de acreditación nacionales que comparten criterios comunes como la calidad académica, la infraestructura y la gestión institucional (UNESCO, IESALC. 2020).

En general, la calidad de la educación universitaria en Perú y Latinoamérica enfrenta diversos desafíos. Si bien se han realizado esfuerzos por mejorar los estándares a través de procesos de acreditación, aún existen brechas significativas en áreas clave.

A nivel regional, la situación es similar. Países como Chile, Colombia y México han implementado sistemas de acreditación, pero los resultados son dispares. Algunas universidades de elite logran altos estándares, mientras que la mayoría lucha por cumplir con

los requisitos mínimos. La falta de financiamiento, la desigualdad en el acceso y la brecha entre la formación y las demandas del mercado laboral son desafíos compartidos.

En la tabla N° 01 se aprecia indicadores sobre la calidad educativa del Perú en relación con Latinoamérica, en el Perú solo han sido acreditadas 30% en relación al 40% promedio de Latinoamérica, el porcentaje de universidades acreditadas en promedio de Latinoamérica es un 10% mayor al de Perú, una brecha que separa al país del estándar competitivo en la región. El número de estudiantes por profesor es de 25, que dista en 5 alumnos por profesor en comparación con Perú. En cuanto a la Inversión en I+D en porcentaje del PIB, el Perú se encuentra alejado significativamente del promedio en Latinoamérica, lo que demuestra el poco interés de parte del gobierno a mejorar esta situación que propicia la menor competitividad de los egresados peruanos en la región latinoamericana. Sobre la vinculación Universidad - Empresa, mientras en Latinoamérica el vínculo se mantiene heterogéneo en Perú es un porcentaje bajo, lo que revela la brecha y dificultad de los egresados de insertarse en el mercado laboral. Por último, en cuanto a movilidad estudiantil internacional el Perú se encuentra en las mismas condiciones que en Latinoamérica, pero sin dejar de ser un indicador malo para la calidad educativa en el país.

Tabla 1.

Comparativa de indicadores de calidad entre Latinoamérica y Perú

Indicador	Perú	Latinoamérica
Porcentaje de universidades acreditadas	30%	40% (promedio)
Estudiantes por profesor	30	25

Inversión en I+D (% del PIB)	0.15%	0.68%
Vinculación universidad-empresa	Baja%	Heterogénea
Movilidad estudiantil internacional	Baja	Baja

Nota: Perusia Juan Cruz (2017) La medición de la calidad de la educación en América Latina en el marco de la Agenda ODS 4 – Educación 2030. UNESCO

La calidad de la educación universitaria en Perú y Latinoamérica enfrenta retos significativos que requieren un abordaje integral, incluyendo mayores inversiones, mejoras en la gestión académica y la vinculación con el sector productivo. La implementación de estándares internacionales y la armonización de los procesos de acreditación serán fundamentales para elevar los niveles de calidad y competitividad de la educación superior en la región.

La ley universitaria 30220 en el artículo 01 menciona a las universidades como entidades clave para el progreso de la cultura y la investigación en el país, fomenta el continuo mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones universitarias. En el artículo 13 se establece que la SUNEDU tiene como objetivo licenciar el servicio educativo superior universitario, entendiendo el licenciamiento como el proceso que tiene como objetivo verificar que se cumplen las condiciones fundamentales de calidad para brindar el servicio educativo universitario. E igualmente el Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) se le garantiza que las instituciones educativas, tanto públicas como privadas, brinden un servicio de alta calidad a la sociedad, así como certificar las competencias el mismo que contribuirá a tener profesionales competitivos.

En el Perú, la calidad de la educación universitaria es un tema de debate. Según el Ministerio de Educación, solo el 30% de las universidades peruanas tienen acreditación internacional. Esto sugiere que la mayoría de las universidades peruanas no cumplen con los estándares de calidad establecidos. En cuanto a Latinoamérica, la situación es similar. Según un informe de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), solo el 25% de las universidades latinoamericanas tienen acreditación internacional.

La región Cusco cuenta con seis universidades licenciadas, tres de gestión Pública y tres de gestión Privada, que en conjunto ofrecen 150 programas de estudio, de las seis universidades cuatro concentran 24 programas de estudio de pregrado de acreditación obligatoria. Existen 23 programas de estudios universitarios en autoevaluación, es decir 21 programas en autoevaluación y dos con acreditación vigente de la universidad licenciada Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC), de gestión pública.

La Dirección de Calidad y Acreditación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC) es la unidad responsable de liderar el proceso de acreditación de las carreras profesionales de la universidad. Entre sus funciones se encuentran: Diseñar e implementar políticas y estrategias de aseguramiento de la calidad, igualmente en el artículo tres del Estatuto de la UNSAAC Ítem 3.11 tiene como principio el mejoramiento continuo de la calidad académica, así como los artículos 128 y 129 establecen que *“Las Unidades de Calidad y Acreditación de las Facultades, controlan la calidad de servicio académico con fines de mejora continua y acreditación a nivel de pregrado y posgrado”*.

La región Cusco tiene dos desafíos importantes en el corto plazo según el gobierno regional que tiene entre sus funciones *“Contribuir al desarrollo de la política de acreditación y certificación de la calidad educativa en el ámbito de su competencia”* (Ley 27867, artículo 47 inciso b)

La Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC) es una de las universidades más antiguas de América Latina, ocupando el quinto lugar y es la cuarta universidad más antigua del Perú. Ofrece programas académicos en diversas disciplinas, incluyendo humanidades, ciencias sociales, ciencias naturales, ingeniería, ciencias de la salud y más. También es conocida por su enfoque en la investigación y la preservación de la cultura andina. Esta Universidad cuenta con 38 escuelas universitarias con aproximadamente 19685 estudiantes. La calidad del servicio educativo tiene relevancia desde el punto de vista académico como práctico siendo un objetivo estratégico para competir en el mercado en entornos cada vez más exigentes y competitivos, es necesario que las universidades logren resultados eficientes y convertirlos en ventajas competitivas. Actualmente la medición de la calidad del servicio se relaciona con otros conceptos como la satisfacción del cliente y sus comportamientos futuros, donde el consumidor elige productos y servicios cada vez mejores que garanticen su inserción laboral en el mercado de trabajo.

En el contexto nacional, a la fecha se tienen escasas investigaciones relacionados con la calidad de servicio y satisfacción de usuarios, en el nivel universitario, con respecto a investigaciones realizadas en otros países. A finales de 1990 se adaptaron los paradigmas del mundo empresarial de “Gestión de la Calidad Total” y “Mejora Continua de la Calidad” al ámbito de la educación superior. Así mismo en la última década, se incorporaron los modelos de “Gestión por Resultados” y “Enfoques por Competencias” adquiridas por los estudiantes a través de la educación superior.

En la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco tiene cuatro escuelas profesionales: Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Informática e Ingeniería Mecánica, con un total de 1370 (estudiantes y egresados) en el año 2019. Como unidades académicas están comprometidas formar investigadores profesionales y competitivos mediante el

conocimiento científico, técnico y las herramientas tecnológicas para que los egresados tengan una alta competencia en el mercado laboral. A la fecha no se han realizado estudios y/o investigaciones sobre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, no se tiene políticas de calidad que implementen sistemas de gestión de calidad orientada a la atención de los estudiantes y la mejora continua para brindar un buen servicio educativo. E igualmente se ha identificado problemas relacionados respecto a: La infraestructura está parcialmente acorde al servicio que se brinda, e igualmente los equipos modernos y laboratorios. El personal que labora en la macro facultad carece de una adecuada preparación en el cumplimiento de sus funciones; Personal con escasa voluntad de prestar ayuda y orientación a los estudiantes, que como usuarios del servicio merecen un adecuado trato; Como consecuencia de la falta de capacitación del personal de la Escuela profesional, se observa la falta de confianza y credibilidad, en las diferentes actividades que estos realizan; Incomprensión por parte del personal de las Escuelas profesionales en las necesidades, intereses, y atención personalizada con horarios de trabajo convenientes para los estudiantes. Frente a estos problemas es necesario mejorar la calidad del servicio educativo a través de un plan de mejora continua en el corto y mediano plazo, dado que presenta desventajas y problemas identificados, es importante conocer la opinión de los estudiantes el cual permitirá el diseño de estrategias que ayudaran a mejorar la calidad del servicio educativo.

Por consiguiente, la finalidad de la siguiente investigación fue determinar la relación entre la satisfacción de los alumnos de la universidad y la calidad del servicio educativo de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de los elementos tangibles con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019?
- ¿Cómo se asocian la confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019?
- ¿Cuál es el grado de relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre seguridad y satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación Teórica

La justificación teórica en la investigación tomó como bases teóricas: Teoría de la Calidad en la educación universitaria, La calidad de servicio educativo, Teoría del Modelo SERVQUAL, Teoría de comportamiento del consumidor y Teorías de la satisfacción del cliente, que establecieron una base sólida para la investigación permitiendo identificar problemas. La investigación también tuvo como objetivo aportar conocimiento sobre la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes universitarios, con la finalidad de ser incorporado como parte del conocimiento en las competencias sobre calidad académica hasta lograr la satisfacción de los usuarios

1.3.2 Justificación metodológica

Este trabajo sirvió como un antecedente para fomentar investigaciones similares, además que esta investigación estableció relación entre variables satisfacción de estudiantes y calidad de servicio educativo, con enfoque cuantitativo (medición de variables) se justifica por su planteamiento al proporcionar un instrumento (cuestionario) que podrá ser utilizado para investigaciones futuras sobre el tema. Por el lado de las variables, la investigación podrá ayudar y mejorar la manera en investigar la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes. También se justifica por la aplicación del modelo SERVQUAL el cual en esta investigación está adaptado para el contexto educativo universitario y utiliza el instrumento de cuestionario para poder medir la satisfacción de forma cuantitativa. De esta forma se sustenta el aporte de la investigación al utilizar el modelo mencionado y aplicarlo a los estudiantes de la Facultad.

1.3.3 Justificación Social

La investigación es trascendental para la sociedad, ya que la educación constituye uno de los factores más importante del crecimiento y desarrollo económico de un país, forma

profesionales para integrarse a la sociedad, este trabajo beneficia a los que toman decisiones en la mejora de la calidad educativa que se ve reflejada en la satisfacción de los estudiantes. En la región del Cusco no existen trabajos de investigación relacionados a la calidad del servicio educativo público universitario y la relación con la satisfacción de los estudiantes. El tema de la satisfacción percibida por los estudiantes es de suma importancia ya que implica el rendimiento del estudiante en su futuro ámbito profesional, lo cual tiene impacto en la inserción laboral del egresado y por consiguiente en el desarrollo regional. El servicio público universitario también responde al bienestar social regional, ya que es el eje generador de conocimiento y es parte responsable de proporcionar mano de obra intelectual y técnico al mercado laboral regional.

Así también, la dimensión administrativa pública de la universidad es clave en esta investigación y es por tal motivo que este trabajo de investigación se justifica dentro del ámbito de la gestión pública y del desarrollo regional.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar en qué medida los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.
- Analizar el grado de relación entre confiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la

calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

- Determinar en qué medida la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.
- Determinar el grado de relación entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.
- Determinar la relación que existe entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Bases teóricas

2.1.1 *Teoría de la Calidad en la educación universitaria, (Deming, 1986)*

La Teoría de la Calidad en la educación universitaria es un enfoque integral que busca mejorar la experiencia educativa en las instituciones de educación superior. Esta teoría se enfoca en la importancia de la calidad educativa como un factor clave para el desarrollo y la competitividad de las universidades.

Uno de los autores destacados en este campo es Edward Deming, quien propuso principios para mejorar la calidad en las organizaciones, que también se han aplicado al ámbito educativo. Deming enfatizó la necesidad de una mejora continua y la adopción de una nueva filosofía de gestión centrada en la calidad.

En el contexto de la educación universitaria, la teoría aboga por la integración de métodos activos de enseñanza, el uso de tecnología, la metacognición y la autorreflexión. Además, se destaca la importancia de una adecuada gestión de calidad que incluya la formulación de estrategias de competitividad y la promoción de programas de formación humanista y responsabilidad social. Se centra en la mejora continua de los procesos educativos para satisfacer las necesidades de los estudiantes y asegurar la relevancia y excelencia académica de las instituciones de educación superior.

2.1.2 La calidad de servicio educativo (OCDE, 2012)

La calidad de servicio educativo según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) se centra en la mejora continua y la excelencia en la educación. La OCDE no propone una teoría única, sino que ofrece un marco para evaluar y comparar la calidad educativa entre países miembros y no miembros, con el fin de promover políticas educativas efectivas y equitativas. El enfoque de la OCDE hacia la calidad del servicio educativo incluye aspectos como la equidad, la inclusión, y la relevancia de la educación para el desarrollo sostenible y el mercado laboral. Además, la OCDE enfatiza la importancia de la evaluación y la comparación internacional a través de estudios como PISA (Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos), que mide el rendimiento de los estudiantes en áreas clave y proporciona datos para la toma de decisiones basada en evidencia. Se cuenta con contribuciones significativas de varios expertos en educación y economía, uno de los documentos clave es el informe “Education at a Glance”, publicado anualmente, que ofrece una visión comprensiva de los sistemas educativos a nivel mundial.

2.1.3 Teoría del Modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zethaml y Berry, 1985)

Esta teoría es un modelo de servicio que evalúa la calidad a través de la identificación de brechas entre las expectativas del cliente y la percepción del servicio recibido. Se basa en cinco dimensiones clave: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El modelo SERVQUAL propone que la diferencia entre lo que los clientes esperan recibir y lo que perciben que han recibido determina la calidad del servicio. La teoría sugiere que minimizar estas brechas es esencial para mejorar la calidad del servicio, además que proporciona un marco estructurado para entender y mejorar la calidad del servicio en diversas industrias, incluyendo la educación.

2.1.4 La Escuela Norteamericana (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993)

Tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones. Para ello, crearon un instrumento denominado Servqual, el cual permite cuantificar la calidad del servicio a través de una escala de respuestas múltiples diseñada para comprender las expectativas de los clientes. Este instrumento no solo sirve para evaluar la calidad del servicio, sino también como herramienta para la mejora continua y la comparación con otras organizaciones.

El modelo Servqual se centra en medir las expectativas que los clientes tienen respecto al servicio prestado utilizando cinco dimensiones. Contrastando estas expectativas con las percepciones reales del cliente en esas mismas dimensiones, se busca identificar la discrepancia o "gap" entre ambas mediciones. Este gap es crucial para implementar acciones correctivas que puedan mejorar la calidad del servicio (Zeithaml et al., 1993).

Para evaluar la calidad del servicio de manera efectiva, es necesario entender tanto las expectativas como las percepciones reales de los clientes. Zeithaml et al. (1993) identificaron factores clave que influyen en la formación de expectativas, incluyendo la comunicación boca a boca, las necesidades personales, las experiencias previas con el servicio y la comunicación externa de la institución sobre sus servicios.

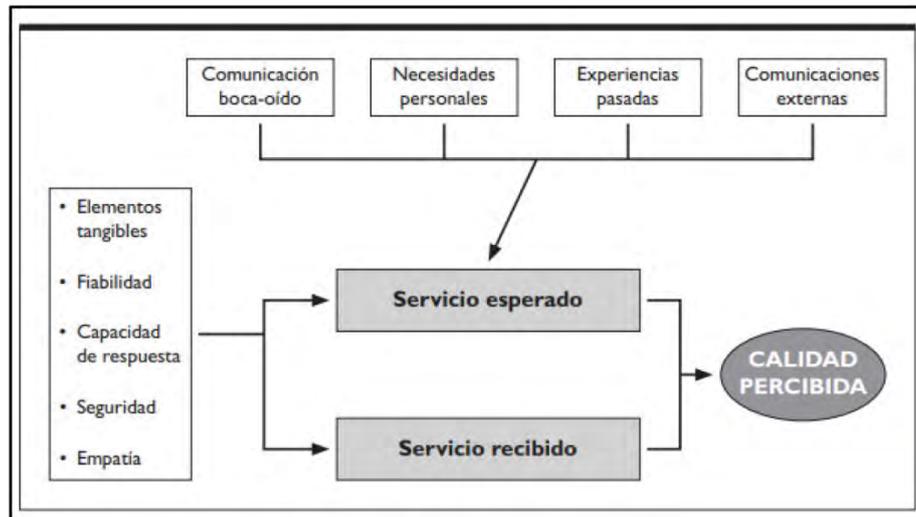
Inicialmente, se propusieron diez dimensiones para evaluar la calidad del servicio, pero estudios posteriores revelaron correlaciones entre estas dimensiones, lo que llevó a reducirlas a cinco dimensiones principales:

- **Fiabilidad:** habilidad para ofrecer el servicio de manera fiable y precisa.
- **Capacidad de Respuesta:** disposición y voluntad para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido.
- **Seguridad:** el personal demuestra atención y conocimiento, lo que genera confianza y credibilidad.
- **Empatía:** la institución demuestra cuidado y atención personalizada hacia sus clientes.
- **Elementos Tangibles:** la apariencia física de los equipos, personal, materiales de comunicación y las instalaciones.

Concisamente, el modelo Servqual se basa en la idea de que la calidad del servicio se define por la discrepancia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios, utilizando estas cinco dimensiones como medida fundamental (Camisón, Cruz, & González, 2006).

Figura 1.

Marco conceptual del modelo Servqual



Nota: Tomado de Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). Gestión de la calidad. Madrid, Pearson Educación, S.A.

2.1.5 Teoría de comportamiento del consumidor (Alfred Marshall, 1890)

Desarrollada a finales del siglo XIX, es un pilar fundamental en la economía que analiza cómo los individuos toman decisiones de consumo basadas en la maximización de la utilidad. Marshall introdujo el concepto de utilidad marginal, que describe el beneficio adicional que un consumidor obtiene al consumir una unidad adicional de un bien o servicio.

Según Marshall, los consumidores actúan racionalmente, buscando obtener la mayor satisfacción posible con los recursos disponibles. Este comportamiento se refleja en la demanda de bienes y servicios, que a su vez influye en la determinación de precios y niveles de producción en la economía. Marshall destaca la importancia de la utilidad marginal y la toma de decisiones racionales en la economía de mercado. Esta teoría fue presentada por primera vez en el año 1890.

2.1.6 Teoría de Utilidad Neoclásica (William Stanley Jevons, Carl Menger y León Walras, 1870)

Es un enfoque económico que analiza cómo los individuos toman decisiones para maximizar su utilidad, es decir, su satisfacción o bienestar, al consumir bienes y servicios.

Esta teoría se basa en el concepto de utilidad marginal, que se refiere al beneficio adicional obtenido por el consumo de una unidad adicional de un bien.

Los principales contribuyentes a la Teoría de Utilidad Neoclásica son William Stanley Jevons, Carl Menger y León Walras, quienes independientemente desarrollaron sus ideas en la década de 1870. Estos economistas introdujeron un enfoque matemático para analizar las decisiones de los consumidores y la asignación de recursos en la economía. Esta teoría proporciona un marco para entender las elecciones de los consumidores y la formación de precios en los mercados a través de la lente de la utilidad marginal y la elección racional.

2.1.7 Teorías de la satisfacción del cliente (Gento Vivas, 2003)

La satisfacción del cliente es entendida como el resultado de un proceso valorativo, donde la persona emite juicios de valor basados en evaluaciones sobre su experiencia (Gento & Vivas, 2003). Desde la perspectiva de la ISO (2008), se define como la comparación entre las expectativas previas del cliente respecto a los productos, servicios, procesos e imagen de la empresa, y el valor percibido al finalizar la transacción comercial. Siguiendo esta línea, Gento y Vivas (2003) proponen una definición de satisfacción estudiantil como la apreciación favorable que los estudiantes tienen sobre los resultados y experiencias asociadas con su educación, considerando el cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

2.1.8 La teoría de los dos factores de la satisfacción del cliente por (Carmona Lavado y Leal Millán, 1998).

Es una extensión de la teoría de los dos factores de Herzberg aplicada al ámbito de la satisfacción del cliente. Esta teoría postula que la satisfacción del cliente está influenciada por dos tipos de factores:

- Factores Higiénicos o Insatisfactores: Son aquellos elementos que, si están ausentes o son deficientes, causan insatisfacción en el cliente. Sin embargo, cuando están

presentes en niveles adecuados, no necesariamente generan satisfacción, sino que simplemente evitan la insatisfacción. Estos factores suelen estar relacionados con aspectos básicos del producto o servicio, como la calidad, el precio, la entrega puntual, etc.

- Factores Motivacionales o Satisfactores: Son aquellos elementos que, cuando están presentes en niveles adecuados, generan satisfacción en el cliente. Estos factores van más allá de simplemente evitar la insatisfacción y contribuyen activamente a la satisfacción del cliente. Pueden incluir aspectos como la personalización del servicio, la experiencia del cliente, la innovación, entre otros.

La teoría de los dos factores de la satisfacción del cliente sugiere que tanto la presencia de factores higiénicos como motivacionales son importantes para lograr la satisfacción del cliente. La ausencia de factores higiénicos puede causar insatisfacción, mientras que la presencia de factores motivacionales contribuye activamente a la satisfacción del cliente.

2.1.9 Teoría de las expectativas en la educación (Pichardo, M. 2007)

Refiere que el estudio de las expectativas en educación ha experimentado un cambio en los últimos años. Las investigaciones en el campo de los negocios han tenido un impacto significativo en el nuevo marco teórico. También ha despertado un mayor interés en las expectativas de los estudiantes como factor a tener en cuenta para mejorar la calidad universitaria y la satisfacción de los alumnos. Es necesario examinar las diversas líneas de investigación creadas a este respecto y los resultados más relevantes para llegar a conclusiones que ayuden a avanzar y desarrollar el estudio de las expectativas de los alumnos debido al aumento de los estudios destinados a comprender qué espera el alumnado y qué desea la institución universitaria. El objetivo de su trabajo se centra en realizar dicho análisis

y aportar conclusiones que ayuden a establecer nuevas líneas de investigación en este tópico de estudio.

2.1.10 Dimensiones de la variable satisfacción (Maslow, 1983)

Partiendo de las necesidades básicas, en seguida las de seguridad, tanto la vital, la económica y la emocional, arribando al final con las de realización y reconocimiento; la medición de estas variables, parte de la idea de que la expresión de satisfacción es resultante de la combinación de varios factores; en donde se conjuga lo cognitivo y lo afectivo expresado en un proceso valorativo, las cinco dimensiones los mismos que serán desagregados en 34 indicadores, explorados a través de 88 reactivos construidos en escala Likert con valoración positiva. Fuente: Adaptado de Gento y Vivas (2003). A continuación, daremos la definición de cada una de las dimensiones:

- **Cumplimiento a sus necesidades básicas y, servicios estudiantiles.** - Los estudiantes están satisfechos con las condiciones de la institución, con las garantías adecuadas para el desarrollo adecuado del proceso de formación profesional y con el funcionamiento de los servicios estudiantiles.
- **Seguridad vital, económica y emocional.** - Los estudiantes están contentos de saber que se les brindan las condiciones de supervivencia fundamentales en el ambiente institucional. La seguridad de los alumnos que su condición socioeconómica es considerada y que no obstaculiza su proceso de formación es satisfactoria. La seguridad de tener el afecto, que requiere un desarrollo equilibrado de personalidad y el esfuerzo que ha de hacer para lograr su formación, es satisfactoria.
- **Sistema de trabajo.** - Satisfacción por la manera de organización del trabajo y los recursos que suponen.
- **Progreso y éxito personal.** - Satisfacción por los logros obtenidos durante su proceso de formación relacionada con conocimiento habilidades, valores y destrezas.

Satisfacción por el reconocimiento del éxito personal por parte de la institución y sus compañeros.

- **Autorrealización personal.** - La autorrealización personal, que tiene que ver con la libertad, la autonomía y el desarrollo personal, brinda la oportunidad de imaginar un futuro prometedor.

Sabiendo que existe una relación causal entre calidad percibida y satisfacción podemos intuir que ambas representan realidades diferentes. No obstante, conviene definir esta última y explicitar las diferencias, no siempre bien entendidas, entre las dos. A este respecto, aunque algunas personas puedan creer que calidad percibida y satisfacción son básicamente lo mismo o que existe una correlación perfecta entre las dos, lo cierto es que se trata de dos evaluaciones del servicio cualitativamente diferentes. Así, los juicios de calidad se basan en las percepciones de la excelencia de un bien a través de una evaluación fundamentalmente cognitiva Oliver (2010, p. 177), mientras que la satisfacción constituye una evaluación más sintética y con un fuerte componente emotivo, además del cognitivo Oliver (2010, p. 315).

2.1.11 Teoría de Calidad de Servicio (Quijano, 2004)

Citado en Botero y Peña (2006, p. 219), un cliente puede evaluar la calidad de un servicio pensando en cinco factores:

- **Elementos tangibles:** todo lo que se observe y toque como las instalaciones, así como su mantenimiento, equipamiento, presentación del personal.
- **Cumplimiento de promesa:** si recibe fehacientemente el servicio que contrató.
- **Actitud de servicio:** recibe atención y escucha, así como la resolución de problemas que surgen. La percepción de la calidad del servicio se ve afectada por un mal trato.
- **Competencia personal:** el cliente califica cuidadosamente la idoneidad de quienes lo atienden, si tienen conocimientos de lo que hacen como para pedir orientación.

- **Empatía:** el contacto, la comunicación y el trato recibido.

Al presentar una heterogeneidad de aportes, la calidad de servicio puede ser conceptualizada desde una variedad de perspectivas. Debe estar basada en las opiniones que los usuarios tienen sobre el servicio. Por lo tanto, lo que el cliente percibe es la calidad del servicio. Allí radica la relatividad de este concepto. Si el servicio iguala o supera la expectativa inicial será considerado un buen servicio, y creará una situación de lealtad del cliente, mientras que será catalogado de baja calidad cuando el cliente no esté satisfecho con la prestación Camisón, Cruz y González (2006, p. 895-896).

2.1.12 La calidad de servicio en el ámbito educativo (Sverdlick, 2012)

Señala que la calidad en relación con la gestión en educación fue traspalada desde el ámbito empresarial y fue vinculada a la idea del control en el proceso de producción. Es importante considerar la situación desde la que se utiliza el concepto de calidad en la educación, ya que implica el propósito, el significado y las funciones de la educación. Es decir, considerando el sistema educativo en su conjunto, se ponen en juego sus funciones, los procesos de enseñanza, aprendizaje, la acción de los docentes y la evaluación.

2.1.13 La medición de la calidad de servicio dentro el ámbito educativo (Stubrin, 2010)

Es de fundamental importancia, y para acercarse a la idea de calidad se recurre a la evaluación como forma en la que puede ser discernida, aunque no es posible decir que se completa el entendimiento del concepto solo por el uso de algunas mediciones Stubrin (2010, p.69-70). La medición de la calidad dentro del ámbito universitario debe enfrentar difíciles problemas tales como la falta de consensos a la hora de definir los indicadores de ejecución y definir la calidad con la que se desarrollará íntegramente a los estudiantes y docentes, aspectos difíciles de evaluar Tobón, Rial Sánchez, Xarretero Díaz y García Fraile (2006).

Se debe establecer un sistema de gestión de la calidad que garantice la satisfacción mundial mediante un proceso de mejora continua que se base en la mentalización y la

participación generalizada de hacer las cosas cada vez mejor, interiorizando esta actitud hasta convertirla en una cultura propia de nuestra universidad.

2.1.14 Dimensiones de la calidad del servicio (Silíceo, 2000)

Al establecer la calidad como filosofía institucional, coincide con algunos de los planteamientos de Crosby analizado por Camisón et al (2007), quien indica que ésta se refiere no sólo a la calidad del producto, que en el caso particular de la administración pública son los servicios que presta, sino a la calidad integral (calidad total), la cual se tiene como una cultura de excelencia en la acción de todas las actividades institucionales, referidas a calidad en el servicio, calidad en las relaciones humanas, calidad en las actitudes y calidad en la responsabilidad social.

2.1.15 Teoría de calidad (Senlle, 2001).

En un período de tiempo más reciente Senlle (2001) estudiado por Vargas et al (2007, p. 73); define la calidad como la suma de las propiedades y características de un producto o un servicio que tienen que ver con la capacidad para satisfacer una necesidad determinada. En consideraciones de Camarasa (2004, p. 11), La calidad es una filosofía de acción continua que busca mejorar para obtener un producto o servicio valioso para el consumidor-usuario, con el objetivo de cumplir con sus expectativas; de esta manera, se logra mejorar la viabilidad institucional y la satisfacción del servicio recibido.

La calidad del servicio se refleja en la satisfacción de la persona como usuario del servicio, así como a través de la satisfacción del personal administrativo que presta dicho servicio. La calidad de los servicios al cliente siguiendo a Martín (1991,1992), comprenden dos dimensiones, la dimensión de procedimientos, referida a “cómo se hacen las cosas” y la dimensión personal, relacionada con el aspecto interpersonal o “qué se hace con la gente”. Como resultado, se espera que el servicio brindado exhiba un alto rendimiento tanto en el

aspecto de los procedimientos como en el de los trabajadores, lo cual refleja la calidad del servicio al cliente.

Si se considera este concepto como una construcción que encierra diversas acepciones, es apropiado mencionar la recopilación de tipos de definiciones de calidad efectuada por Garvin (1984, p. 25):

- **Definiciones trascendentes:** es vista como perdurable en el tiempo, de característica absoluta y universal. Uno la reconoce cuando la ve.
- **Definiciones basadas en el producto:** la calidad se puede medir; una mayor cantidad de producto indica una mayor calidad. Muy utilizado en economía.
- **Definiciones basadas en el usuario:** Como la define el usuario, es muy subjetiva. La satisfacción de un mayor número de clientes proporciona así la calidad más alta.
¿Cuáles son las características que realmente dan calidad además de la satisfacción del consumidor?
- **Definiciones basadas en la producción:** cumplimiento de especificaciones, adecuación a clientes y horarios previstos.
- **Definiciones basadas en el valor:** producto que satisface necesidades a un precio razonable. Traba, Barletta y Velázquez (2010, p. 41) mencionan a Armand Feigenbaum, considerado maestro de la calidad, quien presentó los siguientes puntos esenciales de calidad:

La calidad debe definirse en términos de satisfacción del cliente Debe definirse con comprensión la calidad, ya que es multifacética. La calidad es un concepto muy dinámico porque las necesidades y expectativas de los clientes cambian. Para Senlle Szodo y Gutiérrez Francescon (2005, p. 3) la calidad es un camino, no un logro limitado, un sistema de mejora continua para avanzar diariamente. La calidad es un estilo de vida, un cambio de clima, el

deseo de hacer las cosas bien y mejorar permanentemente. Todas las personas que participan en un negocio, tanto los administradores, los directivos, los técnicos y los docentes, incluyendo los padres y los estudiantes, contribuyen a la calidad.

2.1.16 Calidad de servicio - (Juran, 1996)

Plantean que la interacción entre el prestador del servicio y el cliente es mucho más fluida y la relación que allí se genera permitirá retener o no a los clientes, hablan de 4 características intrínsecas de los servicios que hacen que su evaluación se vuelva difícil:

- **Intangibilidad:** debido a esta característica presenta mayores dificultades para ser especificado por lo tanto presenta mayor riesgo.
- **Heterogeneidad:** los resultados posibles pueden variar según el cliente, viéndose influidos por una situación dada, afectando la calidad y su evaluación.
- **Inseparabilidad:** servicio, producción y consumo se realizan al mismo tiempo.
- **Carácter perecedero:** los servicios se consumen al mismo tiempo que se producen.

Juran (1996) destaca la puntualidad y el trato dado a los clientes como aspectos importantes de la calidad de servicio. Las características como el comportamiento, la competitividad, la rapidez, la cortesía, la capacidad de proceso, la ausencia de errores, la conformidad con los estándares y los procedimientos son los elementos comunes en la definición de calidad.

2.1.17 Calidad de enseñanza (Capelleras y Veciana, 2004)

Se centra en el creciente interés por la evaluación de la calidad de la enseñanza que no esté exclusivamente centrada en la labor del profesor y elaboraron una síntesis de las investigaciones desarrolladas en este ámbito. En cuanto a los servicios que brinda la universidad, incluyendo los servicios de apoyo al estudio y los generales, como los relacionados con el desarrollo deportivo, cultural y convivencial, ciertos trabajos se han

enfocado en la valoración de la experiencia global de los estudiantes. Las principales conclusiones a las que arribaron en el contexto de la educación superior fueron:

- No hay consenso sobre cómo concebir la calidad de servicio en el ámbito universitario desde la perspectiva del usuario.
- Dado que la mayoría de los investigadores crean una batería de ítems propios, no existe una escala estandarizada.
- La metodología utilizada es parecida en casi todos los casos.
- Los estudios están centrados en una disciplina en particular.
- Porque no siempre se mide el mismo concepto, se obtienen resultados variados en cuanto a las diversas dimensiones de calidad que se consideran en la educación superior.

En la actualidad, los gobiernos están muy preocupados por la evaluación de la calidad en los sistemas educativos. Además, los educadores están preocupados por descubrir métodos nuevos para llegar a los alumnos con métodos de enseñanza que faciliten el aprendizaje. La preocupación por la calidad de la educación que están mostrando las universidades, se ha pronunciado en el nuevo milenio Capelleras y Veciana (2004); Salvador Ferrer (2005). Este fenómeno mundial encontró su lugar en Argentina con la promulgación de la Ley de Educación Superior, al crearse la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) quien evalúa las instituciones de educación superior con el propósito de proteger a la comunidad y satisfacer sus expectativas.

Se puede afirmar que es un tema de gran relevancia en el imaginario social de la universidad, ya que es un organismo autónomo capaz de impulsar el progreso en el contexto de una misión que le otorga su propia influencia y fomenta su desarrollo. Senlle Szodo y Gutiérrez Francescon (2005, p.31-40) la fórmula de la calidad en la educación está relacionada con la estructura y gestión del centro de enseñanza, así como con las estrategias o metodologías para transmitir el conocimiento con el propósito de cambiar y desarrollar

competencias. El clima y los resultados institucionales se ven afectados si los servicios son de baja calidad. Las habilidades sociales, las escalas de valores y los comportamientos positivos, que permitan a una persona integrarse fácilmente en los grupos sociales como motores de cambio, progreso y mejora, son igualmente importantes. Szodo y Gutiérrez Francescon (2005, p.33) señalan “cuando hay desconexión entre los estudios y lo que requiere la sociedad, hay falta de calidad”. Estos autores contemplan, entre otros, los siguientes factores de calidad:

- Calidad en la metodología didáctico-pedagógica. Los recursos metodológicos utilizados por los docentes y su preparación son parte de este factor.
- Calidad en el servicio. La calidad tanto del servicio interno como del externo. El servicio interno debe estar libre de errores para que el servicio final al cliente sea de alta calidad sin fallas. La no-calidad en el servicio interno se soluciona mediante la fijación de funciones y responsabilidades claras y la creación de dinámicas de grupos de mejora donde los clientes internos puedan expresar sus necesidades y expectativas; a partir de estas dinámicas se elaboran estrategias que contribuyan al mantenimiento del ambiente favorable y a la consecución de los objetivos medidos por la satisfacción de los clientes externos. La formación y lo que la sociedad espera difieren debido a la falta de servicio externo.
- Calidad en la gestión. Un director debe entrenarse para dirigir, ya que es su principal responsabilidad. Los factores académicos, económicos, humanos, sociales y de calidad deben ser considerados para gestionar.

2.1.18 Evaluación de la calidad de la enseñanza (Capelleras y Veciana, 2004).

Se indicó que este método tiene la ventaja de disminuir la amplitud del cuestionario y se abordó la evaluación de la calidad de la enseñanza a través de las percepciones de los alumnos. Con el fin de evaluar sus características y verificar su capacidad para evaluar la

calidad de servicio en el ámbito de la enseñanza universitaria, los autores validaron la escala utilizada para el trabajo de investigación y obtuvieron resultados aceptables para el instrumento que fue parte de ella.

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 CALIDAD

La calidad es un concepto amplio que se refiere a las características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios o consumidores. Este término puede ser evaluado desde diferentes perspectivas, dependiendo del contexto en el que se use. La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad. Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada persona cuando compara una cosa con otra de su misma especie; además, una variedad de factores, como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas, tienen un impacto directo en esta definición. (Crosby, Philip B. "Quality is Free: The Art of Making Quality Certain." McGraw-Hill, 1979.)

2.2.2 CALIDAD DE SERVICIO

La calidad del producto o servicio se convierte en el objetivo principal de la empresa. Mientras que en la visión tradicional se busca lograrla mediante la inspección en el área de producción, el enfoque moderno amplía esta perspectiva, considerando que es toda la empresa la que debe contribuir a alcanzar esta meta, principalmente a través de la prevención (Tari Guilló, 2000, pág. 21).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), citados en Dolors (2004), destacan que “los clientes encuentran más difícil evaluar la calidad de los servicios en comparación con la de los productos, ya que la evaluación de los servicios implica no solo los resultados obtenidos, sino también el proceso de prestación del servicio” (p. 17).

2.2.3 ESTUDIANTE

Son estudiantes universitarios de pregrado quienes habiendo concluido los estudios de educación secundaria, han aprobado el proceso de admisión a la universidad, han alcanzado vacante y se encuentran matriculados en ella. Los estudiantes de los programas de posgrado, de segunda especialidad así como de los programas de educación continua, son quienes han aprobado el proceso de admisión y se encuentran matriculados. (SUNEDU, Ley Universitaria Ley N° 30220)

2.2.4 EGRESADO

Es el estudiante que ha completado todas las asignaturas del plan de estudios de su especialidad y cumple con los requisitos expuestos en el reglamento de Grados y Títulos de la universidad para la obtener un grado académico universitario. (SUNEDU, 2015, Guía Instructiva para el Formato de Egresados INFORME BIENAL)

2.2.5 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente se refiere a que un producto o servicio cumple con las características deseadas por el comprador y no presenta deficiencias, logrando así satisfacer sus necesidades y expectativas a un precio razonable (Juran y Gryna, 1995 en Guilló, 2000).

2.2.6 SATISFACCIÓN ACADÉMICA

La satisfacción académica se define como el estado placentero derivado del estudio de una carrera con la cual se siente una alta identificación y estabilidad, lo que permite a los individuos permanecer y desarrollarse en ella, disfrutando de sus actividades. La producción o prestación de servicios con placer es una necesidad del desarrollo humano y una condición para la eficiencia. Aguirre también señala que un adecuado conocimiento de la motivación humana permite predecir la satisfacción que una persona experimentará en el desempeño de una ocupación. (Aguirre, 1996)

2.2.7 CALIDAD EDUCATIVA (UNESCO)

En la mayoría de las definiciones de calidad educativa se destacan dos principios fundamentales. En primer lugar, se enfatiza el desarrollo cognitivo del estudiante como el objetivo principal de cualquier sistema educativo, considerando el logro en este aspecto como un indicador crucial de la calidad educativa (UNESCO, 2004). En segundo lugar, se subraya el papel de la educación en la promoción de actitudes cívicas positivas y en la creación de un entorno favorable para el crecimiento emocional y creativo del estudiante. Sin embargo, la evaluación de estos últimos objetivos es compleja, lo que dificulta las comparaciones entre países en este aspecto (UNESCO, 2004).

2.2.8 CALIDAD EDUCATIVA (SINEACE)

La calidad educativa es un tema central y una meta constante en todos los sistemas educativos a nivel mundial. Este concepto abarca una amplia gama de significados que a menudo difieren entre diversos actores, ya que implica una evaluación valorativa sobre el tipo de educación deseada para moldear un ideal de individuo y sociedad (SINEACE, 2014).

2.2.9 CALIDAD EDUCATIVA (MINEDU)

La calidad educativa se destaca por su importancia en el impulso del crecimiento y desarrollo, particularmente en países de ingresos medios o en desarrollo. El rendimiento educativo desempeña un papel crucial en la comprensión de las amplias disparidades internacionales relacionadas con el bienestar económico y el nivel de libertad de la población (MINEDU, 2015).

2.2.10 SATISFACCIÓN

La satisfacción es un estado emocional positivo que resulta de la valoración de una experiencia, servicio, producto o actividad como gratificante o suficiente para cumplir con las expectativas individuales. Este estado es multidimensional, influenciado tanto por factores

subjetivos (percepciones, expectativas, necesidades personales) como objetivos (características del producto o servicio, condiciones del entorno).

En términos académicos, la satisfacción puede ser categorizada según su contexto de aplicación, como satisfacción del cliente, satisfacción laboral, satisfacción en las relaciones, entre otros. Cada una de estas categorías requiere la consideración de variables específicas que pueden afectar la percepción de satisfacción. Por ejemplo, en el caso de la satisfacción del cliente, variables como la calidad del producto, la eficacia del servicio al cliente y la relación calidad-precio son esenciales. (Kotler Philip, 2012)

2.2.11 SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

El concepto de satisfacción estudiantil, en el ámbito educativo, tiene sus raíces en el ámbito administrativo, donde inicialmente se concibió como satisfacción del cliente. Este concepto se entiende como un estado emocional que surge de la comparación entre las expectativas del estudiante y el servicio ofrecido por la institución educativa, también define la satisfacción del cliente como una respuesta emocional ante la discrepancia percibida entre las expectativas y el rendimiento real de un producto o servicio de una organización. En este contexto, el estudio de la satisfacción estudiantil se puede abordar desde la comprensión de diversas teorías y modelos de satisfacción. (Kotler y Armstrong, 2003)

2.2.12 SERVICIO

Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; esencialmente, son intangibles y no implican la propiedad de ningún objeto. Su producción puede estar o no asociada con un producto físico. (Oliva, 2005)

2.2.13 SERVICIO EDUCATIVO

El servicio educativo se refiere al conjunto de acciones, procesos y recursos organizados y proporcionados por instituciones educativas u otros entes con el propósito de facilitar y promover el aprendizaje y desarrollo de los individuos. Este servicio puede ser

impartido en diversos contextos como escuelas, universidades, centros de formación técnica, plataformas en línea, entre otros, y abarca una amplia gama de actividades que incluyen enseñanza, tutoría, asesoramiento y apoyo académico. (Kotler, Philip, 1985)

Componentes del Servicio Educativo:

- Curricular: Incluye el diseño y estructura de los programas de estudio, los contenidos educativos, los métodos pedagógicos y las estrategias de evaluación.
- Infraestructura: Se refiere a las instalaciones físicas y tecnológicas que soportan el proceso educativo, como las aulas, laboratorios, bibliotecas y plataformas digitales.
- Administrativo: Comprende la gestión y administración de la institución educativa, incluyendo el registro de estudiantes, la planificación de horarios y la coordinación de recursos.
- Soporte: Incluye los servicios de orientación, consejería psicológica, apoyo especializado para estudiantes con necesidades específicas y actividades extracurriculares.

2.2.14 CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

La calidad del servicio educativo se refiere a la medida en la que un sistema educativo o una institución logran satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros stakeholders (como padres, educadores y la sociedad en general). Este concepto abarca diversos aspectos que incluyen la eficacia, eficiencia, equidad, y relevancia de los servicios educativos proporcionados. (SUNEDU)

Hay 8 estándares mínimos que una universidad debe contar:

1. Establecer objetivos académicos, grados, títulos y planes de estudios.
2. Oferta educativa en concordancia a los instrumentos de planeamiento.
3. Infraestructura y equipamiento adecuados para cumplir sus funciones.
4. Líneas de investigación

5. Disponibilidad de personal docente calificado con no menos del 25% de docentes a tiempo completo.
6. Servicios educacionales complementarios básicos.
7. Mecanismos de inserción laboral.
8. Transparencia de universidades.

2.2.15 ATENCIÓN ADMINISTRATIVA

La atención administrativa es el servicio institucional ofrecido por la universidad, con el propósito de servir a toda la comunidad universitaria en cualquier momento que requieran servicios universitarios. En este contexto, cualquier persona que trabaje dentro de la universidad y tenga contacto con el cliente representa a la organización en su totalidad.

(Albrecht, Karl. 1985)

2.2.16 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Consiste en un conjunto de elementos o servicios esenciales para el funcionamiento de una organización. La capacidad y los recursos disponibles en la unidad dependen de estos componentes para asegurar un buen desempeño del servicio. El equipamiento se refiere específicamente al conjunto de instalaciones y servicios necesarios para realizar una actividad particular, en este caso, el servicio. Es importante destacar que los ambientes donde se imparten las clases deben estar adecuadamente equipados para ofrecer un servicio de calidad.

(Senge, Peter M. 1990)

2.2.17 DESEMPEÑO DOCENTE

Se refiere al conjunto de acciones estructuradas en función de las mediciones e interacciones pedagógicas que integran el conocimiento científico con el conocimiento escolar, así como con las mediciones socioculturales y lingüísticas. El desempeño docente se configura a partir de diversos factores, tales como la función docente, la capacidad

pedagógica, el perfil del docente, sus competencias, el desarrollo profesional, las prácticas de enseñanza y el rol docente, entre otros (Martínez Ruiz & Lavín García, 2017).

2.2.18 SERVQUAL

Con el apoyo del Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios, Michelsen Consulting validado en América Latina, es una herramienta para medir la calidad del servicio, un cuestionario con preguntas estandarizadas que fue creado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute. En junio de 1992, finalizó el Estudio de Validación. En este caso se ha alterado con el propósito de mejorar la calidad del servicio universitario

2.2.19 ELEMENTOS TANGIBLES

Los elementos tangibles se refieren a los aspectos físicos y materiales de un servicio que los clientes pueden ver, tocar o utilizar. Estos incluyen instalaciones, equipos, materiales de comunicación, uniformes del personal, y cualquier otra evidencia física que influya en la percepción del servicio por parte del cliente. La calidad de los elementos tangibles es fundamental para generar una impresión positiva y confianza en los usuarios (Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.)

2.2.20 FIABILIDAD

La fiabilidad se refiere a la capacidad de una organización o sistema para proporcionar un servicio de manera consistente y precisa, cumpliendo con las expectativas y promesas hechas a los clientes. En el contexto de los servicios, la fiabilidad implica cumplir con lo prometido de manera precisa y sin errores, y es uno de los factores más importantes para garantizar la satisfacción del cliente. (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.)

2.2.21 CAPACIDAD DE RESPUESTA

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición y habilidad de una organización para proporcionar un servicio rápido y efectivo a sus clientes, especialmente en situaciones donde se requiere atención inmediata o solución de problemas. En el contexto de los servicios, la capacidad de respuesta es crucial para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de manera oportuna. (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.)

2.2.22 SEGURIDAD

La seguridad en el contexto de los servicios se refiere a la protección y confianza que los clientes perciben al interactuar con la organización y sus servicios. Incluye tanto la seguridad física de los clientes y empleados como la protección de la información personal y transacciones. La seguridad es fundamental para establecer una relación de confianza con los clientes y garantizar su bienestar durante la interacción con la organización. (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.)

2.2.23 EMPATÍA

En el ámbito de los servicios, la empatía se refiere a la habilidad de los trabajadores de una empresa para entender y responder adecuadamente a las necesidades emocionales y situacionales de los clientes. Implica mostrar preocupación genuina, escuchar activamente y responder de manera comprensiva y personalizada. La empatía es crucial para construir relaciones sólidas y satisfactorias con los clientes, mejorando su experiencia y fidelización

2.2.24 PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL ESTUDIANTE

Un estudiante tiene algunas necesidades reales de las que a veces no es consciente. Estas necesidades se perciben después de una mayor prestación de servicios. Algunos

sistemas intentan identificar las necesidades reales de los estudiantes, mientras que otros solo captan las necesidades de las que los estudiantes son conscientes. (Baum, J. A. C., & Locke, E. A. (2004). *The Blackwell Handbook of Principles of Organizational Behavior*. Wiley-Blackwell.)

2.2.25 LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

Método muy extendido en nuestro entorno para la detección de problemas de calidad en los servicios educativos. Es un método descriptivo que intenta medir y cuantificar diferentes aspectos y componentes de la calidad con lo que permite su posible evaluación y seguimiento en el tiempo. Como instrumento de medición y diagnóstico cumple con los requisitos de ser suficientemente sensible y específico, tiene valor predictivo, es un instrumento con fiabilidad. Estos parámetros serán los que proporcionen la validez al cuestionario. La redacción de preguntas, la comprensibilidad de las mismas por parte de los clientes es circunstancia clave en la construcción de los cuestionarios de satisfacción. El tipo de preguntas y el orden de las mismas serán también factores a tener en cuenta en la realización de las encuestas. (Olson, D. L., & Zhao, K. (2004). *Customer satisfaction and service quality: A critical review of the literature and research implications for the hospitality industry*. In R. R. Thomas (Ed.), *Handbook of Hospitality Human Resources Management* (pp. 1-40). Butterworth-Heinemann.)

2.2.26 EDUCACIÓN UNIVERSITARIA

Educación universitaria es un proceso conformado por el conjunto de actividades de enseñanza/aprendizaje orientado a adquirir competencias y profundizar los conocimientos, valores, actitudes, habilidades y destrezas requeridas para atender los problemas de la ciencia y tecnología en sus diferentes disciplinas, y de la industria en general del país. La educación universitaria debe iniciarla el alumno, al inicio de la carrera y sin interrupción durante toda la

carrera. (Gumport, P. J. (Ed.). (2007). *Sociology of Higher Education: Contributions and Their Contexts*. JAI Press.)

2.2.27 ISO 8402

Esta norma establece los principios y definiciones claves para la gestión y la calidad en las organizaciones.

2.2.28 ISO 9000

Es la norma fundamental para que las empresas brinden productos de calidad a sus clientes, abarcando un conjunto de procesos orientadas a la óptima gestión de una organización.

2.2.29 ISO 9001:2015

Esta norma tiene como objetivo lograr que una empresa consiga la satisfacción del cliente mediante el establecimiento de procesos de mejora continua, y tiene siete principios para la gestión de calidad: Enfoque en el cliente, Liderazgo, Compromiso de los equipos, Integración, Mejora continua, Decisión basada en evidencia y Gestión de relaciones.

2.3 Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1 A nivel internacional

a) Caetano Alvés (2003), quien presenta una tesis doctoral en la Universidad Complutense de Madrid-España, con el tema “Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad”. El objetivo principal de este trabajo es: explorar los factores de calidad del servicio aplicado a la enseñanza superior de marketing en instituciones públicas y privadas. La metodología utilizada es descriptivo correlacional. La población objetivo de estudio estaba conformada por 473 estudiantes del Instituto Superior de Contabilidad y Administración de Oporto, llegando a las siguientes conclusiones más relevantes:

- La educación superior de alta calidad es un concepto que puede incluir muchos factores de importancia semejante.
 - Las percepciones de los estudiantes sobre una experiencia educativa de alta calidad en la enseñanza superior son diferentes dependiendo de que provengan del sector público o privado.
 - Existe una relación positiva, entre calidad de servicio educativo percibido y las intenciones de comportamiento.
- b) Khalil Hamdan (2013), quien presenta una tesis doctoral en la Universidad de Córdoba, con el tema “Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos”. Siendo el objetivo principal de este trabajo: Realizar un estudio documental sobre los modelos de evaluación institucional universitaria con el propósito de recopilar información sobre las dimensiones o indicadores más significativos que componen los procesos evaluativos principales y que hacen referencia al alumnado. La metodología utilizada es descriptivo correlacional. La población objetivo de estudio está conformada por 592 alumnos y alumnas de una población total de 15, 745 estudiantes de la Universidad de Córdoba, llegando a la siguiente conclusión:
- A partir de los análisis realizados en este estudio, llegamos a la conclusión de que una universidad de alta calidad es aquella que cuenta con un profesorado académicamente y personalmente calificado desde el punto de vista del alumnado; es decir, que es capaz de plantear, controlar, organizar y tomar decisiones, con conocimientos y experiencia adecuada en el área de estudio, creativo, con capacidades de análisis y síntesis, de adaptarse a las nuevas situaciones, de elegir contenido adecuado, de trabajar en equipo, y habilidades de solucionar dudas, para relacionar teoría y

práctica, para motivar y generar interés por la asignatura, y para favorecer la participación, y puntualidad.

c) Pereira Puga (2014), quien presenta una tesis doctoral en la Universidad de A Coruña, con el tema “Educación superior universitaria: Calidad percibida y satisfacción de los egresados”. Siendo el objetivo principal de este trabajo: Desarrollar y validar empíricamente una escala de medida de la calidad percibida por los egresados de una universidad pública española (Universidad de A Coruña, UDC). La metodología utilizada es descriptivo correlacional. La población objeto de estudio está conformada por 350 individuos por muestreo aleatorio simple de una población total de 2, 856, llegándose a las siguientes conclusiones:

- Además de las ventajas que trabajar con egresados supone con respecto a hacerlo con estudiantes, nuestra escala posee dos ventajas añadidas. En primer lugar, se ocupa de la realidad educativa española y, en segundo lugar, dar cuenta de la realidad de la educación superior de la primera década del siglo XXI. La educación superior ha sufrido recientemente profundos cambios en los métodos de docencia y aprendizaje debido, por un lado, a la introducción de las nuevas tecnologías y, por el otro, a la progresiva implantación de las metodologías y estructuras organizativas. En ese sentido, la escala presentada en esta Tesis aborda esos retos y consigue, además, ofrecer dimensiones y atributos lo suficientemente concretas como para aportar una visión precisa de los aspectos susceptibles de mejora y los puntos prioritarios de actuación.

d) Nadal Cristóbal (2005), presenta una tesis doctoral en la Universitat de le Illez Balears, con el tema “El programa universitario como herramienta de evaluación”. Siendo el objetivo principal: Analizar los componentes que forman parte de un programa universitario y su importancia tanto para informar al alumnado como para evaluar la

docencia del profesor. La metodología utilizada es descriptivo correlacional. La población objetivo de estudio fue de 322 individuos por muestreo aleatorio simple de un total 7,485, llegándose a las siguientes conclusiones:

- La evaluación de la docencia se ha centrado, en demasiadas ocasiones en factores externos o colaterales del trabajo pedagógico: satisfacción de los alumnos, cumplimiento de horarios, etc. La evaluación de factores centrales de la docencia (Programación, Docencia directa y Resultados) no se ha realizado con el mismo detalle.
- Los momentos clave del programa (diseño y ejecución) se concretan de forma parcialmente diferente según los tipos de estudios universitarios. Es por ello que la evaluación basada en los programas debe considerar dicha diferenciación.

e) Ospina, Duque (2011), presenta la tesis doctoral en la Universidad Complutense de Madrid, con el tema “Evaluación de la calidad en educación, un estudio de casos en programas académicos”. Siendo el objetivo principal del trabajo: Identificar y determinar los criterios de evaluación de la calidad en educación, utilizados en la evaluación de la calidad de los programas académicos de educación superior. La metodología utilizada es evaluativa correlacional. La población objetivo de estudio es de 242 personas de una población total de 677 personas, siendo las conclusiones las siguientes:

- El concepto polisémico de calidad en educación superior, se hace evidente en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los distintos actores que intervienen en la acción educativa: a) estudiantes, b) profesores, c) directores académicos y administrativos, d) empleadores, e) instituciones, f) el Estado y g) la comunidad y demás audiencias interesadas. Para los líderes y gestores que intervienen en la acción educativa, la calidad en la educación superior está dada por la medida de realización personal y social de los egresados, cuyas

competencias desarrolladas les permiten desempeñarse con alto grado de reconocimiento y realizar procesos adaptativos a diferentes ambientes empresariales y laborales.

- El constructo calidad, como sinónimo de mejora, está determinado por la medición y evaluación, de tal manera que difícilmente puede obtenerse calidad sin la medición de esta, bien sea a través evaluaciones cuantitativas o cualitativas; así se desprende del diseño y la aplicación de criterios e indicadores en los distintos modelos analizados, los cuales han demostrado validez y confiabilidad desde la práctica en diferentes sistemas, instituciones y programas académicos.
- f) Castro, Moros (20115), Revista científica Compendium, en su artículo bajo el título “Las TIC en la calidad de servicio ofrecida por los profesores para el desarrollo de competencias de los alumnos universitarios”. Cuyo objetivo principal es: Analizar la influencia de las TIC en la calidad de servicio ofrecida por los profesores universitarios como herramienta para el desarrollo de competencias en los alumnos. Siendo las conclusiones más relevantes las siguientes:
- La calidad es un factor fundamental en las instituciones de educación superior, por la repercusión a nivel social que tienen estas organizaciones de servicio.
 - Los estudiosos del tema han definido indicadores importantes para valorar la calidad en las universidades como los mencionados por Valenzuela (2010), los cuales deben ser tomados en cuenta a la hora de realizar una medición cuantitativa de la percepción de calidad.
 - Las TIC influyen en la calidad de servicio ofrecida por los profesores universitarios como herramienta para el desarrollo de las competencias.
- g) Miranda J. (2007), trabajo publicado en la Revista científica Estudios pedagógicos, artículo científico cuyo título es, “Educación superior, mecanismos de aseguramiento de

la calidad y formación docente”. Cuyo objetivo principal es: Presentar impresiones académicas sobre los mecanismos de aseguramiento de la calidad de la educación superior, mediante el análisis histórico de la regulación universitaria y la conceptualización de los enfoques evaluativos vigentes en la materia. Siendo las conclusiones más relevantes las siguientes:

- Los antecedentes, argumentaciones y experiencias descritos en el artículo, evidencian la necesidad de mayor reflexión, investigación y evaluación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior. La experiencia del autor a través de su rol como Coordinador, presidente del Comité de Autoevaluación y docente del Programa de Magíster en Educación, mención Política y Gestión Educativas de la Universidad Austral de Chile, avalan tal aseveración.
 - El ensayo, al responder a una experiencia particular, no busca constituirse en un documento oficial, sino más bien contribuir al debate sobre el rol de la evaluación en la Educación Superior en general y en la formación de profesores en particular. Ello, con el propósito de exponer ante la comunidad académica los supuestos, principios y conocimientos que mueven al autor, sistematizados en la frase: “El país que queremos depende en gran medida del/la docente que formemos”.
- h)** Villalba Sánchez (2013), trabajo publicado en la Revista científica de la Universidad Nacional de Colombia con el título: “La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades”. Cuyo objetivo principal es: Reconocer que la percepción de la calidad del servicio y sus modelos de evaluación es una muy buena alternativa de gestión organizacional, capaz de generar valor al servicio educativo. Siendo las conclusiones más relevantes las siguientes:

- A pesar de que pueden existir algunos atributos conceptuales comunes sobre la calidad del servicio, los estudios empíricos han demostrado que algunos de ellos únicamente pueden aplicarse de acuerdo con el contexto.
 - Como consecuencia, el SERVQUAL, por ser el modelo más utilizado para medir la percepción de la calidad del servicio, se convierte en este estudio en el referente más importante, ya que sienta las bases empíricas y conceptuales para evaluar el servicio educativo desde la perspectiva del estudiante. Además, conviene decir que al ser el más utilizado, se convierte en el centro de críticas, al encontrar en el mundo académico resistencia en gran parte por la forma como este instrumento debe ser adaptado según las necesidades del servicio a evaluar; al respecto, Carman (1990) y Buttle (1996) sostienen que cuestiones conceptuales, metodológicas, analíticas y prácticas limitan la validez y confiabilidad del constructo.
- i) Teixeira, Rodríguez (2010), trabajo publicado en la Revista científica de la Universidad de Carabobo de Venezuela, con el título: “Evaluación de la calidad de los servicios universitarios no académicos en una universidad venezolana”. Cuyo objetivo principal es: Describir cómo el alumno percibe los servicios universitarios no académicos ofrecidos por la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo. La metodología empleada en esta investigación es exploratoria correlacional. El muestreo no probabilístico causal o accidental se ha utilizado para el estudio, con 115 alumnos. Las conclusiones más relevantes son las siguientes:
- El modelo de encuesta utilizado para la medición de la calidad de los servicios no académicos ofrecidos por la Universidad de Carabobo en la Facultad de Ingeniería fue el SERVQUALing (Mejías 2005), el cual tomó en cuenta únicamente las percepciones del estudiante.

- El modelo propuesto presenta fiabilidad debido a que el alfa de Cronbach para las 23 variables que conforman el modelo es igual a 0.912 y el alfa de Cronbach para cada uno de los factores obtenidos por el método de extracción (Capacidad de Servicio, Eficiencia de Servicio, elementos tangibles) es 0,768, 0,768 y 0,638 respectivamente.
- Debido a la gran cantidad de variables involucradas en el análisis, resulta difícil determinar la relación entre las variables con la matriz de correlación; por esta razón, se obtuvo el determinante de la matriz, cuyo valor fue $9,34 \times 10^{-5}$; este valor se aproxima a cero, lo que indica que las variables están relacionadas linealmente.

j) Ramírez, Rodríguez, Zapata (2005), trabajo publicado en la Revista científica colombiana de marketing, con el título: “Influencia de las diferencias individuales (locus de control), en la calidad de los servicios universitarios”. Cuyo objetivo principal es: Evaluar la incidencia de las diferencias individuales sobre la calidad en los servicios educativos y así estudiar la influencia de variables internas, en lugar de las externas y el locus de control, como una variable de segmentación de los consumidores. En esta investigación la metodología utilizada es de tipo explicativo correlacional. La muestra seleccionada para el estudio es de 900 estudiantes. Las conclusiones más relevantes son las siguientes:

- Del ACP sobre Calidad del Servicio, utilizando el método de varimax, se concluye que hay diferencias entre las dimensiones obtenidas en la investigación. En la teoría sobre Calidad del Servicio, Parasuramant et al (1988) plantea 22 preguntas y cinco factores: Tangibilidad, seguridad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta (varianza explicada 50%, Alpha de Cronbach de 0,72, y la carga mínima aceptada fue 0,41); Cronin y Taylor (1992) plantea 11 preguntas y un factor (Alpha de

Cronbach de 0,80, varianza explicada promedio 47%, carga mínima aceptada fue 0,41).

- En la investigación, se obtuvieron cinco factores: Imagen Corporativa (34,2%), Prestigio (7,9%), Modernidad de equipos (6,6%), Líneas de investigación (4,4%) y Horarios (4,1%) (24 preguntas, varianza explicada: 57%, Alpha de Cronbach de 0,92 y la carga mínima aceptada fue 0,50). Estos cambios se deben a la adaptación de la encuesta al medio cultural colombiano.

2.3.2 *A nivel nacional*

Existen trabajos sobre calidad de servicio y satisfacción de usuarios, por áreas muy particulares, los mismos que sirvieron como excelentes antecedentes de estudio que fueron tomados en consideración en el presente trabajo de investigación.

- a) Alarcón Mujica (2013), quien presenta una tesis para optar al grado de maestro en la Universidad de San Martín de Porres, con el tema “Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana”. Siendo el objetivo principal de este trabajo: Determinar de qué manera la gestión educativa se relaciona con la calidad de la educación en las instituciones privadas de Lima metropolitana en el año 2011. La metodología utilizada es transeccional o transversal correlacional. La población objetivo de estudio está conformada por 5 instituciones privadas de Lima Metropolitana, la toma muestral es de 10 (2 directivos por cada institución), llegando a las siguientes conclusiones:

- Se hace referencia a la variedad de factores involucrados tanto en la calidad de la educación como en la gestión educativa, pareciendo la conjunción de ambas variables interminable, sin embargo, su relación se muestra claramente al conocer el espacio de influencia del trabajo de los gerentes educativos.

- El planeamiento estratégico en las instituciones privadas, el buen uso de los recursos institucionales y los logros conseguidos se vio reflejado en la mejora continua de las instituciones, todas; con menos de 20 años de funcionamiento; no obstante, con excelentes organizaciones administrativas.
 - Los directivos y docentes de las instituciones, desarrollan un liderazgo; pues ejercen influencia sobre el alumnado, y por lo tanto origina una comunicación de mayor valor.
- b)** Tantas Oblitas (2008), quien presenta una tesis para optar al grado de maestro en la Universidad Nacional Federico Villareal, con el tema “Evaluación de calidad de enseñanza desde la perspectiva de satisfacción de los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Federico Villareal y Universidad Privada Ricardo Palma, Lima-Perú, 2008”. Siendo el objetivo principal de este trabajo: Analizar la calidad de enseñanza percibida por los estudiantes de medicina; según sus dimensiones y satisfacción global en la Universidad Nacional Federico Villareal y Universidad Privada Ricardo Palma. La metodología empleada fue descriptivo-explicativo-correlacional y comparativa. La población objetivo de estudio está conformada por los estudiantes de las facultades de medicina de la Universidad Nacional Federico Villareal y Universidad Privada Ricardo Palma, matriculados el año 2008, la muestra es de 296 estudiantes distribuidos equitativamente, llegando a las siguientes conclusiones:
- Las percepciones de los estudiantes de medicina sobre la calidad de la enseñanza en función del tamaño y la satisfacción global difieren de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Universidad Privada Ricardo Palma, que tienen una mayor satisfacción global.
 - La calidad de enseñanza percibida por los estudiantes de medicina; según sus dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad

y empatía en la Universidad Nacional Federico Villarreal es diferente, ya que el mayor número está en desacuerdo con esta, mientras que en la Universidad Privada Ricardo Palma el mayor número de alumnos manifiestan estar de acuerdo.

- c) Baca, León, Mayta (2014), trabajo publicado en la Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado de la Universidad San Martín de Porres, con el título: “Aseguramiento de la calidad de la formación universitaria en el Perú”. Cuyo objetivo principal es: Establecer mecanismos de aseguramiento de la calidad en la educación superior universitaria. La conclusión más relevante del presente trabajo es: Es destacable el interés y la voluntad del estado peruano y de las propias instituciones de educación superior, por establecer mecanismos que aseguren la calidad educativa en la formación universitaria, sea a través del sistema nacional o de referentes internacionales. La sociedad debe tener la garantía de que la formación de profesionales contribuirá al desarrollo del país y esa debe ser la meta a alcanzar.
- d) Redhead García (2015), quien presenta una tesis para optar al grado de maestro en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con el tema “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013”. Siendo el objetivo principal de este trabajo: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013. La metodología utilizada es descriptivo, no experimental, transeccional y correlacional. La población objetivo de estudio en el año 2012 fue 19,417, de donde la toma muestral es de 317, llegando a las siguientes conclusiones:
- Según los encuestados que visitan el centro de salud Miguel Grau de Chaclacayo, la calidad del servicio es regular y la satisfacción del usuario externo es regular.

- Existe una correlación directa y significativa entre calidad del servicio y las dimensiones de la variable dependiente satisfacción de usuarios del centro de salud Miguel Grau de Chaclacayo.
- e) Huamán, Alfaro, Vilchez (2014), trabajo publicado en la Revista científica Biblios N° 31 Abr-jun. 2008, con el título: “Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: La experiencia del LIBQUAL+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”. Cuyo objetivo principal es: Determinar y dimensionar la magnitud de las dos brechas en la calidad del servicio: brecha en la adecuación del servicio y brecha en la excelencia. La conclusión más relevante del presente trabajo es: La calidad del servicio de las cinco bibliotecas de facultad analizadas no cumple con las expectativas mínimas de los usuarios, a pesar de que la Universidad Nacional Mayor de San Marcos tiene una escuela de bibliotecología y ciencias de la información que en teoría debiera formar los cuadros profesionales para asumir la dirección de las unidades de información de este centro de estudios. La brecha de adecuación del servicio ha demostrado la distancia que existe entre lo que los usuarios requieren de las bibliotecas y lo que se ofrece en el día a día.
- f) Cevallos Ampuero (2015), trabajo publicado en la Revista de investigación Industrial Data, vol. 18, núm. 1, 2015, pp. 31-39 con el título: “Medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales”. Cuyo objetivo principal es: Medir la calidad del servicio utilizando SERVQUAL y elaborar un modelo de calidad de servicio mediante el uso de ecuaciones estructurales. Se ha aplicado una investigación de tipo correlacional y cuasi experimental se ha empleado con una muestra de 140 alumnos del comedor universitario de la UNMSM constituye la población encuestada. Las conclusiones más relevantes del presente trabajo son:

- La metodología SERVQUAL es utilizada para evaluar la calidad del servicio del comedor universitario.
- Se tiene una metodología para determinar el modelo de la calidad del servicio de un comedor universitario, con base a ecuaciones estructurales.
- Según el modelo establecido, las expectativas de los usuarios son más altas que las percepciones, y los elementos tangibles son esenciales para mejorar la calidad del comedor universitario.

g) Orellana, Ipenza, Coronado (2016), trabajo publicado en la Revista Anales de la facultad de medicina, vol. 77, núm. 1, 2016, pp. 65-66 con el título: “Calidad de enseñanza universitaria: relación estudiante/docente”. Cuyo objetivo principal es: Determinar la relación estudiante/docente para evaluar la calidad del desarrollo de enseñanza que el estudiante de medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos recibe. La conclusión más relevante del presente trabajo es:

Es preciso evaluar minuciosamente el hacinamiento y estrés para el estudiante y el docente y establecer una relación adecuada estudiante/docente en seminarios y prácticas, ya que esto repercute en el aprendizaje, la metodología del docente, la cohesión del grupo y el seguimiento personalizado de los alumnos.

2.3.3 A nivel local

Existen escasos trabajos a nivel de pre grado sobre calidad de servicio y satisfacción, pero existen estudios aplicados a empresas diferentes al sector de educación superior universitaria, los cuales son:

a) Mamani, Sanabria (2015), quienes presentan una tesis de pre grado para optar al título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, con el tema “La calidad de servicios y su incidencia en la satisfacción

de los clientes en las quintas restaurantes del distrito de Poroy-Cusco”. Siendo el objetivo principal de este trabajo: Conocer la situación actual de la calidad de los servicios en las quintas restaurantes del distrito de Poroy-Cusco. La metodología utilizada es descriptiva-correlacional. La población objetivo de estudio está conformada por las quintas restaurantes del distrito de Poroy-Cusco, llegando a la siguiente conclusión: Se llegó a determinar la situación actual de la calidad de los servicios en las quintas restaurantes del distrito de Poroy-Cusco, por lo que proponiendo pautas para mejorar la calidad de los servicios, que son dirigidos por los dueños en coordinación con los trabajadores se tendrá un alto grado de integración y compromiso.

b) Noa Tapara (2013), quien presenta una tesis de pre grado para optar al título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, con el tema “Calidad de servicio y grado de satisfacción de los estudiantes de la corporación educativa San Ignacio de Loyola de la ciudad de Sicuani”. Siendo el objetivo principal de este trabajo: Medir la calidad del servicio en relación con la satisfacción de los alumnos de la Corporación educativa San Ignacio de Loyola de la ciudad de Sicuani en el año 2012, con respecto al grado de satisfacción de los alumnos. La metodología utilizada es no experimental-correlacional. La población objetivo de estudio está conformada por los 1,150 estudiantes de la Academia pre-universitaria San Ignacio de Loyola, con un tamaño de muestra de 103 estudiantes, llegándose a las siguientes conclusiones más relevantes:

- El grado de satisfacción de los estudiantes de la Corporación Educativa "San Ignacio de Loyola" de la ciudad de Sicuani para el año 2012 está directamente relacionado con la calidad del servicio, según el coeficiente de correlación de Pearson, que es de 0.83. lo que significa que hay una correlación positiva muy

fuerte por acercarse al valor (+1), es lo mismo indicar "a mayor calidad de servicio, mayor grado de satisfacción: o a menor calidad de servicio, menor grado de satisfacción". Por la relación existente, la calidad del servicio es de buena a excelente; esto se debe a que los alumnos están satisfechos con los servicios brindados.

- Los cambios en la calidad del servicio de la Academia explican el 69% de la variación del grado de satisfacción de los estudiantes;
- La nueva norma ISO 9001:2008 permitirá el desarrollo, la implementación y la mejora del Sistema de Gestión de la calidad de servicios mediante el enfoque basado en procesos, lo que garantizará la eficacia y eficiencia del SGC, al poder articularse de esta manera los procesos, actividades y tareas relacionadas entre sí, lo que resultará en la plena satisfacción del alumnado.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis

2.4.1.1 Hipótesis general

Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio educativo, y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

2.4.1.2 Hipótesis específicas

- a) Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

- b) Existe una relación directa y significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.
- c) Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.
- d) Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.
- e) Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

2.5 Identificación de variables e indicadores

Variable Independiente (X): Calidad de servicio educativo

Variable dependiente (Y): Satisfacción

2.6 Operacionalización de variables

Tabla 2.

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
-----------	-----------------------	-------------	-------------

Calidad de servicio educativo	“Juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998, p. 16)	D1. Elementos tangibles. Apariencia de los equipos, personal, materiales de comunicación e instalaciones físicas. Fuente: Parasuraman, Zeithalm y Berry, 1998/1990, p. 28-30)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de máquinas y equipos modernos con que cuenta la Facultad. ▪ Porcentaje de instalaciones físicas de la Facultad que es visualmente atractiva. ▪ Porcentaje de personal de la Facultad que tiene apariencia pulcra. ▪ Porcentaje de elementos materiales (folletos, reportes y similares) que son visualmente atractivos.
		D2. Confiabilidad. – Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Fuente: Parasuraman, Zeithalm y Berry, 1998/1990, p. 28-30)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de personas de la Facultad que promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. ▪ Porcentaje de confiabilidad en la solución de problemas de la Facultad. ▪ Porcentaje de personas de la Facultad que realizan bien en servicio la primera vez. ▪ Porcentaje de personas de la Facultad que concluyen servicio en el tiempo prometido. ▪ Porcentaje de trabajadores de la Facultad que mantienen registros exentos de errores.
		D3. Capacidad de respuesta. – Disposición y voluntad del personal para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio. Fuente: Parasuraman, Zeithalm y Berry, 1998/1990, p. 28-30)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de personal de la Facultad que se comunica cuando concluye la realización del servicio. ▪ Porcentaje de personal de la Facultad que ofrece un servicio puntual. ▪ Porcentaje de personas que están dispuestos a colaborar de la Facultad. ▪ Porcentaje de personal que se encuentra disponible para atención de la Facultad.
		D4. Seguridad. - Para generar confianza y credibilidad, el personal muestra sus conocimientos y habilidades en la atención al estudiante. Fuente: Parasuraman, Zeithalm y Berry, 1998/1990, p. 28-30)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de personal de la Facultad que inspira confianza. ▪ Porcentaje de personal que brinda seguridad en los trámites en la Facultad. ▪ Porcentaje de personal de la Facultad amable en atenciones. ▪ Porcentaje de personal de la Facultad con conocimientos suficientes y capacidad de respuesta.

		<p>D5. Empatía. -</p> <p>Atención individualizada que ofrece la escuela a los estudiantes.</p> <p>Fuente: Parasuraman, Zeithalm y Berry, 1998/1990, p. 28-30)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de atenciones individualizadas en la Facultad. ▪ Porcentaje de horarios de trabajo convenientes para todos los estudiantes. ▪ Porcentaje de Atenciones individualizadas por el personal en la Facultad. ▪ Porcentaje de personal que muestra preocupación por los intereses de los estudiantes de la Facultad. ▪ Porcentaje de necesidades específicas de sus estudiantes de interés de La Facultad.
Satisfacción	<p>“Características que el cliente pide al especificar los elementos de satisfacción, de manera que nosotros conocemos todos los términos necesarios para satisfacerla”.</p> <p>Galgano (1993; 100-101)</p>	<p>D1. Cumplimiento a sus necesidades básicas y servicios estudiantiles.</p> <p>Satisfacción de los estudiantes por las condiciones de la institución y las garantías suficientes para el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional.</p> <p>Fuente: Adaptado de Gento y Vivas (2003)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de instalaciones Habilitadas (ventilación, luz, limpieza). ▪ Porcentaje de espacios para la enseñanza y el estudio. ▪ Porcentaje de espacios para la recreación y el descanso. ▪ Porcentaje de Adecuación de las instalaciones deportivas y de la cafetería. ▪ Porcentaje de mobiliarios adaptados. ▪ Porcentaje de cafeterías estudiantiles (higiene, suficiencia y variedad de alimentos). ▪ Porcentaje de adecuación del servicio bibliotecario (instalaciones, atención a usuarios, materiales en existencia). ▪ Porcentaje de atención a estudiantes en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil. ▪ Porcentaje de funcionamiento de los servicios de comedor, laboratorios, transporte, atención médica.

		<p>D2. Seguridad vital económica y emocional.</p> <p>Seguridad económica.</p> <p>Satisfacción de alumnos por la seguridad que su condición socioeconómica es tomada en consideración y no constituye en un obstáculo para su proceso de formación.</p> <p>Fuente: Adaptado de Gento y Vivas (2003)</p> <p>Seguridad emocional.</p> <p>Satisfacción por la seguridad de contar con el afecto que requiere un desarrollo equilibrado de personalidad y el esfuerzo que ha de realizar para lograr su formación.</p> <p>Fuente: Adaptado de Gento y Vivas (2003)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de Seguridad del transporte (seguridad del vehículo y la ruta). ▪ Porcentaje de zonas de esparcimiento seguras. ▪ Porcentaje de seguridad del entorno que rodea a la institución. ▪ Porcentaje de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas. ▪ Porcentaje de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante. ▪ Porcentaje de Trato afectuoso de sus profesores, compañeros, autoridades, administrativos y personal de servicios (biblioteca, cafetería, servicio médico).
		<p>D3. Sistema de trabajo. Desempeño docente</p> <p>Satisfacción por la manera de organización del trabajo y los recursos que suponen.</p> <p>Fuente: Adaptado de Gento y Vivas (2003)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de programas y organización del tiempo. ▪ Porcentaje de materiales impresos y audiovisuales disponibles en el aula. ▪ Porcentaje de preparaciones y actualizaciones pedagógicas de los profesores. ▪ Porcentaje de nuevas tecnologías a la enseñanza, sistema de evaluación utilizado, acción tutorial u orientadora, metodología de enseñanza, comunicación con los profesores. ▪ Porcentaje de acceso a las diversas manifestaciones culturales y de recreación. ▪ Porcentaje de Formaciones prácticas y vinculaciones con el trabajo.

		<p>D4. Progreso y auto realización personal.</p> <p>Satisfacción por los logros obtenidos durante su proceso de formación relacionada con habilidades, valores y destrezas.</p> <p>Fuente: Adaptado de Gento y Vivas (2003)</p> <p>Prestigio o reconocimiento alcanzado.</p> <p>Satisfacción por el reconocimiento del éxito personal por parte de la institución y sus compañeros.</p> <p>Fuente: Adaptado de Gento y Vivas (2003)</p> <p>Autorrealización personal.</p> <p>Satisfacción por la autorrealización personal relacionada con la libertad, la autonomía y desarrollo personal que permite visualizar un futuro promisorio.</p> <p>Fuente: Adaptado de Gento y Vivas (2003)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de Calificaciones obtenidas. ▪ Porcentaje de Conocimientos adquiridos, dominio de técnicas de estudio. ▪ Porcentaje de formación recibida y trabajo intelectual desarrollado. ▪ Porcentaje de habilidades y destrezas adquiridas. ▪ Porcentaje de personas con desarrollo integral. ▪ Porcentaje de reconocimientos de la institución, autoridades, profesores, compañeros de clase, alumnos y el contexto por los logros alcanzados. ▪ Porcentaje de progreso y desarrollo personal basado en la libertad y autonomía, que permite crecer profesionalmente obteniendo confianza en el futuro profesional.
		<p>D5. Satisfacción estudiantil con la infraestructura de su escuela profesional.</p> <p>Satisfacción de los estudiantes con la infraestructura física, tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno institucional están garantizadas.</p> <p>Fuente: Adaptado de Gento y Vivas (2003)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de accesos de seguridad del edificio (escaleras, salidas de emergencia, extintores). ▪ Porcentaje de Laboratorios adecuadamente implementados. ▪ Porcentaje de materiales, mobiliario en seguridad (sin aristas, materiales rompibles o inflamables).

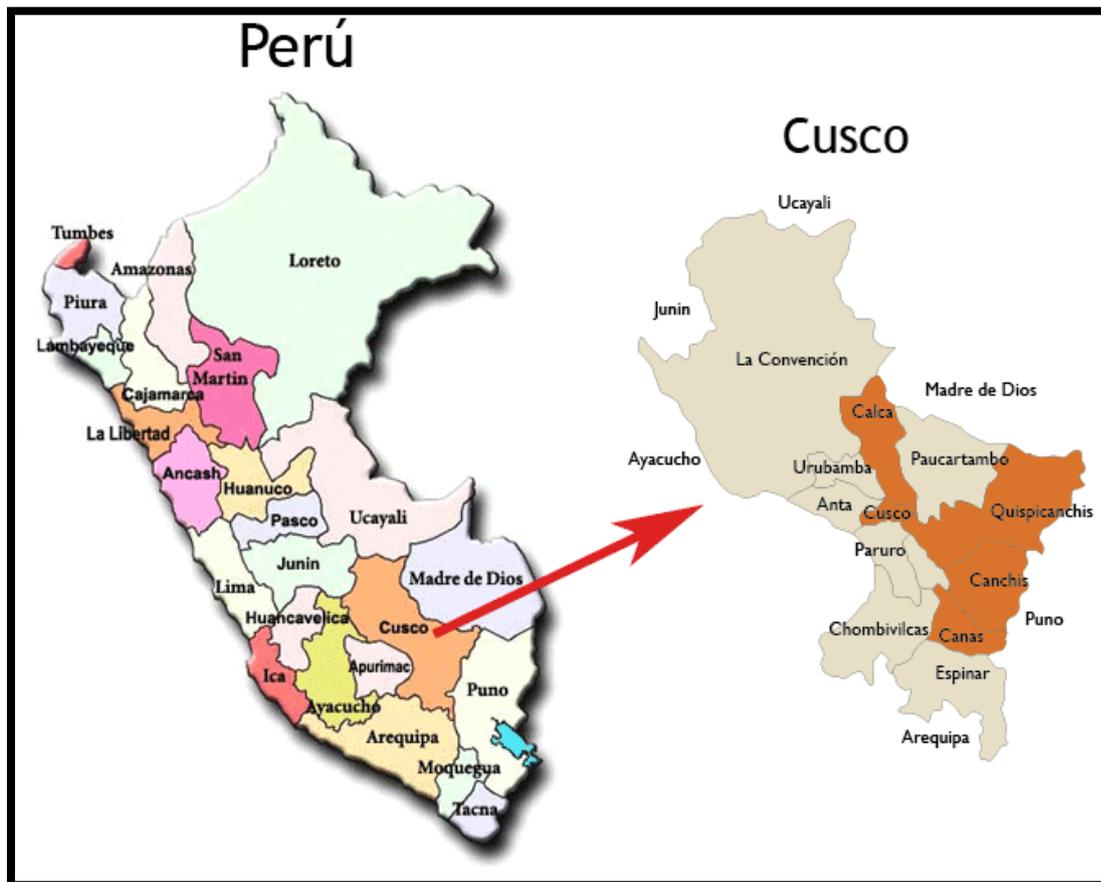
Nota: Elaboración propia.

III. METODOLOGÍA

3.1 Ámbito de estudio

Figura 2.

Ubicación geográfica y política del departamento y provincia del Cusco



Nota: <https://ar.pinterest.com/pin/379076493619766675/>

El trabajo se realizó en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ubicado en el departamento y provincia del Cusco, departamento del Cusco, está localizado en la parte sur-oriental del territorio nacional y limita con los departamentos de Junín y Ucayali por el norte, Madre de Dios y Puno por el este, Arequipa por el sur-oeste, Apurímac y Ayacucho, por el oeste. Está organizado políticamente en 13 provincias y 108 distritos. La provincia del Cusco está ubicada en la parte central del departamento a una altitud de 3, 299 m.s.n.m., limitando por el norte con las provincias de Calca y Urubamba, por el sur con

la provincia de Paruro, por el este con la provincia de Quispicanchis, y por el oeste con la provincia de Anta. Geográficamente, la provincia del Cusco se ubica en la región sur oriental del Perú, entre las coordenadas UTM, siguientes:

- Por el Norte 177274.21 mE, 8413460.47 mN
- Por el Sur 165461.84 mE, 8488915.96 mN
- Por el Este 157115.95 mE, 8494959.30 mN
- Por el Oeste 196417.97 mE, 8504930.11 mN

3.2 Tipo y nivel de investigación

El tipo y nivel de investigación fue aplicada, (Según Hernández Sampieri la investigación aplicada es la que soluciona los problemas prácticos) cuantitativo porque se cuantificó las variables dependientes e independientes, de tipo descriptivo porque se presenta la situación tal cual es en el momento de la investigación (Según Hernández Sampieri). Fue aplicada ya que se respondió a las interrogantes formuladas sobre la calidad de atención y de servicio percibida por los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Descriptivo-explicativo, con el fin de obtener información sobre los diversos factores relacionados con la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la citada facultad.

3.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por los estudiantes y egresados de la facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, según Hernández Sampieri son los sujetos que has sido medidos que es el tema principal de la investigación.

3.4 Población de estudio

La población de estudio está constituida por los estudiantes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

En el trabajo la población estuvo compuesta por los estudiantes de las escuelas profesionales de Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Informática y de Sistemas, Ingeniería Mecánica e Ingeniería Electrónica que llegó a 1370 y egresados de las 4 escuelas profesionales de la facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

3.5 Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra es no probabilístico por conveniencia y no estratificada, técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, basadas en juicio propios del investigador dado que la evaluación de la calidad de servicio y satisfacción en educación superior universitaria, está constituida por las cuatro Escuelas Profesionales, que conforman la macro Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la UNSAAC, cuya población se clasificó en dos categorías: estudiantes y egresados. De la población total, de 1370 personas, para los cuatro Escuelas Profesionales, por consenso y opinión de los expertos, se validará la toma de muestra del 15% correspondiendo la misma 200 aproximadamente, conformándose finalmente los cuatro grupos académicos evaluadores según el ordenamiento por categorías, como se aprecia en la siguiente Tabla 4.

Tabla 4.

Población y distribución de la muestra por categorías según Escuelas Profesionales

CATEGORÍAS			TOTAL, DE POBLACIÓN Y MUESTRA		
ESCUELA PROFESIONAL	ESTUDIANTES	EGRESADOS	n	m	%
Ingeniería Eléctrica	50	10	400	60	15
Ingeniería Informática y de Sistemas	50	10	400	60	15
Ingeniería Mecánica	30	8	250	38	13
Ingeniería Electrónica	34	8	320	42	14
			1370	191	15

Nota: Elaboración propia.

Dónde: **n= población; m=muestra.** La muestra del estudio fue no probabilística estratificada ya que se tiene 2 grupos, siendo estos los estudiantes de las escuelas profesionales Ingeniería Eléctrica (50 estudiantes); Ingeniería Informática y de Sistemas (50 estudiantes); Ingeniería Mecánica (30 estudiantes); Ingeniería Electrónica (34 estudiantes); que hace un total de 164 estudiantes y egresados de las 4 escuelas profesionales (36 egresados). Por conveniencia y criterio propio del investigador se trabajó con el 15% de la población total de estudiantes de las 4 escuelas profesionales 1370, dando como resultado 200 (191 por error de elegibilidad, encuestas basura)

Estudiantes de Ingeniería Eléctrica 400, estudiantes de Ingeniería Informática y de Sistemas 400, estudiantes de Ingeniería Mecánica 250 y estudiantes de Ingeniería Electrónica 320.

3.6 Técnicas de selección de la muestra

La técnica de la selección de la muestra es no probabilístico, técnica que selecciona las personas que harán parte de la muestra, según decisión del investigador (Hernández Sampieri), y estratificado porque da mayor capacidad de inferencia dentro de las comparaciones de estratos (Escuelas Profesionales y egresados) dado que la presente investigación, se limita a la población de estudio constituida por las cuatro escuelas profesionales de la facultad de

Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

3.7 Técnicas de recolección de información

La técnica que se utilizó para la recopilación de datos es:

- La Encuesta. Se hizo uso de esta técnica para la obtención más detallada respecto a la opinión de los estudiantes de las escuelas profesionales de Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Informática y de Sistemas, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Electrónica, respecto al servicio educativo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.
- El instrumento de investigación que se utilizó es el cuestionario, se realizó 44 preguntas con respuestas en escala Likert de 5 opciones aplicado a los estudiantes de la Facultad Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

En el proceso del estudio de casos de calidad de servicio y satisfacción, en cada una de las Escuelas Profesionales, siendo la fuente de información primaria un cuestionario estructurado con escalas de Likert, diseñado con este propósito, según las categorías de población previamente establecidas en la Tabla 1, así: a) estudiantes, y b) egresados. Para estimar la confiabilidad del instrumento para la recolección de datos se utilizó el método del coeficiente Alfa de Cronbach, que arrojó un resultado de 0.8869 (88.69%), lo que indica una alta validez. Este instrumento fue estructurado y construido por el investigador bajo la supervisión y asesoramiento de expertos en el tema, para la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la UNSAAC.

Cada instrumento de evaluación tuvo tres apartados en su estructura así: a) encabezado para identificación y ubicación de la Escuela Profesional a evaluar, objetivo de la evaluación, información del encuestado, e instrucciones para su diligenciamiento, b)

cuestionario ordenado por ítems que respondan a criterios, subcriterios y características de calidad de servicio y satisfacción seleccionados, según categoría de población a encuestar, y la correspondiente escala de calificación para cada ítem; y c) el tercer apartado, un espacio con preguntas de desarrollo basado en la metodología del análisis estratégico Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), donde el encuestado expresará de manera abierta su opinión sobre cada uno de dichos elementos y, el aporte de sus propuestas para la mejora.

3.8 Técnicas de análisis e interpretación de la información

Para el análisis de datos utilizaremos el análisis exploratorio de datos, análisis confirmatorio de datos y el análisis cuantitativo de datos, la interpretación de los datos serán realizadas en dos etapas: a) interpretación de las relaciones entre las variables y los datos que las sustentan con fundamento en algún nivel de significancia estadística, b) establecer un significado más amplio de la investigación, es decir, determinar el grado de generalización de los resultados de la investigación. La herramienta utilizada para el análisis de datos es la estadística, disciplina que proporcionará innumerables beneficios a la presente investigación.

3.9 Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.

Las técnicas utilizadas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas serán las siguientes:

- Definir las hipótesis y el nivel de significancia.
- Obtener las muestras.
- Calcular el estadístico de prueba, para ello se debe encontrar evidencias como las observadas o más extremas, que nos permitirá tomar la decisión de quedarnos con la hipótesis nula o la alternativa.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

Del total de encuestados en la Facultad objeto de estudio, se interpretó y discutió los resultados tomando en consideración a la facultad en su conjunto, y como se aprecia en la Tabla 6 el 89.5% son varones y, el 10.5% son mujeres, en función a cada una de las escuelas profesionales se tienen los siguientes resultados: Escuela Profesional de Ingeniería eléctrica el 22.5% del total son varones y el 3.7% son mujeres, Escuela Profesional de Ingeniería Electrónica el 22.5% del total son varones y el 1.6% son mujeres, Escuela Profesional de Ingeniería Informática y de Sistemas el 19.9% del total son varones y el 5.2% son mujeres, Ingeniería Mecánica el 24.6% del total son varones y no se registra la presencia de estudiantes mujeres.

Tabla 6.

*Tabla cruzada Sexo*Escuela Profesional en la que estudia*

			Escuela Profesional en la que estudias				Total
			Ing. Eléctrica	Ing. Electrónica	Ing. Informática y Sistemas	Ing. Mecánica	
Sexo	Masculino	Recuento	43	43	38	47	171
		% del total	22,5%	22,5%	19,9%	24,6%	89,5%
	Femenino	Recuento	7	3	10	0	20
		% del total	3,7%	1,6%	5,2%	0,0%	10,5%
Total		Recuento	50	46	48	47	191
		% del total	26,2%	24,1%	25,1%	24,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

4.2 Variable calidad de servicio

4.2.1 Dimensión d1 Elementos tangibles

Dimensión que evaluó: equipamiento de los laboratorios con los que cuenta las diferentes escuelas profesionales, apariencia física de la infraestructura, presentación pulcra del personal de las escuelas profesionales, así como de los elementos materiales como, folletos, reportes y similares si son visualmente atractivos, al respecto, la Tabla 7 y Figura 3, nos muestra que el 7.85% de los encuestados no se encontraron satisfechos con el servicio recibido, el 15.71% están poco satisfechos, el 25.13% son indiferentes, el 28.80% se encontraron satisfechos y el 22.51% se encuentran muy satisfechos. Del análisis de estos resultados con relación a la dimensión D1, podemos concluir que más del 50% de los encuestados manifestaron encontrarse satisfechos y muy satisfechos, el 40.8% expresaron encontrarse poco satisfechos e indiferentes, observándose también un bajo porcentaje en la opción insatisfecho, resultados que motivan a mejorar la calidad de servicio con relación a los servicios ofrecidos por la universidad y particularmente por la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica.

Tabla 7.

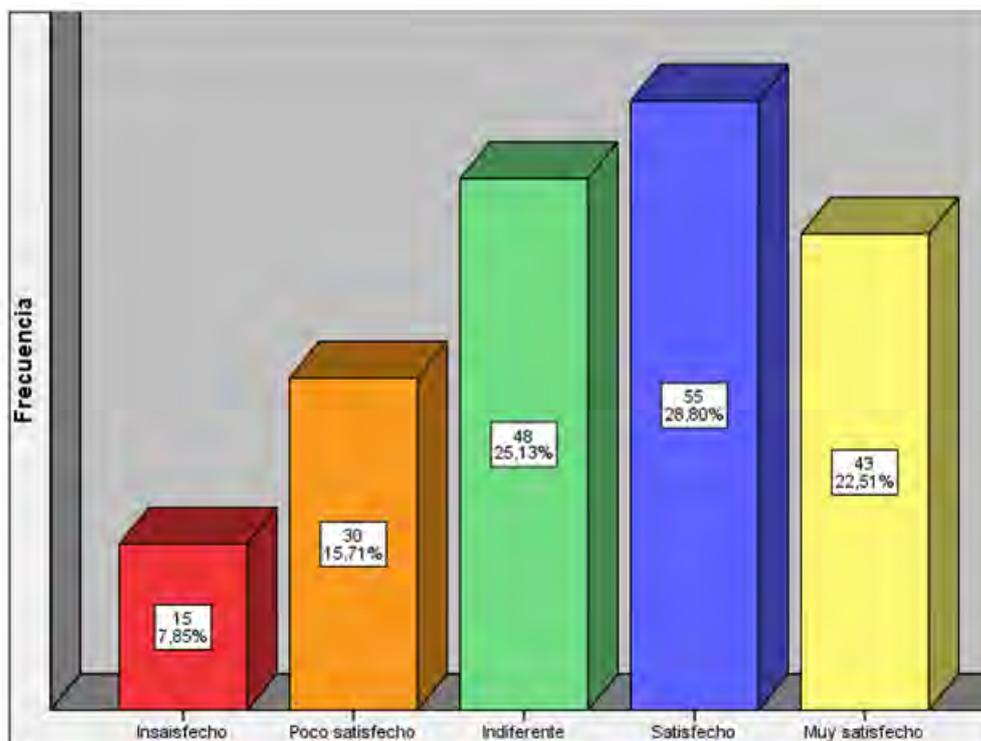
D1: Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	15	7,9	7,9	7,9
	Poco satisfecho	30	15,7	15,7	23,6
	Indiferente	48	25,1	25,1	48,7
	Satisfecho	55	28,8	28,8	77,5
	Muy satisfecho	43	22,5	22,5	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 3.

D1: Elementos tangibles



Nota: Elaboración propia

4.2.2 DIMENSIÓN D2: Confiabilidad

Dimensión que evaluó: la habilidad del personal de la Escuela Profesional en la gestión y ejecución del servicio prometido de forma fiable y escrupulosa, para satisfacer las expectativas de los usuarios, al respecto, la Tabla 8 y Figura 4, muestra que 9.95% de los encuestados no estuvieron satisfechos con el servicio recibido, el 29.32% se encontraron poco satisfechos, el 28.80% se muestran indiferentes, el 25.13% se encuentran satisfechos y el 6.81% se encuentran muy satisfechos. Del análisis de los resultados con respecto a la dimensión D2 de confiabilidad, del total de encuestados se observa cierta homogeneidad en los resultados correspondientes a las opciones: poco satisfecho, indiferente y satisfecho, asimismo se aprecia bajos porcentajes en las opciones: insatisfecho y muy satisfecho con relación a los servicios ofrecidos por la universidad y particularmente por la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, por lo que amerita tomar en

consideración este resultado y motivar y capacitar al personal de las diferentes Escuelas Profesionales para mejorar el servicio ofrecido a los estudiantes con relación a la dimensión evaluada, la misma que contribuirá a mejorar progresivamente los estándares de calidad de servicio en la dimensión evaluada.

Tabla 8.

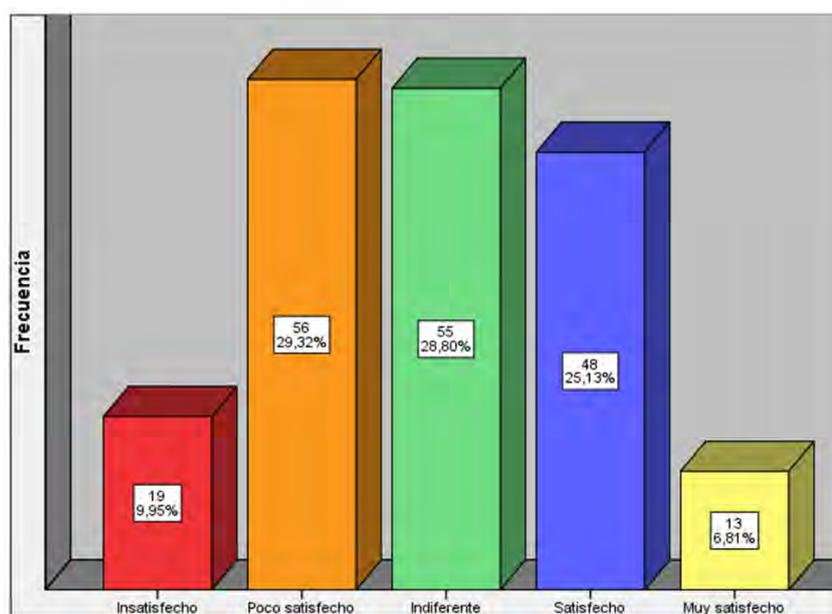
D2: Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	19	9,9	9,9	9,9
	Poco satisfecho	56	29,3	29,3	39,3
	Indiferente	55	28,8	28,8	68,1
	Satisfecho	48	25,1	25,1	93,2
	Muy satisfecho	13	6,8	6,8	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 4.

D2: Confiabilidad



Nota: Elaboración propia

4.2.3 DIMENSIÓN D3: Capacidad de respuesta

Dimensión que evaluó la disposición, así como la voluntad del personal de las Escuelas Profesionales para orientar y ayudar en todo momento al estudiante, proporcionando el servicio de manera adecuada y eficiente.

Tabla 9.

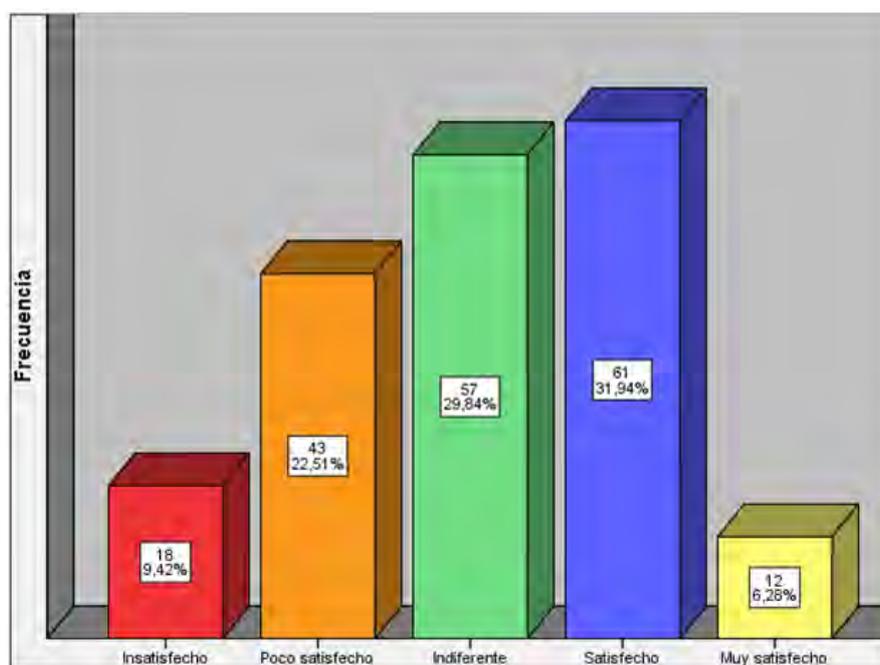
D3: Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho	18	9,4	9,4	9,4
Poco satisfecho	43	22,5	22,5	31,9
Indiferente	57	29,8	29,8	61,8
Satisfecho	61	31,9	31,9	93,7
Muy satisfecho	12	6,3	6,3	100,0
Total	191	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 5

D3 Capacidad de respuesta



Nota: Elaboración propia

Con respecto a la dimensión D3, de la Tabla 9 y Figura 5 se observa que el 9.42% de los encuestados se encontraron insatisfechos por el servicio recibido, el 22.51% se encontraron poco satisfechos, el 29.84% manifiesta su indiferencia, el 31.94% manifiesta encontrarse satisfecho y, el 6.28% se encuentra muy satisfecho. Del análisis de los resultados con respecto a la dimensión D3 de capacidad de respuesta, se aprecia un mayor porcentaje en la opción satisfecho 31.94%, seguida de las opciones: indiferente y poco satisfecho acumulado juntos 52.35% respectivamente, observándose también bajos porcentajes en las opciones: insatisfecho y muy satisfecho, con relación a los servicios proporcionados por la universidad, particularmente por la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, este resultado constituye una alerta para trabajar de manera conjunta, planteando estrategias de mejora continua, que permitan elevar los estándares en la calidad de servicio ofrecido a los estudiantes con respecto a la dimensión evaluada.

4.2.4 DIMENSIÓN D4: Seguridad

Dimensión que evaluó conocimientos y destrezas del personal de las Escuelas Profesionales en la atención a los estudiantes, así como de sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Con relación a la dimensión D4, de la Tabla 10 y Figura 6 se observa que el 6.28% de los encuestados, manifestaron encontrarse insatisfechos con relación al servicio recibido, el 16.75% manifestaron estar poco satisfechos, el 27.75% manifestaron encontrarse indiferente, el 39.27% manifestaron encontrarse satisfecho y el 9.95% manifestaron estar muy satisfecho. Del análisis de los resultados de la encuesta aplicada con respecto a la dimensión D4 de seguridad, se observa un mayor porcentaje en la opción satisfecho con 39,3% y, un porcentaje acumulados 44.5% de los encuestados que manifestaron estar poco satisfechos e indiferentes respectivamente, observándose también bajos porcentajes en las opciones, insatisfecho y muy satisfecho, con el servicio recibido por la universidad y, particularmente de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica,

Informática y Mecánica, por lo que el resultado de este un indicador motivará a realizar esfuerzos tendientes a mejorar los estándares del servicio correspondiente a la dimensión que se fue evaluada.

Tabla 10

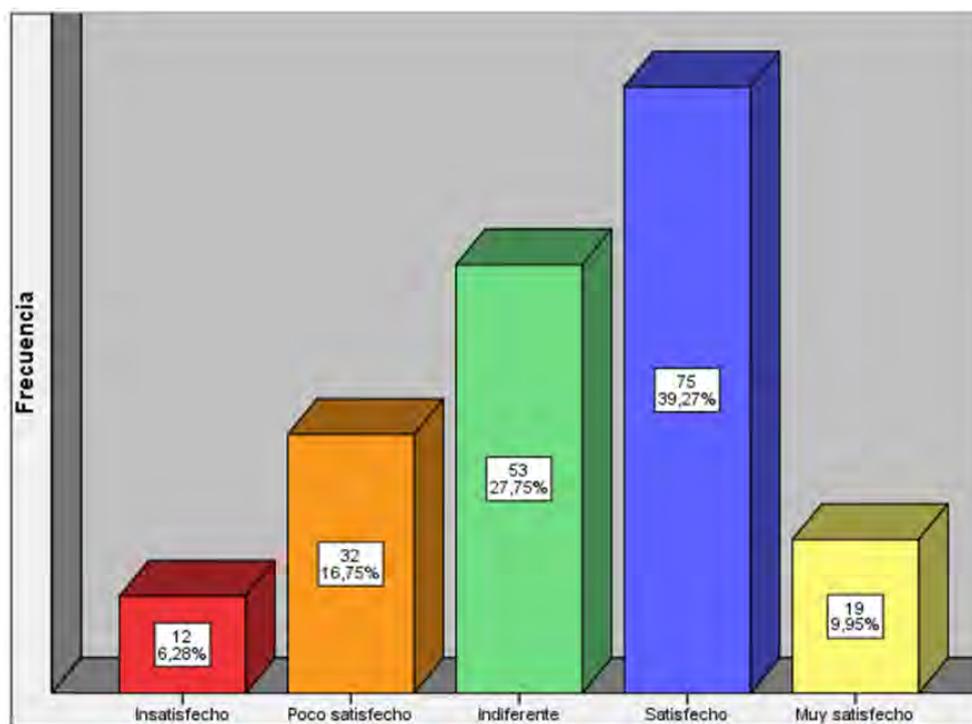
D4: Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho	12	6,3	6,3	6,3
Poco satisfecho	32	16,8	16,8	23,0
Indiferente	53	27,7	27,7	50,8
Satisfecho	75	39,3	39,3	90,1
Muy satisfecho	19	9,9	9,9	100,0
Total	191	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 6.

D4 Seguridad



Nota: Elaboración propia

4.2.5 DIMENSIÓN D5: Empatía

Dimensión que evaluó la atención individualizada que ofrecen las diferentes escuelas profesionales a sus estudiantes, en lo concerniente a los horarios de atención, atención personalizada, preocupación del personal por cautelar los mejores intereses de los estudiantes y la comprensión de las necesidades específicas de los mismos. Con respecto a esta dimensión de la Tabla 11 y Figura 7, se observa que el 12.04% se encontraron insatisfecho con relación al servicio recibido, el 25.65% manifestaron encontrarse poco satisfechos, el 31.13% se mostraron indiferentes, el 21.99% manifestaron encontrarse satisfecho, y el 4.19% manifestaron encontrarse muy satisfecho. Del análisis de los resultados de la encuesta aplicada con respecto a la dimensión D5 de empatía, se observa un mayor porcentaje en la opción indiferente 36.1%, y mostrándose cierta homogeneidad en las opciones: poco satisfecho y satisfecho, asimismo se aprecia porcentajes muy bajos en las opciones: insatisfecho y muy satisfecho con el servicio recibido por parte de la universidad, y particularmente de la facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, el hallazgo encontrado motivara a prestarle la atención debida a este indicador con la finalidad de realizar cursos de capacitación con todo el personal para mejorar y elevar el estándar de calidad correspondiente a este servicio, que es de vital importancia.

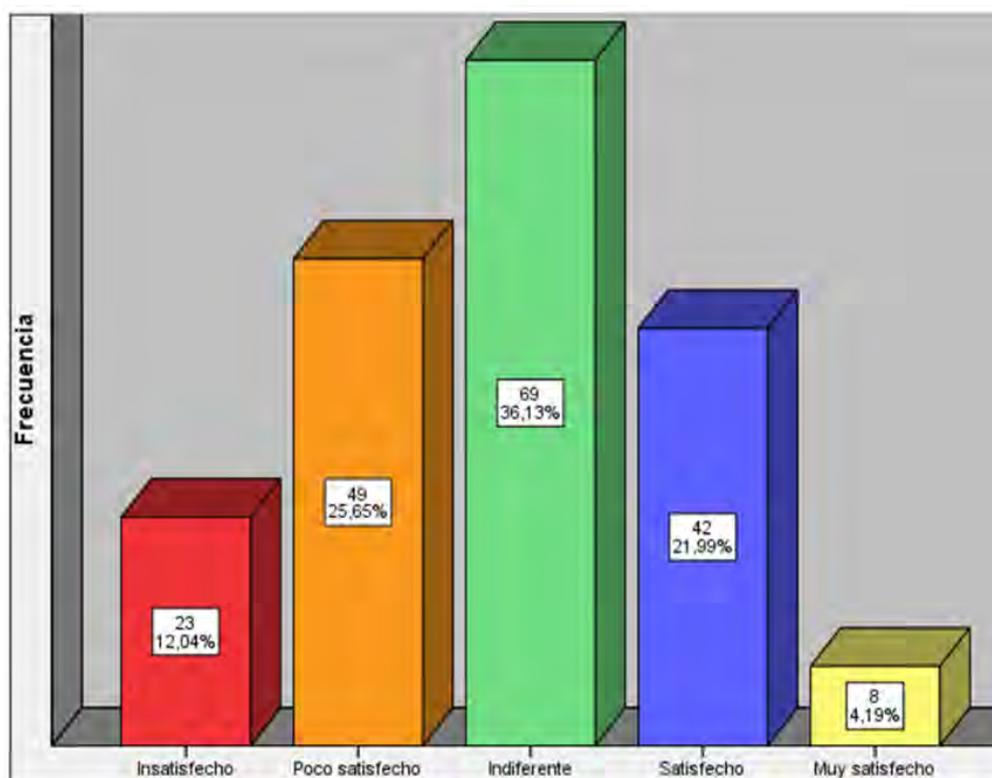
Tabla 11.

D5: Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Insatisfecho	23	12,0	12,0	12,0
Poco satisfecho	49	25,7	25,7	37,7
Indiferente	69	36,1	36,1	73,8
Satisfecho	42	22,0	22,0	95,8
Muy satisfecho	8	4,2	4,2	100,0
Total	191	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 7.

D5 Empatía

Nota: Elaboración propia

4.3 VARIABLE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

4.3.1 DIMENSIÓN D1: *Cumplimiento a sus necesidades básicas*

Dimensión que evaluó, la satisfacción de los estudiantes por los espacios para la enseñanza, estudio, recreación, descanso, mobiliario y adecuación de las instalaciones deportivas, ello con la finalidad de garantizar el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional. Con relación a esta dimensión, los resultados de la encuesta que se muestran en la Tabla 12 y Figura 8, nos muestra que el 14.66% manifestaron encontrarse insatisfechos con relación a la dimensión D1 de satisfacción, el 24.61% manifestaron encontrarse poco satisfechos, el 31.94% manifestaron encontrarse indiferentes, 21.99% manifestaron estar satisfechos, y el 6.81% manifestaron encontrarse muy satisfechos. Del análisis de los resultados de la encuesta aplicada correspondiente a la variable de satisfacción

y dimensión D1, se observa un porcentaje mayor en la opción indiferente 31.9%, también apreciamos cierta homogeneidad en las opciones: poco satisfecho y satisfecho, acumulando el 46.6% en las opciones indicadas respectivamente, así mismo se aprecia un porcentaje muy bajo en la opción muy satisfecho, seguida de insatisfecho, resultados que ameritan realizar las gestiones correspondientes ante la autoridad universitaria para elevar el estándar de satisfacción a nuestros usuarios, con la finalidad de garantizarles un adecuado desarrollo durante el proceso de formación profesional.

Tabla 12.

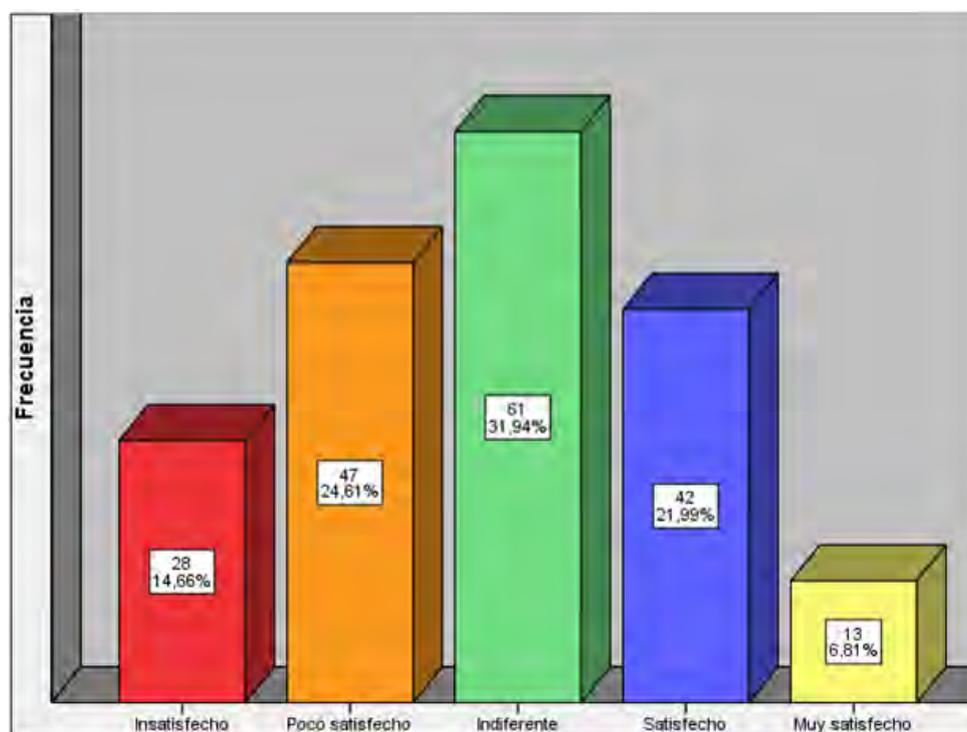
D1: Cumplimiento a sus necesidades básicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	28	14,7	14,7	14,7
	Poco satisfecho	47	24,6	24,6	39,3
	Indiferente	61	31,9	31,9	71,2
	Satisfecho	42	22,0	22,0	93,2
	Muy satisfecho	13	6,8	6,8	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 8.

D1: Cumplimiento a sus necesidades básicas



Nota: Elaboración propia

4.3.2 DIMENSIÓN D2: Seguridad económica y emocional

La Dimensión examinó la satisfacción de los alumnos con respecto a la seguridad de su condición socioeconómica, la cual es tomada en cuenta y no obstaculiza su progreso en su formación, así como con la seguridad de tener el afecto que es necesario para desarrollar una personalidad equilibrada, y con el esfuerzo que deben hacer para lograr su formación. Con respecto a esta dimensión los resultados de la encuesta que se muestra en la Tabla 13 y Figura 9, se observa que el 8.90% estuvieron insatisfechos con relación a la dimensión D2, seguridad económica y emocional, el 19.90% manifestaron encontrarse poco satisfecho, el 37.70% se mostraron indiferente, el 29.32% manifestaron encontrarse satisfecho y el 4.19% se encontraron muy satisfecho. Del análisis de los resultados de la encuesta aplicada con relación a la variable de satisfacción, dimensión D2, se aprecia un mayor porcentaje 37.7% en la opción indiferente, seguida del 29.3% que manifiestan su satisfacción, observándose el

porcentajes más bajo 4.2% en la opción muy satisfecho, lo cual nos muestra que la universidad y particularmente la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, como producto de la mejora continua tienen el reto de elevar los indicadores relacionados a esta dimensión, y lograr la satisfacción de los estudiantes en cada una de las Escuelas Profesionales pertenecientes a dicha facultad.

Tabla 13.

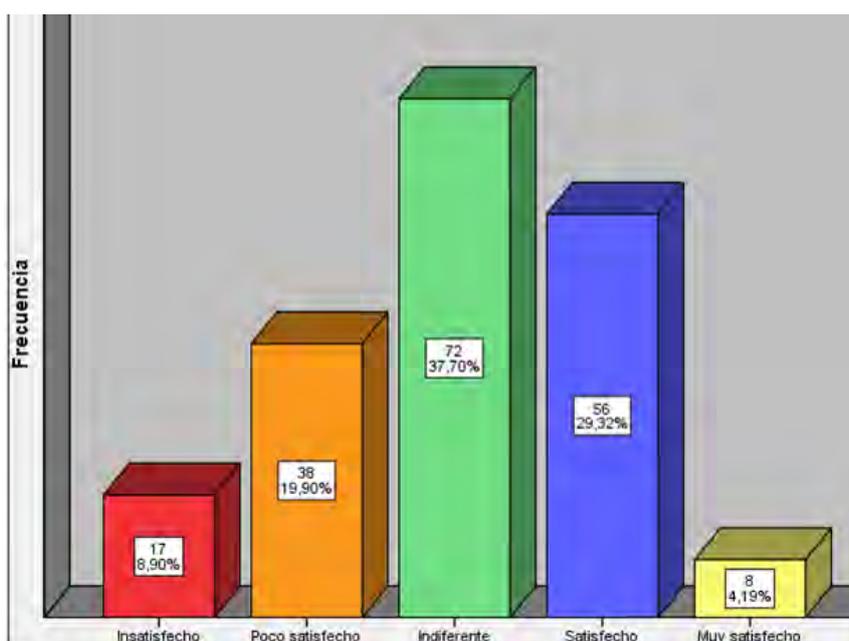
D2: Seguridad económica y emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	17	8,9	8,9	8,9
	Poco satisfecho	38	19,9	19,9	28,8
	Indiferente	72	37,7	37,7	66,5
	Satisfecho	56	29,3	29,3	95,8
	Muy satisfecho	8	4,2	4,2	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 9.

D2: Seguridad económica y emocional



Nota: Elaboración propia

4.3.3 DIMENSIÓN D3: Sistema de trabajo

Dimensión que evaluó la satisfacción por la forma de organización del trabajo y los recursos disponibles, así como, la incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza. Con relación a esta dimensión, los resultados de la encuesta se muestran en la Tabla 14 y Figura 10, donde podemos observar que el 4.71% se encontraron insatisfechos con respecto a la dimensión D3, correspondiente al sistema de trabajo, el 20.42% se encontraron poco satisfecho, el 43.98% manifestaron su indiferencia con relación a esta dimensión, el 27.75% se encontraron satisfechos y, el 3.14% manifestaron encontrarse muy satisfecho. Del análisis de los resultados de la encuesta aplicada, con respecto a la variable de satisfacción dimensión D3, se observa un porcentaje mayor 44% en la opción indiferente, seguida de las opciones: satisfecho y poco satisfecho, asimismo se aprecia un porcentaje menor 3.1% en la opción muy satisfecho, con respecto a la dimensión D3, resultados nada alentadores y como resultado de la mejora continua poder revertirlos, mejorando cada uno de los indicadores correspondientes a la dimensión analizada, tarea que debe ser afrontada por la universidad y particularmente por la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica.

Tabla 14.

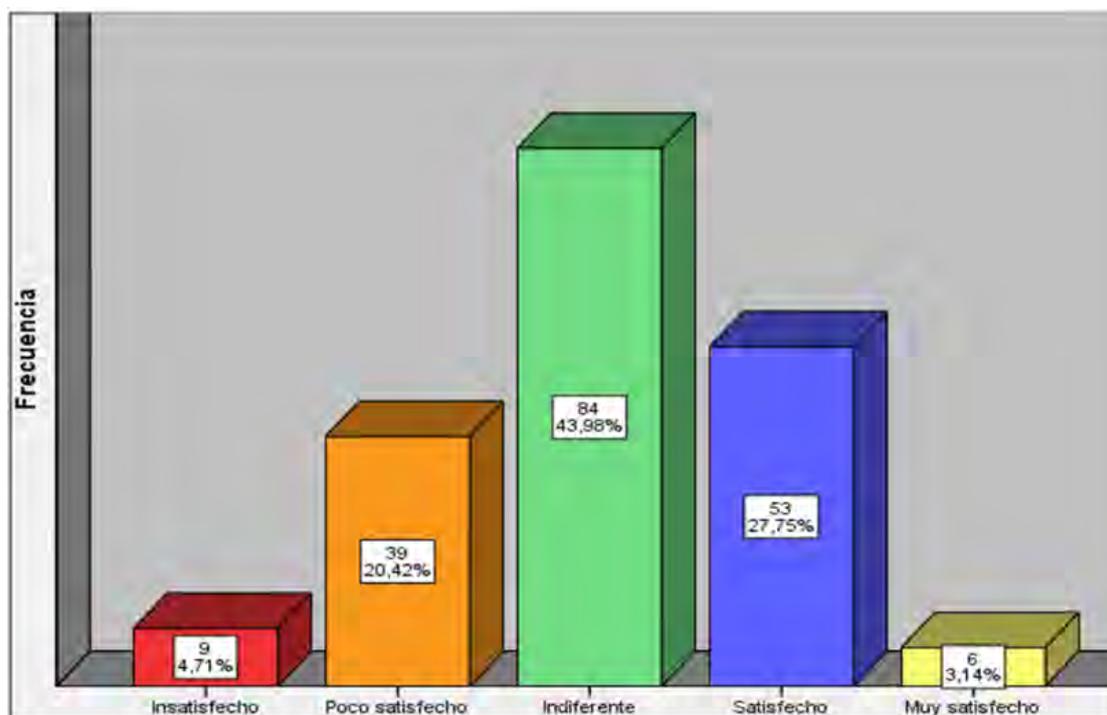
D3: Sistema de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	9	4,7	4,7	4,7
	Poco satisfecho	39	20,4	20,4	25,1
	Indiferente	84	44,0	44,0	69,1
	Satisfecho	53	27,7	27,7	96,9
	Muy satisfecho	6	3,1	3,1	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 10.

D3: Sistema de trabajo



Nota: Elaboración propia

4.3.4 DIMENSIÓN D4: Progreso y auto realización personal

La auto realización personal, relacionada con la libertad, la autonomía y el desarrollo personal, que le permitirá visualizar un futuro prominente, y la satisfacción por los logros obtenidos durante su proceso de formación como profesional, que están relacionados con habilidades, valores y destrezas, fueron evaluados en esta dimensión. Los resultados de la encuesta relacionados a la dimensión evaluada, se muestran en la Tabla 15 y Figura 11, donde se aprecia que el 3.66% mostraron su insatisfacción con relación a la dimensión D4, correspondiente al progreso y auto realización personal, el 14.66% se encontraron poco satisfecho, el 25.65% mostraron su indiferencia, el 49.21% manifestaron estar satisfechos, y el 6.81% manifestaron encontrarse muy satisfechos. Del análisis de los resultados de la encuesta aplicada, respecto a la variable de satisfacción, dimensión D4, se observa un porcentaje mayor 49.2% en la opción satisfecho, seguida de las opciones: indiferente y poco satisfecho, donde también se puede apreciar un porcentaje muy bajo en la opción muy

satisfecho, indicadores que motivan a continuar trabajando y realizar los esfuerzos necesarios tendientes a mejorar aún más los indicadores correspondientes a la dimensión D4, tarea que debe ser desarrollada de manera conjunta, trabajadores, autoridades de la UNSAAC y la de Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica.

Tabla 15.

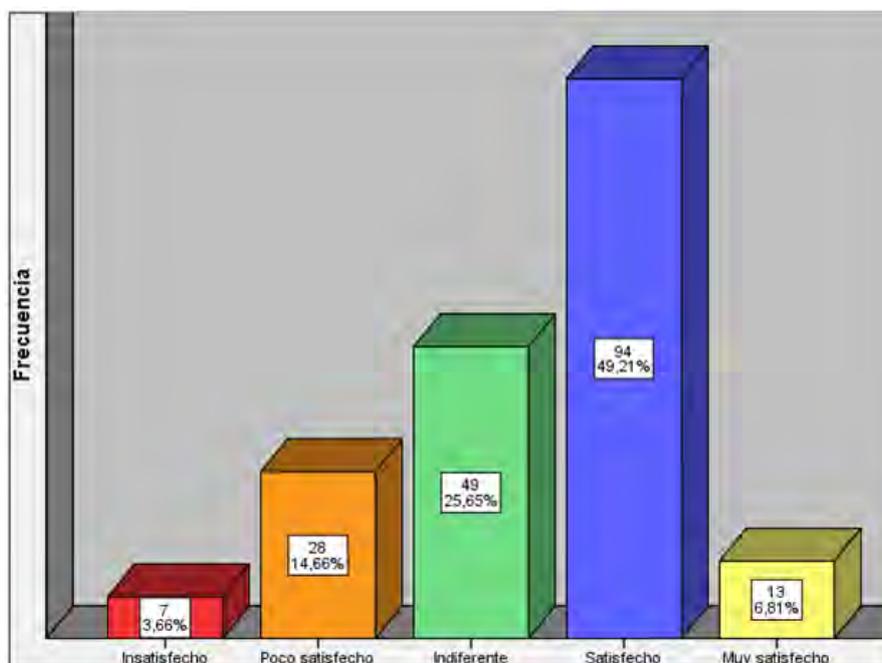
D4: Progreso y autorrealización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	7	3,7	3,7	3,7
	Poco satisfecho	28	14,7	14,7	18,3
	Indiferente	49	25,7	25,7	44,0
	Satisfecho	94	49,2	49,2	93,2
	Muy satisfecho	13	6,8	6,8	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 11.

D4: Progreso y autorrealización personal



Nota: Elaboración propia

4.3.5 DIMENSIÓN D5: Satisfacción estudiantil con la infraestructura de la Escuela Profesional

Dimensión que evaluó la satisfacción de los estudiantes, por contar con infraestructura física adecuada para su formación profesional y, seguridad de de cumplimiento de las condiciones de supervivencia básicas dentro del entorno institucional, están garantizadas. Los resultados de la encuesta, correspondiente a la dimensión evaluada, se muestran en la Tabla 16 y Figura 12, de donde se desprende que, el 8.95% mostraron su insatisfacción, el 17.89% manifestaron encontrarse poco satisfecho, el 39.47% manifestaron su indiferencia, el 23.16% manifestaron encontrarse satisfecho y, el 10.53% manifestaron encontrarse muy satisfecho.

Del análisis de los resultados de la encuesta aplicada de la variable se satisfacción, dimensión 5, se observa un porcentaje mayor 39.47% en la opción indiferente, seguida de la opción satisfecho con 23.16%, y un porcentaje bajo en la opción muy satisfecho, indicador que merece prestarle la atención debida, y como consecuencia de la mejora continua, autoridades y trabajadores de la universidad y particularmente de la facultad de Ingeniería Eléctrica, electrónica, Informática y Mecánica, desarrollar el máximo de los esfuerzos para tratar de revertir estos resultados, nada alentadores, correspondiente a la variable e indicador evaluado.

Tabla 16.

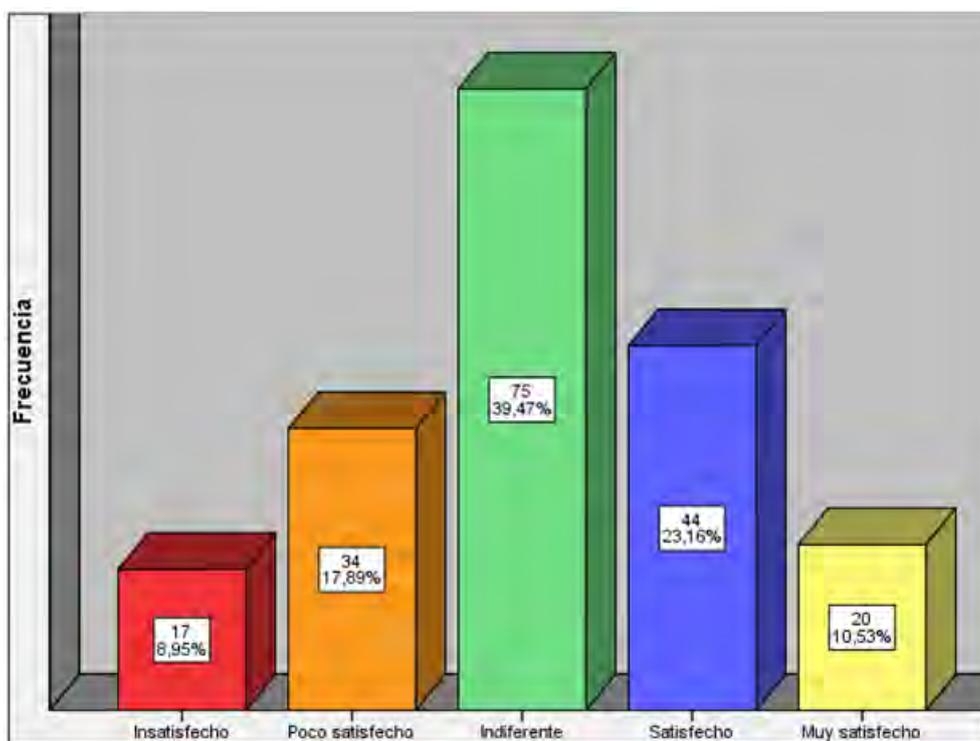
D5: Satisfacción estudiantil con la infraestructura de su Escuela Profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	17	8,9	8,9	8,9
	Poco satisfecho	34	17,8	17,9	26,8
	Indiferente	75	39,3	39,5	66,3
	Satisfecho	44	23,0	23,2	89,5
	Muy satisfecho	20	10,5	10,5	100,0
	Total	190	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		191	100,0		

Nota: Elaboración propia

Figura 12.

D5: Satisfacción estudiantil con la infraestructura de su Escuela Profesional



Nota: Elaboración propia

4.4 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para la prueba de las hipótesis, se utilizó la prueba estadística de Chi Cuadrado que es una prueba no paramétrica utilizada para estimar la asociación entre dos variables, es decir, si existe dependencia estadística entre ellas. Es una prueba de hipótesis que se aplica generalmente a tesis de nivel correlacional y explicativo.

La prueba de Chi Cuadrado sirve para evaluar la asociación entre dos variables cualitativas categóricas, sean dicotómicas y/o polinómicas. Sirve para probar que la diferencia no sea por azar, si no, que dicha diferencia sea estadísticamente significativa. La prueba de Chi Cuadrado es una distribución probabilística continua que relaciona a los grados de libertad.

4.4.1 PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Para la prueba estadística de la hipótesis general se enunció a continuación la hipótesis general nula (H_0) y, la hipótesis general alternativa (H_1):

H₀: No existe una relación directa entre calidad de servicio educativo y satisfacción en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

H₁: Existe una relación directa entre calidad de servicio educativo y satisfacción en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

Tabla 17.

*Tabla cruzada Calidad de servicio educativo *Satisfacción estudiantil*

		Satisfacción estudiantil			Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
Calidad de servicio educativo	Insatisfecho	26	11	0	37
	Indiferente	14	83	13	110
	Satisfecho	1	12	30	43
Total		41	106	43	190

Nota: Elaboración propia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	126,424a	4	,000
Razón de verosimilitud	112,461	4	,000
Asociación lineal por lineal	85,106	1	,000
N de casos válidos	190		

Nota: Elaboración propia

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,98.

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado), es $0.000 < 0.5$, por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula (H_0), y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1), es decir que la variable calidad de servicio se relaciona significativamente con la variable satisfacción de los estudiantes, a un nivel de 95% de confiabilidad.

4.4.2 PRUEBA DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Para la prueba estadística de las hipótesis específicas de manera similar a la hipótesis general, formularemos las hipótesis específicas nulas (H_0), e hipótesis específicas alternativas (H_1):

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA a)

a) H_0 : Los elementos tangibles no se relacionan de manera directa con la satisfacción (cumplimiento a sus necesidades básicas y servicios estudiantiles), en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

H_1 : Los elementos tangibles se relacionan de manera directa con la satisfacción (cumplimiento a sus necesidades básicas y servicios estudiantiles), en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

Tabla 18.

Tabla cruzada, Calidad de Servicio D1: Elementos tangibles Vs, Satisfacción D1:

Cumplimiento a sus necesidades básicas y servicios estudiantiles

		CUMPLIMIENTO A SUS NECESIDADES BÁSICAS Y SERVICIOS ESTUDIANTILES			Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
Elementos tangibles	Insatisfecho	30	14	1	45
	Indiferente	18	56	16	90
	Satisfecho	2	25	29	56
Total		50	95	46	191

Nota: Elaboración propia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	74,936a	4	,000
Razón de verosimilitud	74,890	4	,000
Asociación lineal por lineal	62,404	1	,000
N de casos válidos	191		

Nota: Elaboración propia

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 10,84.

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado), es $0.000 < 0.5$, por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula (H_0), y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1), es decir que la variable calidad de servicio D1: Elementos tangibles se relaciona significativamente con la variable satisfacción D1: Cumplimiento a sus necesidades básicas y servicios estudiantiles, a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA b)

b) H_0 : La confiabilidad, no se relaciona de manera directa con la satisfacción (Seguridad vital, económico y emocional), en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

H_1 : La confiabilidad, se relaciona de manera directa con la satisfacción (Seguridad vital, económico y emocional), en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

Tabla 19.

Tabla cruzada, Calidad de Servicio D2: Confiabilidad Vs, Satisfacción D2: Seguridad vital, económico y emocional

		Seguridad vital, económico y emocional			Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
CONFIABILIDAD	Insatisfecho	19	28	5	52
	Indiferente	23	67	49	139
Total		42	95	54	191

Nota: Elaboración propia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,918a	2	,000
Razón de verosimilitud	17,291	2	,000
Asociación lineal por lineal	15,717	1	,000
N de casos válidos	191		

Nota: Elaboración propia

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 11,43.

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado), es $0.000 < 0.5$, por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula (H_0), y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1), es decir que la variable calidad de servicio D2: Confiabilidad, se relaciona significativamente con la variable satisfacción D2: Seguridad vital, económico y emocional, de los estudiantes, a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA c)

c) H_0 : La capacidad de respuesta, no se relaciona de manera directa con la satisfacción (Sistema de trabajo), en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

H₁: La capacidad de respuesta, se relaciona de manera directa con la satisfacción (Sistema de trabajo), en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

Tabla 20.

Tabla cruzada, Calidad de Servicio D3: Capacidad de respuesta Vs, Satisfacción D3:

Sistema de trabajo

		SISTEMA DE TRABAJO			Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Insatisfecho	21	22	2	45
	Indiferente	17	59	22	98
	Satisfecho	3	16	29	48
Total		41	97	53	191

Nota: Elaboración propia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,147a	4	,000
Razón de verosimilitud	51,373	4	,000
Asociación lineal por lineal	44,019	1	,000
N de casos válidos	191		

Nota: Elaboración propia

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9,66.

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado), es $0.000 < 0.5$, por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula (H_0), y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1), es decir que la variable calidad de servicio D3: Capacidad de respuesta, se relaciona significativamente con la variable satisfacción D3: Sistema de trabajo, de los estudiantes, a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA d)

d) H₀: La seguridad, no se relaciona directamente con la satisfacción (Progreso y autorrealización personal), en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

H₁: La seguridad, se relaciona directamente con la satisfacción (Progreso y autorrealización personal), en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

Tabla 21.

Tabla cruzada, Calidad de servicio D4: Seguridad Vs, Satisfacción D4: Progreso y autorrealización personal

		PROGRESO Y AUTORREALIZACIÓN PERSONAL			Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
SEGURIDAD	Insatisfecho	23	18	3	44
	Indiferente	18	70	12	100
	Satisfecho	3	20	24	47
Total		44	108	39	191

Nota: Elaboración propia

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58,890a	4	,000
Razón de verosimilitud	52,631	4	,000
Asociación lineal por lineal	42,538	1	,000
N de casos válidos	191		

Nota: Elaboración propia

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8,98.

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado), es $0.000 < 0.5$, por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula (H_0), y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1), es

decir que la variable calidad de servicio D4: Seguridad, se relaciona significativamente con la variable satisfacción D4: Progreso y autorrealización personal, de los estudiantes, a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA e)

e) **H₀**: La empatía, no tiene relación directa con la satisfacción (Satisfacción estudiantil con la infraestructura de su escuela profesional), en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

H₁: La empatía, tiene relación directa con la satisfacción (Satisfacción estudiantil con la infraestructura de su escuela profesional), en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.

Tabla 22.

Tabla cruzada, Calidad de servicio D5: Empatía Vs Satisfacción D5: Satisfacción estudiantil con la infraestructura de la escuela profesional

		SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL CON LA INFRAESTRUCTURA DE LA ESCUELA PROFESIONAL			Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	
EMPATÍA	Insatisfecho	19	24	0	43
	Indiferente	17	70	11	98
	Satisfecho	2	16	31	49
Total		38	110	42	190

Nota: Elaboración propia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	79,963a	4	,000
Razón de verosimilitud	78,538	4	,000
Asociación lineal por lineal	59,038	1	,000
N de casos válidos	190		

Nota: Elaboración propia

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8,60.

Interpretación:

Como el valor de significancia (valor crítico observado), es $0.000 < 0.5$, por consiguiente, rechazamos la hipótesis nula (H_0), y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1), es decir que la variable calidad de servicio D5: Empatía, se relaciona significativamente con la variable satisfacción D5: Satisfacción estudiantil con la infraestructura de la escuela profesional, de los estudiantes, a un nivel de 95% de confiabilidad.

4.5 Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados del trabajo de investigación, por Escuelas Profesionales que conforman la facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, que están de acuerdo con la sistematización de las variables de estudio, abordando las dimensiones consideradas en el presente estudio.

CALIDAD DE SERVICIO

D1: Elementos tangibles

Según los datos arrojados por las encuestas, con respecto a la percepción que tienen los estudiantes respecto a la variable calidad de servicio, en cuanto a la dimensión D1: elementos tangibles, donde se consulta sobre la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, los estudiantes que conforman la muestra, manifestaron en un porcentaje de mediano a alto significativo, estar satisfechos y muy satisfechos con la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación en las Escuelas Profesionales de Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica e Informática y sistemas, asimismo en este análisis destacan altos porcentajes con visible homogeneidad en las Escuelas Profesionales antes mencionadas, siendo la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica la que muestra un elevado porcentaje en la opción, insatisfecho y poco satisfecho con el servicio ofrecido.

Tabla 23.

Tabla cruzada, Escuela Profesional en la que estudias VS D1: Elementos Tangibles

ESCUELA PROFESIONAL	D1: ELEMENTOS TANGIBLES					TOTAL
	INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
Ingeniería Eléctrica	0 0.0 %	2 4 %	17 34 %	20 40 %	11 22 %	50 100 %
Ingeniería Electrónica	0 0.0 %	2 4.4 %	7 15.2 %	19 41.3 %	18 39.1 %	46 100 %
Ing. Informática y Sistemas	2 4.2 %	4 8.3 %	13 27.1 %	15 31.2 %	14 29.2 %	48 100 %
Ingeniería Mecánica	13 27.7 %	22 46.8 %	11 23.4 %	1 2.1 %	0 0.0 %	47 100 %
TOTAL	15 7.9 %	30 15.7 %	48 25.1 %	55 28.8 %	43 22.5 %	191 100 %

Nota: Elaboración propia

D2: Confiabilidad

Los datos arrojados por las encuestas con relación a la percepción que tienen los estudiantes, respecto a la variable calidad de servicio, en cuanto a la dimensión D2: Confiabilidad, donde se pregunta, sobre la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, los estudiantes que conforman la muestra respondieron en mayor porcentaje encontrarse satisfechos con el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, en la Escuela Profesional de Ingeniería Eléctrica, destacando en este análisis porcentajes con visible homogeneidad en las opciones poco satisfechos e indiferentes observándose asimismo, un mayor porcentaje en la sumatoria entre estas dos opciones, en las Escuelas Profesionales de Ingeniería Electrónica, Ingeniería Informática e Ingeniería Mecánica, lo cual demuestra su inconformidad con respecto a la dimensión evaluada, siendo la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, donde se observa un alto porcentaje en la opción indiferente, manifestando de esta manera no estar conformes con la calidad servicio ofrecido

respecto a la dimensión D2: Confiabilidad, por los trabajadores pertenecientes a dicha Escuela Profesional.

Tabla 24.

Tabla cruzada, Escuela Profesional en la que estudias VS D2: Confiabilidad

ESCUELA PROFESIONAL	D2: Confiabilidad					TOTAL
	INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
Ingeniería Eléctrica	4 8 %	13 26 %	12 24 %	18 36 %	3 6 %	50 100 %
Ingeniería Electrónica	4 8.7 %	13 28.3 %	13 28.3 %	12 26 %	4 8.7 %	46 100 %
Ing. Informática y Sistemas	5 10.4 %	16 33.4 %	11 22.9 %	11 22.9 %	5 10.4 %	48 100 %
Ingeniería Mecánica	6 12.8 %	14 29.8 %	19 40.4 %	7 14.9 %	1 2.1 %	47 100 %
TOTAL	19 9.9 %	56 29.3 %	55 28.8 %	48 25.1 %	13 6.8 %	191 100 %

Nota: Elaboración propia

D3: Capacidad de respuesta

Según los datos arrojados por las encuestas con relación a la percepción que tienen los estudiantes, respecto a la variable calidad de servicio, con referencia a la dimensión D3: Capacidad de respuesta, en la que se evalúa, la disposición y voluntad del personal para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio, los estudiantes que conforman la muestra, de la Escuela Profesional de Ingeniería Electrónica, manifestaron en mayor porcentaje, con respecto a las otras Escuelas Profesionales, encontrarse satisfechos con la disposición y voluntad el personal para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio, asimismo se observa un porcentaje de mediano a alto significativo en la sumatoria en las opciones indiferente y poco satisfechos con el servicio prometido en las Escuelas Profesionales de Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Informática y Sistemas e Ingeniería Mecánica. Por tanto es conveniente resaltar lo trascendencia que tiene la disposición, y la firme voluntad del

personal administrativo para ayudar al estudiante en proporcionales el servicio demandado de manera oportuna y eficiente, el mismo que en base a la premisa del modelo EFQM, asevera que los excelentes resultados en cuanto al rendimiento general de una organización, los usuarios, personas y en la sociedad “se hará realidad a través de las personas de la organización” (Ferrando & Granero, 2008, p. 31). De acuerdo al modelo, las personas, como sujetos facilitadores, se reunirán periódicamente para motivarse entre ellos y comprometerse con la organización.

Tabla 25.

Tabla cruzada, Escuela Profesional en la que estudias VS D3: Capacidad de respuesta.

ESCUELA PROFESIONAL	D3: Capacidad de respuesta					TOTAL
	INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
Ingeniería Eléctrica	5 10 %	9 18 %	15 30 %	19 38 %	2 4 %	50 100 %
Ingeniería Electrónica	2 4.3 %	13 28.3 %	9 19.6 %	19 41.3 %	3 6.5 %	46 100 %
Ing. Informática y Sistemas	5 10.5 %	10 20.8 %	16 33.3 %	11 22.9 %	6 12.5 %	48 100 %
Ingeniería Mecánica	6 12.8 %	11 23.4 %	17 36.2 %	12 25.5 %	1 2.1 %	47 100 %
TOTAL	18 9.4 %	43 22.5 %	57 29.9 %	61 31.9 %	12 6.3 %	191 100 %

Nota: Elaboración propia

D4: Seguridad

De acuerdo a los datos arrojados por las encuestas, con relación a la percepción que tienen los estudiantes, respecto a la variable calidad de servicio, en referencia a la dimensión D4: Seguridad, donde se evalúa el conocimiento y atención brindado por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, los estudiantes que conforman la muestra manifestaron, como puede apreciarse en los resultados de mediano a alto significativo, se

observa un mayor porcentaje en la opción satisfecho, pues los estudiantes consideraron que, el conocimiento y atención mostrado por el personal y sus habilidades les inspira confianza y credibilidad en el servicio ofrecido en las Escuelas Profesionales de Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Informática y Sistemas e Ingeniería Mecánica.

Resulta conveniente resaltar que respecto a la dimensión seguridad, de acuerdo a los postulados del modelo EFQM, es preciso diseñar los procesos, gestionarlos y mejorarlos para satisfacer a los usuarios y otros grupos de interés (Ferrando & Granero, 2008).

Tabla 26.

Tabla cruzada, Escuela Profesional en la que estudias VS D4: Seguridad

ESCUELA PROFESIONAL	D4: Seguridad					TOTAL
	INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
Ingeniería Eléctrica	1 2 %	10 20 %	15 30 %	18 36 %	6 12 %	50 100 %
Ingeniería Electrónica	1 2.2 %	6 13 %	12 26.1 %	23 50 %	4 8.7 %	46 100 %
Ing. Informática y Sistemas	3 6.3 %	7 14.6 %	12 25 %	18 37.5 %	8 16.6 %	48 100 %
Ingeniería Mecánica	7 14.9 %	9 19.2 %	14 29.8 %	16 34 %	1 2.1 %	47 100 %
TOTAL	12 6.3 %	32 16.8 %	53 27.7 %	75 39.3 %	19 9.9 %	191 100 %

Nota: Elaboración propia

D5: Empatía

Según los datos arrojados por las encuestas, con relación a la percepción que tienen los estudiantes, respecto a la variable calidad de servicio, en referencia a la dimensión D5: Empatía, donde se pregunta sobre la atención individualizada que ofrecen las Escuelas Profesionales a los estudiantes, se observa en los resultados un puntaje alto en las opciones poco satisfecho e indiferente en la Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, seguido por la Escuela Profesional de Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica e Ingeniería Informática y

Sistemas respectivamente, dado que los estudiantes muestran su indiferencia y encontrarse poco satisfechos con relación a la atención individualizada que presta el personal administrativo, asimismo se observan distintas opiniones desde la opción, insatisfecho a muy satisfecho, resulta conveniente resaltar, de las cuatro escuelas profesionales, la Escuela Profesional de Ingeniería Informática y Sistemas tiene el mayor porcentaje en la opción satisfecho, representando que la tercera parte de los estudiantes aproximadamente se encuentran de satisfechos con la atención individualizada recibida por parte del personal administrativo.

Con relación a los servicios prestados en el ámbito universitario, la atención individualizada es de vital importancia, dado que los empleados administrativos tendrían la oportunidad de conocer más de cerca a los estudiantes, llamarlos por su nombre, conocer sus necesidades específicas y hacerlos sentir importantes, relación que reflejaría el conocimiento del personal administrativo, con respecto a las necesidades de acceso a los servicios solicitados por los estudiantes.

Tabla 27.

Tabla cruzada, Escuela Profesional en la que estudias VS D5: Empatía

ESCUELA PROFESIONAL	D5: Empatía					TOTAL
	INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
Ingeniería Eléctrica	3 6 %	14 28 %	20 40 %	12 24 %	1 2 %	50 100 %
Ingeniería Electrónica	8 17.4 %	11 23.9 %	16 34.8 %	9 19.6 %	2 4.3 %	46 100 %
Ing. Informática y Sistemas	4 8.3 %	9 18.8 %	15 31.3 %	16 33.3 %	4 8.3 %	48 100 %
Ingeniería Mecánica	8 17 %	15 32 %	18 38.3 %	5 10.6 %	1 2.1 %	47 100 %
TOTAL	23 12 %	49 25.7 %	69 36.1 %	42 22 %	8 4.2 %	191 100 %

Nota: Elaboración propia

SATISFACCIÓN

D1: Cumplimiento a sus necesidades básicas

De los datos arrojados por las encuestas, respecto a la percepción que tienen los estudiantes del grado de satisfacción en cuanto corresponde a la dimensión D1: Cumplimiento a sus necesidades básicas, donde se pregunta sobre el grado de satisfacción por las condiciones de la institución y las garantías suficientes para el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional, como se aprecia en los resultados, se observa que los estudiantes de la escuela profesional de Ingeniería Informática y Sistemas, manifiestan tener mayor grado de satisfacción en la opción satisfecho con relación a las otras escuelas profesionales, por tener un mayor porcentaje en dicha opción, destacando en este análisis porcentajes con visible homogeneidad en las opciones poco satisfecho e indiferente, en general del total de la muestra por escuelas profesionales con relación a la dimensión evaluada se observan porcentajes por debajo de 50% en las opciones satisfechos y muy satisfechos y, que la sumatoria de porcentajes en las opciones poco satisfechos e indiferentes se encuentran por encima del 50% del total de estudiantes encuestados, estos resultados reflejan el grado de insatisfacción de los estudiantes con relación al cumplimiento de sus necesidades básicas.

Tabla 28.

Tabla cruzada, Escuela Profesional en la que estudias VS D1: Cumplimiento a sus necesidades básicas.

ESCUELA PROFESIONAL	D1: Cumplimiento a sus necesidades básicas					TOTAL
	INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
Ingeniería Eléctrica	4 8 %	10 20 %	20 40 %	13 26 %	3 6 %	50 100 %
Ingeniería Electrónica	4 8.6 %	13 28.3 %	13 28.3 %	8 17.4 %	8 17.4 %	46 100 %
Ing. Informática y Sistemas	4 8.3 %	10 20.8 %	12 25 %	20 41.7 %	2 4.2 %	48 100 %
Ingeniería Mecánica	16 34 %	14 29.9 %	16 34 %	1 2.1 %	0 0 %	47 100 %
TOTAL	28 14.7 %	47 24.6 %	61 31.9 %	42 22 %	13 6.8 %	191 100 %

Nota: Elaboración propia

D2: Seguridad vital, económica y emocional

Según los datos arrojados por las encuestas, con respecto a la percepción que tienen los estudiantes con respecto a la variable satisfacción, en cuanto a la dimensión D2: Seguridad vital, económica y emocional, donde se evalúa, el grado de satisfacción de los estudiantes por la seguridad que su condición socioeconómica es tomada en consideración y, no se constituye en un obstáculo durante su proceso de formación, y por la seguridad de contar con el afecto que requiere un desarrollo equilibrado de su personalidad, así como el esfuerzo que realizará para lograr su formación, como se aprecia en los resultados del análisis estadístico, se tiene un porcentaje elevado en la sumatoria de las opciones indiferente y satisfecho, lo cual refleja cierto grado de satisfacción de los estudiantes que conforman la muestra con la seguridad vital, económica y emocional, con excepción de la escuela profesional de Ingeniería Mecánica cuyos estudiantes que conforman la muestra manifiestan

su insatisfacción con la seguridad vital, económica y emocional, dado que se aprecia un alto porcentaje en la sumatoria de las opciones poco satisfecho e indiferente.

Tabla 29.

Tabla cruzada, Escuela Profesional en la que estudias VS D2: Seguridad vital, económica y emocional.

ESCUELA PROFESIONAL	D2: Seguridad vital, económica y emocional					TOTAL
	INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
Ingeniería Eléctrica	4 8 %	13 26 %	17 34 %	15 30 %	1 2 %	50 100 %
Ingeniería Electrónica	2 4.4 %	7 15.2 %	19 41.3 %	15 32.6 %	3 6.5 %	46 100 %
Ing. Informática y Sistemas	2 4.2 %	5 10.4 %	19 39.6 %	19 39.6 %	3 6.2 %	48 100 %
Ingeniería Mecánica	9 19.1 %	13 27.7 %	17 36.2 %	7 14.9 %	1 2.1 %	47 100 %
TOTAL	17 8.9 %	38 19.9 %	72 37.7 %	56 29.3 %	8 4.2 %	191 100 %

Nota: Elaboración propia

D3: Sistema de trabajo

Como puede observarse, de los resultados arrojados por la encuestas, donde se recoge la percepción que tienen los estudiantes con respecto a la variable satisfacción referente a la dimensión D3: Sistema de trabajo, donde se evalúa la satisfacción por la manera de trabajo de la organización y los recursos que supone, de la Tabla 5.25, se desprende que los estudiantes que constituyen la muestra, manifestaron su indiferencia con relación al grado de satisfacción correspondiente al sistema de trabajo, dado que se aprecia el mayor porcentaje en esta opción en las cuatro escuelas profesionales, sobrepasando el 50% en la escuela profesional de Ingeniería Eléctrica, estando por debajo del 50% el resto de escuelas profesionales, así mismo se observa un porcentaje elevado en la sumatoria de las opciones indiferente y satisfecho, demostrando no encontrarse satisfechos con la forma de trabajo de la

organización y de los recursos que supone, ello amerita una reflexión crítica y profunda sobre una realidad cambiante, que exige a las escuelas profesionales a plantearse una nueva forma de trabajo que asegure no solo la calidad, sino también la imagen propia de cada una de las escuelas profesionales y por consiguiente de la Universidad.

Tabla 30.

Tabla cruzada, Escuela Profesional en la que estudias VS D3: Sistema de trabajo.

ESCUELA PROFESIONAL	D3: Sistema de trabajo					TOTAL
	INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
Ingeniería Eléctrica	3 6 %	7 14 %	26 52 %	14 28 %	0 0 %	50 100 %
Ingeniería Electrónica	0 0 %	11 23.9 %	20 43.5 %	13 28.3 %	2 4.3 %	46 100 %
Ing. Informática y Sistemas	1 2.1 %	9 18.8 %	17 35.4 %	18 37.5 %	3 6.2 %	48 100 %
Ingeniería Mecánica	5 10.7 %	12 25.5 %	21 44.7 %	8 17 %	1 2.1 %	47 100 %
TOTAL	9 4.7 %	39 20.4 %	84 44 %	53 27.8 %	6 3.1 %	191 100 %

Nota: Elaboración propia

D4: Progreso y autorrealización personal

De acuerdo a los datos arrojados por las encuestas, con relación a la percepción que tienen los estudiantes, con respecto a la variable satisfacción, en cuanto a la dimensión D4: Progreso y autorrealización personal, donde se evalúa el grado de satisfacción por los logros obtenidos durante su proceso de formación relacionados con habilidades, destrezas y valores, satisfacción por la autorrealización personal concerniente con la libertad, autonomía y desarrollo personal, que le permitirá visualizar un futuro prometedor, de la Tabla 5.26 se aprecia un mayor porcentaje en la opción satisfecho en las cuatro escuelas profesionales, sobrepasando el 50% en las escuelas profesionales de Ingeniería Eléctrica e Ingeniería Informática y Sistemas, mostrando los estudiantes de estas escuelas profesionales mayor

grado de satisfacción con el progreso y autorrealización personal, con relación a las escuelas profesionales de Ingeniería Electrónica, e Ingeniería Mecánica, asimismo se observa porcentajes con visible homogeneidad en las opciones poco satisfecho e indiferente, por lo que, es preciso determinar cuáles son las expectativas y necesidades de los estudiantes, para el mejoramiento continuo de la oferta de servicios y mantener a los estudiantes satisfechos

Tabla 31.

Tabla cruzada, Escuela Profesional en la que estudias VS D4: Progreso y autorrealización personal.

ESCUELA PROFESIONAL	D4: Progreso y autorrealización personal					TOTAL
	INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
Ingeniería Eléctrica	1 2 %	9 18 %	7 14 %	31 62 %	2 4 %	50 100 %
Ingeniería Electrónica	0 0 %	7 15.2 %	20 43.5 %	17 37 %	2 4.3 %	46 100 %
Ing. Informática y Sistemas	1 2.1 %	1 2.1 %	11 22.9 %	28 58.3 %	7 14.6 %	48 100 %
Ingeniería Mecánica	5 10.6 %	11 23.4 %	11 23.4 %	18 38.3 %	2 4.3 %	47 100 %
TOTAL	7 3.7 %	28 14.7 %	49 25.6 %	94 49.2 %	13 6.8 %	191 100 %

Nota: Elaboración propia

D5: Satisfacción estudiantil con la infraestructura de su escuela profesional

Según los datos obtenidos por las encuestas, con respecto a la percepción que tienen los estudiantes, con relación a la variable satisfacción, en cuanto corresponde a la dimensión D5: Satisfacción estudiantil con la infraestructura de su escuela profesional, en la que evalúa el grado de satisfacción, de los estudiantes con la infraestructura física, así como, tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica dentro del entorno institucional están garantizadas. De la Tabla 5.27, se aprecia un mayor porcentaje en la opción indiferente en las escuelas profesionales de Ingeniería Eléctrica, Electrónica e Ingeniería Mecánica, con

excepción de la escuela profesional de Ingeniería Informática y Sistemas donde se observa el mayor porcentaje en la opción satisfecho, pero en ambas opciones ninguna de las cuatro escuelas profesionales sobrepasan el 50%, observándose adicionalmente, que los estudiantes de la escuela profesional de Ingeniería Mecánica no se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido, dado que la sumatoria de porcentajes en las opciones insatisfecho, poco satisfecho e indiferente, sobrepasa el 90%, lo cual ratifica de manera contundente su inconformidad e insatisfacción con el servicio ofrecido. .

Tabla 32.

Tabla cruzada, Escuela Profesional en la que estudias VS D5: Satisfacción estudiantil con la infraestructura de su Escuela Profesional.

ESCUELA PROFESIONAL	D5: Satisfacción estudiantil con la infraestructura de su Escuela Profesional					TOTAL
	INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
Ingeniería Eléctrica	2 4 %	11 22 %	24 48 %	10 20 %	3 6 %	50 100 %
Ingeniería Electrónica	1 2.2 %	8 17.4 %	16 34.8 %	11 23.9 %	10 21.7 %	46 100 %
Ing. Informática y Sistemas	2 4.3 %	3 6.4 %	16 34 %	19 40.4 %	7 14.9 %	47 100 %
Ingeniería Mecánica	12 25.5 %	12 25.5 %	19 40.4 %	4 8.5 %	0 0 %	47 100 %
TOTAL	17 8.9 %	34 17.9 %	75 39.5 %	44 23.2 %	20 10.5 %	190 100 %

Nota: Elaboración propia

Haciendo el análisis de la prueba de las hipótesis enunciadas, de la prueba de la hipótesis general, se observa que, la calidad de servicio se relaciona significativamente con la variable satisfacción de los estudiantes, aun nivel de 95% de confiabilidad. Asimismo, del análisis de la prueba de las hipótesis específicas, se observa que en general existe una relación significativa entre la variable calidad de servicio y sus dimensiones

correspondientes, a un nivel del 95% de confiabilidad, lo que permite interpretar que cuanto mayor sea la calidad de servicio, tendremos una mayor satisfacción de los estudiantes.

La variable calidad de servicio D1: Elementos tangibles se relacionan significativamente con la variable satisfacción D1: Cumplimiento a sus necesidades básicas y servicios estudiantiles, a un nivel de 95% de confiabilidad, lo que hace verificar que cuanto más se incremente la calidad de servicio D1, la satisfacción D1, percibida por los estudiantes también se estará incrementando.

La variable calidad de servicio D2: Confiabilidad, se relaciona significativamente con la variable satisfacción D2: Seguridad vital, económico y emocional de los estudiantes, a un nivel del 95% de confiabilidad, lo que permite interpretar, que cuanto mayor sea la calidad de servicio D2 ofrecida, la satisfacción D2, percibida por los estudiantes también será mayor.

La variable calidad de servicio D3: Capacidad de respuesta, se relaciona significativamente con la variable satisfacción D3: Sistema de trabajo de los estudiantes a un nivel del 95% de confiabilidad, lo que permite interpretar, que cuanto mejor es la calidad de servicio D3 ofrecida, la satisfacción D3, percibida por los estudiantes también mejorará.

La variable calidad de servicio D4: Seguridad, se relaciona significativamente con la variable satisfacción D4: Progreso y autorrealización personal de los estudiantes a un nivel del 95% de confiabilidad, lo que permite verificar que la calidad de servicio D4, se va incrementando, en la medida que la satisfacción D4, también va aumentando.

La variable calidad de servicio D5: Empatía, se relaciona significativamente con la variable satisfacción D5: Satisfacción estudiantil con la infraestructura de la escuela profesional, de los estudiantes, a un nivel del 95% de confiabilidad, lo que permite interpretar que, cuanto mayor es la calidad de servicio D5 ofrecida, la satisfacción D5 también será mayor.

El presente trabajo de investigación halló un porcentaje por debajo del 40% en las variables de estudio y sus dimensiones asociadas a cada una de dichas variables de estudio, demostrando que de acuerdo a la percepción de los estudiantes a pesar que en la prueba de las hipótesis se demostró que existe una relación directa entre calidad de servicio y satisfacción, los estudiantes no se encuentran satisfechos con el servicio otorgado por los trabajadores administrativos de la facultad, lo cual se contradice con Pereira Puga (2014), en cuyo trabajo de investigación se demuestra una relación causal directa y fuerte entre la calidad percibida por los estudiantes y su satisfacción global.

Por tanto es conveniente resaltar lo trascendencia que tiene la disposición, y la firme voluntad del personal administrativo para ayudar al estudiante en proporcionales el servicio demandado de manera oportuna y eficiente, el mismo que en base a la premisa del modelo EFQM, asevera que los excelentes resultados en cuanto al rendimiento general de una organización, los usuarios, personas y en la sociedad “se hará realidad a través de las personas de la organización” (Ferrando & Granero, 2008, p. 31). De acuerdo al modelo, las personas, como sujetos facilitadores, se reunirán periódicamente para motivarse entre ellos y comprometerse con la organización.

Estos resultados nos indican, que los servidores administrativos de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, deben reconocer sus responsabilidades y limitaciones durante las actividades que realizan inherentes a su cargo, principalmente cuando estén en contacto directo con los estudiantes-usuarios y, pedir asesoría en temas relacionados al trato adecuado con estudiantes y profesores.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. La calidad de servicio se relaciona de forma directa con la satisfacción de los estudiantes. La calidad de servicio es de regular para abajo y la satisfacción de los estudiantes también se encuentra de regular hacia abajo, de acuerdo al análisis estadístico de los datos de las encuestas proporcionados por los estudiantes y egresados de la facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
2. La variable calidad de servicio se relaciona significativamente con la variable satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la UNSAAC, a un nivel de 95% de confiabilidad.
3. La variable calidad de servicio (Elementos tangibles), se relaciona significativamente con la variable satisfacción (Cumplimiento a sus necesidades básicas y servicios estudiantiles), de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la UNSAAC, a un nivel del 95% de confiabilidad.
4. La variable calidad de servicio (Confiabilidad), se relaciona significativamente con la variable satisfacción (Seguridad vital, económico y emocional), de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la UNSAAC, a un nivel del 95% de confiabilidad.
5. La variable calidad de servicio (Capacidad de respuesta), se relaciona significativamente con la variable satisfacción (Sistema de trabajo), de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la UNSAAC, a un nivel del 95% de confiabilidad.
6. La variable calidad de servicio (Seguridad), se relaciona significativamente con la variable satisfacción (Progreso y autorrealización personal), de los estudiantes de la

facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la UNSAAC, a un nivel del 95% de confiabilidad.

7. La variable calidad de servicio (Empatía), se relaciona significativamente con la variable satisfacción (Satisfacción estudiantil con la infraestructura de la escuela profesional), de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica de la UNSAAC, a un nivel del 95% de confiabilidad.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda tomar acciones permanentes en fortalecer la relación positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de ingeniería Eléctrica, Electrónica, informática y Mecánica, la unidad deberá tomar acciones inmediatas empleando estrategias de comunicación, hasta lograr que el estudiante en su próxima visita perciba el servicio adecuado.
2. Mejorar la calidad de servicio en relación a los elementos tangibles en la Facultad de ingeniería Eléctrica, Electrónica, informática y mecánica, como los laboratorios confortables, aulas, equipamiento moderno importantes en la formación profesional de estudiantes y que la satisfacción de los estudiantes sea positiva formulando proyectos de innovación tecnológica que servirán a la mejora continua de servicio educativo.
3. Formular planes de mejora a través de programas de fortalecimiento de capacidades para el personal de las escuelas profesionales para una mejor atención en la tramitología, en la solución de los reclamos brindando información oportuna y con una mejor gestión del tiempo en los servicios a los estudiantes para generar satisfacción en el servicio educativo con confiabilidad, es necesario que la facultad evalúe los servicios educativos que ofrecen, cumplir con las promesas al momento del brindar el servicio, disponer del alcance de los equipos y materiales que serán óptimos para el buen desarrollo en las aulas.
4. Se recomienda estrategias de comunicación ofreciendo a los estudiantes de la Facultad de ingeniería Eléctrica, Electrónica, informática y mecánica un servicio eficiente y puntual en sus necesidades administrativas académicas que genere capacidades de respuesta positiva del personal, el cual genere satisfacción en los estudiantes, capacitación permanente del personal en aspectos relacionados a la comunicación, servicio rápido y conocimiento suficiente para brindar la información respectiva acerca de los servicios.

5. Se recomienda generar seguridad en la atención del personal de la Facultad de ingeniería Eléctrica, Electrónica, informática y mecánica, con vocación de servicio en los tramites académicos y administrativos en las escuelas profesionales el cual incidirá en la satisfacción de los estudiantes en lo relacionado a la confianza que genere el comportamiento del personal de la facultad en la atención con cortesía del personal de atención, a través de debido que la mayoría de políticas de capacitación y técnicas de atención al cliente, a fin de mejorar los servicios que se brinda a los estudiantes.
6. Implementar mejoras para realizar un mejor servicio, sin restricción de horarios, con atenciones personalizadas mostrando interés por los problemas de los estudiantes a través de la empatía del personal por las necesidades de los estudiantes con cortesía y amabilidad.
7. Realizar en forma anual encuesta de satisfacción a los estudiantes por el servicio educativo para la mejora continua de la calidad académica establecida en el Estatuto de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco y en la Ley Universitaria 30220 así como en el los estándares del SINEACE, con el objetivo de mejorar las competencias, habilidades de los estudiantes que les permita enfrentar desafíos en su vida profesional y personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Ammigan, R., & Jones, E. (2018). Improving the student experience: Learning from a comparative study of international student satisfaction. *Journal of Studies in International Education*, 22(4), 283-301. <https://doi.org/10.1177/1028315318773137>
- Botero, M.M. y Peña, P. (2006). Calidad en el servicio: el cliente incógnito. *Suma Psicológica*, 13(2), 217-228.
- Camisón, C., Gil Edo, M.T. y Roca Puig, V. (1999). Hacia modelos de calidad de servicio orientados al cliente en las universidades públicas: El caso de la Universitat Jaume I. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 5(2), 69-92.
- Capelleras, J.L. y Veciana, J.M. (2004). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 13, 55-72.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR - Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15, 64-80.
- Elliot M. K. y Shin D. (2002). "Satisfacción de los alumnos: Un nuevo enfoque a la evaluación de este importante concepto". *Diario de Políticas de educación Superior y de Gestión*. Tomo 24, Número 2, noviembre, Páginas 197 a 209. Revista electrónica, retraído el 5 de mayo del 2017. Disponible en:
<http://www.informaworld.com/smpp/title~content=t713431525~link=cover>
- Escobar Pérez, J., & Cuervo Martinez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos. *Avances en medición*, 27-36. Obtenido de
http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf

- Estado Peruano. (2014). Ley Universitaria 30220. Plataforma del Estado Peruano.
https://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria_04_02_2022.pdf
- Ferrando S., M. & Granero C., J. (2008). Calidad total: Modelo EFQM de excelencia (2ª ed.). España: FC Editorial.
- Global Research Marketing. (2018). Relevancia de la calidad de servicio. Gestión
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a ed.). Mc Graw Hill.
- IESALC. (2020). Quality Assurance and Accreditation Criteria in Higher Education. International Perspectives. UNESCO International Institute for Higher Education in Latin America and the Caribbean.
[https://www.iesalc.unesco.org/​;contentReference\[oaicite:0\]{index=0}](https://www.iesalc.unesco.org/​;contentReference[oaicite:0]{index=0})
- Juste, F., López, Ma. D., Peralta, P., Pérez, R. y Municio, P. (2000): Evaluación de la calidad: Hacia una educación de calidad, gestión, instrumentos y evaluación. Madrid: Narcea.
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2006). Dirección de Marketing (12 ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Lepeley, M.T. (2004). Gestión y calidad en educación. Un modelo de evaluación. México: McGraw Hill.
- López Mosquera, D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. (Tesis de magister). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Martínez Martínez, C. C., Fernandes, D. J., & Sotolongo, S. M. (2016). El proceso de evaluación del desempeño docente. Didascalía.
- Martínez Ruiz, S., & Lavín García, J. L. (2017). Aproximación al concepto de desempeño docente, una revisión conceptual sobre su delimitación.

- Matos Deza, L., & Vera Leyva, R. (2017). Metodología de la Investigación. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Meléndez, J. (2007). Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en UICUI. Revista Integración Académica. <https://www.integracion-academica.org>
- Miranda Torres, H. (2017). Calidad de Servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Continental, Huancayo.
- Mora Contreras, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileña de Marketing, 146-162.
- Namakforoosh, M. N. (2005). Metodología de la Investigación (2da ed.). Mexico: LIMUSA, S.A
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Romero Delgado, H. E., & Palacios Vilela, J. J. (2018). Metodología de la Investigación (5ta Edición ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Panera Mendieta, F. (1999). Calidad total en la enseñanza universitaria. Departamento de organización de empresas de la Universidad del País Vasco. Revista Dirección y Organización, 21, 94-102.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: a múltiple- ítem Scales for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Pineda Jara, E. C. (2017). La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva - CETPRO - Daniel Villar de Caraz, 2017. (tesis de maestro). Universidad César Vallejo, Caraz.
- Ramírez Gonzales, A. (s.f.). Metodología de la Investigación Científica. Obtenido de

<http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-laeducacion/1.pdf>

Real Academia Española. (2019). Diccionario de la lengua española: Real Academia Española. Obtenido de Real Academia Española sitio web:

<https://dle.rae.es/calidad?m=form>

Ricardo Vera Leyva, Lorenzo Matos Deza. (2017). Metodología de la investigación

Sabino, C. (1992). El proceso de la investigación. Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed.

Lumen, 216. Obtenido de

http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf

Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2006). Metodología y diseño en la Investigación Científica. Lima: Visión Universitaria.

Tarí Guilló, J. J. (2000). Calidad Total: fuente de ventaja competitiva. Murcia:

Espagráfic.

Toranzos, L. (1996). Evaluación de la calidad de la educación. Revista Iberoamericana de Educación (Nº 10).

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium, 18.

Vergara Schmalbach, J., & Quesada Ibargüen, V. (2011). 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.

SciELO, 36 - 100. Obtenido de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007#t3)

[40412011000100007#t3](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007#t3)

ANEXOS

ANEXO-1

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
 ESCUELA DE POST-GRADO
 MAESTRÍA EN ECONOMÍA CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Y
 DESARROLLO REGIONAL

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN EN LA
 FACULTAD DE INGENIERÍA ELÉCTRICA ELECTRÓNICA, INFORMÁTICA Y MECÁNICA
 DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, 2019

ESCUELA PROFESIONAL: SEMESTRE:

GÉNERO: MASCULINO FEMENINO FECHA:

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL				
A = Muy satisfecho	B = Satisfecho	C = Indiferente	D = Poco satisfecho	E = Insatisfecho

TABLA 1	
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	Marcar en cada fila un Aspa "X" según la

		columna de su preferencia				
N°	D1: ELEMENTOS TANGIBLES	A	B	C	D	E
1	Las aulas son confortables (mobiliario, limpieza, ventilación, iluminación)					
2	Las aulas con las que cuenta la Escuela Prof., son suficientes en cantidad					
3	Los laboratorios son confortables (mobiliario, limpieza, ventilación, iluminación)					
4	Los laboratorios cuentan con equipamiento moderno y de calidad					
5	Los laboratorios tienen equipamiento en número y cantidad suficiente					
6	El personal de la Escuela tiene apariencia pulcra					
7	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares), son visualmente atractivos					
D2: CONFIABILIDAD		A	B	C	D	E
8	El personal de la Escuela, gestiona con prontitud los trámites documentarios					
9	El personal de la Escuela, resuelven con prontitud las quejas y reclamos					
10	El personal de la Escuela, atiende con cortesía, respeto y con información acertada					
11	El personal de la Escuela, entrega a tiempo el catálogo de asignaturas del semestre académico.					
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		A	B	C	D	E
12	El personal de la Escuela, le comunica el tiempo que demora el trámite que realiza					
13	El personal de la Escuela, le ofrece un servicio con esmero y puntualidad					
14	El personal de la Escuela, está siempre dispuesto a ayudarlo					
15	El personal de la Escuela, está siempre dispuesto a atenderlo					
D4: SEGURIDAD		A	B	C	D	E
16	El comportamiento del personal de la escuela le inspira confianza					
17	Usted se siente seguro con sus trámites académicos administrativos en la Escuela					
18	El personal de la Escuela, es siempre amable con usted					
19	El personal de la Escuela, está preparado para responder a todas sus preguntas					
D5: EMPATÍA		A	B	C	D	E
20	La Escuela de una atención individualizada					
21	La Escuela tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes					
22	La Escuela cuenta con personal para ofrecerle una atención personalizada					
23	El personal de la Escuela se preocupa por los mejores intereses de sus estudiantes					
24	La Escuela comprende las necesidades específicas de sus estudiantes					

TABLA 2						
SATISFACCIÓN		Marcar en cada fila un Aspa "X" según la columna de su preferencia				
N°	D1: CUMPLIMIENTO A SUS NECESIDADES BÁSICAS Y SERVICIOS ESTUDIANTILES	A	B	C	D	E
1	Correcta habilitación de instalaciones (mobiliario, limpieza, ventilación, iluminación)					
2	Los espacios para la enseñanza y el estudio son suficientes					
3	Los espacios para la recreación y el descanso son suficientes					
4	Las instalaciones deportivas y de la cafetería son las adecuadas					
5	El mobiliario (aulas, biblioteca y laboratorios) se adaptan a su comodidad					
6	La cafetería estudiantil se adapta a su comodidad (higiene, variedad y de alimentos, suficientes en número)					
7	El servicio bibliotecario (instalaciones, atención a usuarios, materiales en existencia), son adecuados					
8	Apropiada atención a estudiantes en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil					
9	Adecuado funcionamiento de los servicios de comedor, laboratorios, transporte atención médica					
D2: SEGURIDAD VITAL, ECONÓMICO EMOCIONAL		A	B	C	D	E
10	Seguridad del edificio (escaleras, salidas de emergencia, extintores)					

11	Seguridad del mobiliario (sin aristas, materiales rompibles o inflamables)					
12	Seguridad del transporte (seguridad del vehículo y la ruta)					
13	Seguridad de las zonas esparcimiento					
14	Seguridad del entorno que rodea a la institución					
15	Igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas					
16	Igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante					
17	Trato afectuoso de sus profesores, compañeros, autoridades, administrativos y personal de servicios (biblioteca, cafetería, servicio médico)					
D3: SISTEMA DE TRABAJO		A	B	C	D	E
18	Contenido de los programas de estudio y organización del tiempo					
19	Materiales impresos y audiovisuales disponibles en el aula					
20	Preparación y actualización pedagógica de los profesores					
21	Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza, sistema de evaluación utilizado, acción tutorial u orientadora, metodología de enseñanza, comunicación con los profesores					
22	Acceso a las diversas manifestaciones culturales y de recreación					
23	Formación práctica y de vinculación con el trabajo					
D4: PROGRESO Y AUTORREALIZACIÓN PERSONAL		A	B	C	D	E
24	Calificaciones obtenidas					
25	Conocimientos adquiridos, dominio de técnicas de estudio					
26	Formación recibida i trabajo intelectual desarrollado					
27	Habilidades y destrezas adquiridas					
28	Desarrollo integral como personas					
29	Reconocimiento de la institución, autoridades, profesores, compañeros de clase, alumnos y el contexto por los logros alcanzados					
30	Progreso y desarrollo personal basado en la libertad y autonomía, que permite crecer profesionalmente obteniendo confianza en el futuro profesional					

D5: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL CON LA INFRAESTRUCTURA DE LA ESCUELA PROFESIONAL		A	B	C	D	E
31	La biblioteca especializada es confortable (mobiliario, iluminación, ventilación, limpieza)					
32	La biblioteca especializada tiene libros y servicio de internet en cantidad suficiente					
33	La biblioteca especializada brinda atención rápida y de calidad					
34	Los baños con que cuentan son confortables (iluminación, ventilación, limpieza)					
35	Los baños con que cuentan tienen equipamiento de calidad (urinarios, duchas, tasas, lavaderos)					
36	Los baños con que cuentan son suficientes en cantidad					
37	El comedor universitario es confortable (mobiliario, iluminación, ventilación, limpieza)					
38	El comedor universitario tiene la suficiente cantidad de mesas y sillas					
39	El comedor universitario atiende a los comensales con desayuno, almuerzo i sena					
40	El comedor universitario brinda atención rápida y de calidad					
41	Los cafetines son confortables (mobiliario, iluminación, ventilación, limpieza)					
42	Los cafetines sirven desayuno, almuerzo, lonches, empanadas, jugos de buena calidad					
43	El servicio médico es confortable (mobiliario, iluminación, ventilación, limpieza)					
44	El servicio médico brinda atención rápida y de calidad					

**ANEXO-2 Matriz de consistencia
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA ELÉCTRICA, ELECTRÓNICA,
INFORMÁTICA, MECÁNICA Y MINAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, 2019**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación de los elementos tangibles con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019?</p> <p>¿Cómo se asocian la confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar en qué medida los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.</p> <p>Analizar el grado de relación entre confiabilidad y satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.</p> <p>Determinar en qué medida la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe una relación positiva y significativa entre la calidad de servicio educativo, y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica,</p>	<p>VI: CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1. Elementos tangibles.</p> <p>D2. Confiabilidad</p> <p>D3. Capacidad de respuesta</p> <p>D4. Seguridad</p> <p>D5. Empatía</p> <p>VD: SATISFACCIÓN</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1. Cumplimiento a sus necesidades básicas.</p> <p>D2. Seguridad vital, económico y emocional.</p> <p>D3. Sistema de trabajo.</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Descriptiva.</p> <p>Correlacional.</p> <p>Explicativo</p> <p>Población y muestra:</p> <p>191 personas de las cuatro Escuelas Profesionales</p> <p>Técnicas:</p> <p>Observación directa.</p> <p>Encuestas.</p> <p>Entrevistas.</p> <p>Análisis documental.</p> <p>Instrumentos:</p>

<p>la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre seguridad y satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019?</p>	<p>servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.</p> <p>Determinar el grado de relación entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre empatía y satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, en relación a la calidad del servicio educativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.</p>	<p>Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica, Electrónica, Informática y Mecánica, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019.</p>	<p>D4. Progreso y autorrealización personal.</p> <p>D5. Satisfacción estudiantil con la infraestructura de la escuela profesional.</p>	<p>Ficha de observación.</p> <p>Cuestionario.</p> <p>Guía de entrevista.</p> <p>Fichas bibliográficas.</p>
---	---	--	--	--

Nota: Elaboración propia

Anexo 3: Opinión de Expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO REGIONAL

OPINION DE EXPERTO

La presente encuesta está dirigida a expertos sobre la calidad de servicio educativo en las universidades, que se elaboró con el objetivo de hacer una investigación titulada **“CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA ELÉCTRICA, ELECTRÓNICA, INFORMÁTICA Y MECÁNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO 2019”**; por lo que le pido responder cada una de las siguientes preguntas de encuesta:

Gracias por su colaboración

¿Está de acuerdo con las tendencias de la evaluación de la calidad educativa como mecanismos de mejoramiento?

SI ESTOY DE ACUERDO, PORQUE PERMITE MEJORAR Y SECUREAR EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA LOGRAR LA EXCELENCIA ACADÉMICA.

¿Las funciones sustantivas son importantes en la calidad educativa y satisfacción de los estudiantes?

SI, SON IMPORTANTES Y TRASCENDENTES PORQUE SON HERRAMIENTAS CON LAS CUALES EL SISTEMA UNIVERSITARIO LOGRA CUMPLIR SU MISIÓN Y PROPÓSITO EDUCATIVO

¿Los indicadores de medición son importantes para medir la satisfacción de los estudiantes del servicio educativo?

SI, PORQUE SON UNIDADES DE MEDICIÓN QUE PERMITEN MEDIR EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS PROYECTOS EDUCATIVOS OFERTADOS POR LA INSTITUCIÓN

¿Es la satisfacción del estudiante, variable de medición para mejorar la calidad educativa?

SI, ES UNA VARIABLE QUE PERMITE CONCRETIZAR LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

¿Es la calidad educativa es importante en el perfil de egreso?

LO GESTION DE LA CALIDAD EDUCATIVA INCLuye DIRECTAMENTE EN LA FORMACIÓN DE COMPETENCIAS, CAPACIDADES Y HABILIDADES QUE ADQUIRE EL ESTUDIANTE Y COMO RESULTADO DE FORMACIÓN EL EGRESO Y CUMPLIMIENTO DEL PERFIL PROPUESTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
 MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO REGIONAL

¿Son los elementos tangibles e intangibles importantes en la calidad educativa de los estudiantes de las universidades?

SI SON IMPORTANTES EN LA CALIDAD EDUCATIVA, ENTRE LOS RECURSOS TANGIBLES EN LA GESTIÓN ECONOMICO-FINANCIERA, LA INFRAESTRUCTURA Y EL RECURSO HUMANO (DOCENTE-ADMINISTRATIVO) INTANGIBLES ES LA PROPUESTA DEL MODELO EDUCATIVO, LA METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA, EL USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS COMO APOYO AL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.

¿Las condiciones básicas de calidad son importantes en la formación académica de los estudiantes?

SI SON IMPORTANTES; PORQUE CBC, ES UN CONJUNTO DE ESTÁNDARES MÍNIMOS EXIGIDOS QUE DEBE CUMPLIR LA INSTITUCIÓN PARA EL SERVICIO DE FORMACIÓN ACADÉMICA, SU NO CUMPLIMIENTO AFECTA A SU LICENCIAMIENTO INSTITUCIONAL

¿Qué políticas se deben implementar para mejorar la calidad académica de los estudiantes en las universidades?

- o NUESTRAS SUGERENCIAS:
- IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD POR PROCESOS
 - PROMOCIÓN DE ENSEÑANZA POR COMPETENCIAS (AREG PROFESIONAL)
 - Y EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS EDUCACIONALES
 - INTENSIFICAR LA EFICACIA DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Nombres y apellidos

JULIA MEJOREDA QUISPE
 DUE: 23831726
 ING. ELECTRICISTA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO REGIONAL

OPINION DE EXPERTO

La presente encuesta está dirigido a expertos sobre la calidad de servicio educativo en las universidades, que se elaboró con el objetivo de hacer una investigación titulada **“CALIDAD DE SERVICIO EDUACTIVO Y SATISFACCIÓN EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA ELÉCTRICA, ELECTRÓNICA, INFORMÁTICA Y MECÁNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO 2019”**; por lo que le pido responder cada una de las siguientes preguntas de encuesta:

Gracias por su colaboración

¿Está de acuerdo con las tendencias de la evaluación de la calidad educativa como mecanismos de mejoramiento?

Sí, solo manteniendo y acompañando un plan de mejoras aportará al crecimiento y éxito de la calidad educativa, porque se involucra a todos los actores (estudiantes, egresados, empleadores y academia)

¿Las funciones sustantivas son importantes en la calidad educativa y satisfacción de los estudiantes?

Sí, las funciones sustantivas garantizan el buen desarrollo y consecuentemente se incrementa la satisfacción de los estudiantes.

¿Los indicadores de medición son importantes para medir la satisfacción de los estudiantes del servicio educativo?

Sí, es la que encamina la elaboración del plan de mejoras desde la dirección de Calidad Académica.

¿Es la satisfacción del estudiante, variable de medición para mejorar la calidad educativa?

No necesariamente porque la respuesta del estudiante es muy subjetiva, debería de ser a nivel de egresados y la empleabilidad.

¿Es la calidad educativa es importante en el perfil de egreso?

Sí, es fundamental, porque se debe de evaluar de forma inversa, se inicia con el cliente final y en base a la necesidad es que se puede alinear todo el enfoque académico.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO REGIONAL

¿Son los elementos tangibles e intangibles importantes en la calidad educativa de los estudiantes de las universidades?

Sí, porque necesariamente debe de haber aprendizaje kinestésico para garantizar la práctica e involucramiento en la sociedad.

todos los recursos tangibles e intangibles son un pilar que forma al estudiante (egresado) para competir en el mercado.

¿Las condiciones básicas de calidad son importantes en la formación académica de los estudiantes?

Sí, desde tener un ambiente óptimo, hasta una academia (teoría) coherente y pertinente es que se garantiza calidad de atención para que pueda competir en el entorno globalizado.

El estudiante debe sentirse como en casa donde tiene todo lo necesario para ^{crecer}

estudiantes en las universidades?

Sí, es necesario planear y plantear políticas y lineamientos para tener los puntos claros a la hora de determinar las funciones o directivas

Nombres y apellidos Sara... Cabrera... Márquez...
DNI 40936592

Sara

Coordinadora de Gestión con la Suredu - UAC.