UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

CALIDAD DEL SERVICIO UNIVERSITARIO Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA AMAZONIA DE PUCALLPA – 2017

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

EDWIN HUAMAN GOMEZ

Pucallpa, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 9am horas, del día ..16..de.....noviembre.., ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

..Dr...Abraham..Ermitanio...Huamán Almirón..... Presidente
..Dra...Elizabeth..Pacheco.Dávila..... Secretario
..Dra...Liliana...Huaranga.....Rivera.....Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en .....Educación.....Mención:
...Evaluación..y..Acreditación..de la calidad en la Educación.
Don(ña).....Edwin....Huamán...Gómez.....,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"..Calidad del Servición universitario y la satisfacción.....
.....estuddintil en la Universidad Nacional Intercultural.....
.....de la Amazonía de Pucallpa - 2017.....
.....
.....
.....

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de..Dieciséis..(16.)
Equivalente a .....aprobado....., por lo que se recomienda .....

(aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las..10.am. horas del ..16.. de .....noviembre..... del 2022.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0067-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

"CALIDAD DEL SERVICIO UNIVERSITARIO Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA AMAZONIA DE PUCALLPA - 2017".

Cuyo(s) autor (es)	:	**HUAMÁN GÓMEZ, EDWIN**
Escuela	:	**POSGRADO**
Maestria	:	**EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN**
Asesor(a)	:	**MG. GÓMEZ LANDEO, ÁNGEL HÉCTOR**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 6%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

FECHA 14/02/2022

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

UByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, EDWIN HUAMÁN GÓMEZ

Autor(a) de la TESIS de maestría titulada:

"CALIDAD DE SERVICIO UNIVERSITARIO Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA AMAZONÍA DE PUCALLPA - 2017"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Mg. ÁNGEL HECTOR GÓMEZ LANDEO

En la Escuela de Posgrado, Maestría: EDUCACIÓN

Mención: EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 15 / 03 / 2023

Email: ironche.h@gmail.com
Teléfono: 920048838

Firma:
DNI: 41903338

DEDICATORIA

A Dios, nuestro Divino Hacedor por todas las cosas buenas que nos da día a día.

A mi familia, inspiración constante para mi superación.

Edwin

AGRADECIMIENTO

A Dios, nuestro Creador.

A los directivos y docentes de la Universidad Nacional de Ucayali.

Al asesor de la tesis, por sus acertadas directrices que permitieron la culminación de esta investigación.

A los directivos, docentes y estudiantes de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa, por facilitarnos el trabajo de campo.

A mis colegas y amigos por su colaboración para validar el contenido de los instrumentos de recolección de datos.

ÍNDICE

		Pág.
Dedicatoria		ii
Agradecimiento		iii
Índice		iv
Índice de tablas		vii
Índice de figuras		viii
Resumen		ix
Abstract		x
Introducción		xi
CAPÍTULO I		
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN		
1.1.	Descripción del problema	14
1.2.	Formulación del problema	19
	1.2.1. Problema general	19
	1.2.2. Problemas específicos	19
1.3.	Objetivo general y objetivos específicos	20
	1.3.1. Objetivo general	20
	1.3.2. Objetivos específicos	20
1.4.	Hipótesis y / o sistema de hipótesis	21
	1.4.1. Hipótesis general	21
	1.4.2. Hipótesis especificas	21
1.5.	Sistemas de variables	22
	1.5.1. Variable 1	22
	1.5.2. Variable 2	22
1.6.	Justificación e importancia	23
1.7.	Viabilidad	23
1.8.	Limitaciones	24

CAPÍTULO II

MARCOTEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema de investigación 25
2.1.1. Antecedentes internacionales 25
2.1.2. A nivel nacional 31
2.1.3. A Nivel Regional 35
2.2. Bases teóricas 35
2.2.1. La calidad del servicio 35
2.2.2. Modelos de medición de la calidad del servicio educativo 37
2.2.3. Niveles de medición de la calidad del servicio educativo 43
2.2.4. Dimensiones e indicadores de la calidad del servicio educativo 44
2.2.5. Satisfacción de los estudiantes 46
2.2.6. Niveles de satisfacción de los estudiantes 47
2.2.7. Dimensiones e indicadores de la satisfacción de los estudiantes 47
2.3. Definiciones conceptuales 49
2.4. Bases epistémicas 51
2.5. Bases antropológicas (opcional) 55

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación 57
3.2. Diseño y esquema de la investigación 58
3.3. Población y muestra 58
3.4. Definición operativa del instrumento de recolección de datos 60
3.5 Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos 62

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados 64
4.2. Contrastación de hipótesis 77
4.3. Discusión de resultados 91

Conclusiones 95
Sugerencias 97
Referencias bibliográficas 98
Anexos 104

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla N° 01: Niveles de la Variable 1: Calidad de servicio universitario 64
Tabla N° 02: Niveles de la Dimensión 1 65
Tabla N° 03: Niveles de la Dimensión 2 66
Tabla N° 04: Niveles de la Dimensión 3 67
Tabla N° 05: Niveles de la Dimensión 4 68
Tabla N° 06: Niveles de la Dimensión 5 69
Tabla N° 07: Niveles de la Variable 2: Satisfacción estudiantil 71
Tabla N° 08: Niveles de la Dimensión 1 72
Tabla N° 09: Niveles de la Dimensión 2 73
Tabla N° 10: Niveles de la Dimensión 3 74
Tabla N° 11: Niveles de la Dimensión 4 75
Tabla N° 12: Niveles de la Dimensión 5 76
Tabla N° 13: Contrastación de hipótesis general 77
Tabla N° 14: Contrastación de hipótesis específica 1 80
Tabla N° 15: Contrastación de hipótesis específica 2 82
Tabla N° 16: Contrastación de hipótesis específica 3 85
Tabla N° 17: Contrastación de hipótesis específica 4 87
Tabla N° 18: Contrastación de hipótesis específica 5 89

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura N° 01: Niveles de la Variable 1: Calidad de servicio universitario 65
Figura N° 02: Niveles de la Dimensión 1 66
Figura N° 03: Niveles de la Dimensión 2 67
Figura N° 04: Niveles de la Dimensión 3 68
Figura N° 05: Niveles de la Dimensión 4 69
Figura N° 06: Niveles de la Dimensión 5 70
Figura N° 07: Niveles de la Variable 2: Satisfacción estudiantil 71
Figura N° 08: Niveles de la Dimensión 1 72
Figura N° 09: Niveles de la Dimensión 2 73
Figura N° 10: Niveles de la Dimensión 3 74
Figura N° 11: Niveles de la Dimensión 4 75
Figura N° 12: Niveles de la Dimensión 5 76

RESUMEN

La formación académica y la gestión educativa vienen a ser los pilares del sistema educativo peruano, de ahí que nuestro problema de investigación dice: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017? El objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017. Y la hipótesis: Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017. La investigación pertenece al enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, método descriptivo y de diseño descriptivo - correlacional. La muestra fue tomada probabilísticamente y estuvo conformada por 157 estudiantes. Según el diseño, se utilizó los estadígrafos de la estadística descriptiva e inferencial y para contrastar la hipótesis se hizo uso de la prueba “rho” de Spearman y la “t” de Student, el que nos permitió deducir que existe una correlación directa y significativa (rho=0,816), con lo que concluimos afirmando que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Palabras claves:

Calidad del servicio universitario, satisfacción estudiantil, atención administrativa, atención académica y autoevaluación.

ABSTRACT

Academic training and educational management are the pillars of the Peruvian educational system, hence our research problem says: What relationship exists between the quality of university service and student satisfaction in the Faculty of Intercultural Education and Humanities of the National Intercultural University of the Amazon of Pucallpa in 2017? The objective: To determine the relationship between the quality of university service and student satisfaction in the Faculty of Intercultural Education and Humanities of the National Intercultural University of the Amazon of Pucallpa in 2017. And the hypothesis: There is a direct and significant relationship between the quality of the university service and student satisfaction in the Faculty of Intercultural Education and Humanities of the National Intercultural University of the Amazon of Pucallpa in 2017. The research belongs to the quantitative approach, basic type, correlational level, descriptive and design method descriptive - correlational. The sample was taken probabilistically and was made up of 157 students. According to the design, statisticians were used for descriptive and inferential statistics and to test the hypothesis we used Spearman's "rho" test and Student's "t", which allowed us to deduce that there is a direct and significant correlation (rho = 0.816), and we conclude that there is a direct and significant relationship between the quality of university service and student satisfaction in the Faculty of Intercultural Education and Humanities of the National Intercultural University of the Amazon of Pucallpa in 2017.

Keywords:

Quality of university service, student satisfaction, administrative attention, academic attention and self-evaluation.

INTRODUCCIÓN

Se presenta la tesis titulada: Calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Universidad Intercultural de la Amazonia de Pucallpa – 2017, la cual se ha elaborado con la finalidad de optar el Grado Académico de Magister en Ciencias de la Educación, mención Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

La presente investigación tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

La investigación pretende describir la problemática existente como resultado del diagnóstico piloto efectuado en la universidad señalada, el cual da origen a la presente investigación.

La educación a finales del siglo XX y principios del XXI, se ha visto afectada por un conjunto de variables internas y externas que exigen cambios significativos. La necesidad de responder con éxito a las demandas de una sociedad cada día más exigente y cambiante, han llevado a las organizaciones educativas a realizar grandes esfuerzos de mejoramiento hacia el logro de la calidad total, adoptando nuevos conceptos y esquemas teóricos válidos, orientados hacia la reestructuración funcional formal y la implementación de estrategias en el manejo de los recursos materiales y muy especialmente de los humanos.

Lo que se ha convertido en un verdadero reto de la nueva gerencia, de las personas y sus relaciones tomando en cuenta que: se debe aprender cómo trabajar efectivamente en un proyecto de grupo, como intermediar para solucionar un problema, como desarrollar una buena reputación con los colegas, y cómo manejar un equipo de trabajo, constituyen actualmente los aspectos más importantes que un gerente debe manejar.

El éxito organizacional, en consecuencia, es imposible sin excelencia individual, y la excelencia individual hoy requerida, especialmente en puestos

directivos, demanda mucho más que competencia técnica. Demanda un sofisticado tipo de destreza social: Liderazgo, que lo capacite para movilizar grupos de personas y lograr importantes objetivos a pesar de los obstáculos. Que pueda unir a la gente en la persecución de un propósito significativo, a pesar de las fuerzas que lo separan, y en definitiva que pueda mantener las organizaciones educativas libres de la mediocridad caracterizada por conflictos burocráticos, y luchas de poder.

En atención a lo expresado, se hace necesario emprender un estudio cuyo objetivo fundamental es analizar la importancia de localidad del servicio y la satisfacción del estudiante en el nivel universitario, caso específico la UNIA; y luego determinar la correlación que existe entre estas dos variables de estudio.

El estudio en referencia se realizó en el marco de una investigación de campo de carácter descriptivo – correlacional y apoyado en una de tipo documental. En concordancia con las características de la investigación de campo, se diseñaron dos (2) encuestas que le fueron aplicadas a los estratos muestrales determinados como base para la recopilación de los datos requeridos. Producto de ello se elabora el presente informe de investigación el cual está estructurado en 4 capítulos, los cuales son los siguientes:

El primer capítulo que trata sobre el planteamiento del problema, el capítulo segundo del marco teórico, el capítulo tercero de la metodología de la investigación y el último capítulo sobre los resultados. Al final se adjuntan las conclusiones, recomendaciones, referencias y los respectivos anexos.

Investigación, que lo sometemos a su evaluación para su respectiva aprobación.

El autor.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Las universidades públicas y privadas peruanas, a lo largo de su historia, han tenido dos momentos de crecimiento de gran relevancia que es importante comentar, el primero de ellos se desarrolló de manera progresiva entre los años 1980 a 1995, debido principalmente al intento de asimilar la demanda no cubierta por las universidades privadas. Mientras que el segundo, ocurrido en la última década del siglo pasado, fue extremadamente significativo debido a la promulgación de la controvertida Ley Nº 882 vigente hasta la actualidad, que promueve la inversión privada en educación y que dio paso a la aparición de nuevas universidades privadas.

Este incremento desmesurado en el número de instituciones públicas trajo como consecuencia un notorio deterioro en la calidad de la educación peruana, puesto que las políticas educativas características y los estándares que hasta ese momento regían se vieron rotundamente trastocados al ingresar al mercado un gran cúmulo de empresarios cuyo principal objetivo era el lucro más que la generación de una educación de calidad.

A nivel internacional cuando la investigación hace referencia a la calidad educativa, tal como lo refiere Barreda (2013), considera que esta *"es el conjunto de propiedades inherentes a las actividades de docencia, investigación y extensión cultural que desarrolla una institución educativa, valorada a través de los indicadores de eficiencia, eficacia y relevancia".*

Los sistemas de evaluación y acreditación establecidos en la normatividad reciente de los países latinoamericanos operan sobre la base del mejoramiento de la educación y sobre la garantía que se da a la sociedad de que el programa o institución de educación evaluado y acreditado, es de calidad".

Curiosamente, la preocupación por la calidad de la educación no es un fenómeno únicamente peruano, sino que se ha convertido en una tendencia que compromete el interés de muchos investigadores latinoamericanos, tal como refiere Lanza (1996) cuando dice que *"La preocupación por el lugar de la calidad en los sistemas educativos iberoamericanos, tiene como una de sus causas a la baja significatividad de los conocimientos que distribuye el sistema educativo. Tal situación probablemente ha obedecido a una multiplicidad de causas que se perciben principalmente en el desajuste entre los requerimientos del aparato productivo y la formación de los egresados".*

A nivel nacional, Guadalupe y Velásquez, (2005) mencionan: *"La educación de nuestro país, Desde hace cierto tiempo, ha devenido en un caos. Las políticas neoliberales –evidenciadas en el D.L. Nº 882- generaron la mercantilización de la educación, alejándose de los principios esenciales postulados en la Reforma Educativa y de su misión, fines y funciones encomendados por la sociedad para recibir de ella educación de calidad y pertinente con las reales necesidades del país.*

Así, se han creado en el país muchos centros de educación superior de los cuales una importante cantidad no reúne mínimos niveles de calidad ni forman profesionales con la capacidad de generar conocimientos nuevos y solvencia para solucionar los graves problemas del país. Aspecto que debe hacerse extensivo a todas las instituciones de educación superior del Perú. Algunos de estos centros de educación son verdaderas fábricas de elaboración de títulos profesionales, que sólo buscan lucrar con la educación superior y las expectativas de mejoras socio-económicas de la población, atendiendo la gran demanda que existe en el país".

Este incremento en la oferta educativa, que fuera registrado inicialmente en Lima, poco a poco se fue replicando en las provincias más representativas de nuestro país. Siendo Ucayali un caso muy particular debido a su relevancia económica en la región nor oriental.

Un reciente estudio realizado en la región Ucayali (Minedu, 2015) permitió evidenciar que existe un bajísimo nivel de satisfacción en los

estudiantes de las universidades privadas. Problema que se debe en gran medida a las dificultades que tiene la dirección para encontrar los medios apropiados que permitan mejorar la calidad del servicio educativo entregada a los clientes y/o usuarios.

Esto se debe a que los estudiantes, como resultado de la sobreoferta educativa han desarrollado parámetros de evaluación de la calidad del servicio cada vez más exigentes, y no es extraño apreciar que sus expectativas frente a lo que desean recibir en algunos momentos sobrepasen la oferta real del servicio ofrecido por las entidades del nivel superior. Asimismo, poseen un bajo nivel de fidelización debido a que están plenamente informados de las facilidades con las que cuentan para pasarse a otras entidades con los mismos fines.

Frente a ello, la satisfacción permanente de las necesidades de los estudiantes, tanto externos como internos, se ha convertido en una fuente importantísima de ventaja competitiva. La misma que la dirección de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa no está capitalizando debido a las carencias económicas que complican la aplicación exitosa de cualquier herramienta de gestión.

Para Alves y Raposo, (2005) *"La satisfacción del estudiante en los estudios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ello depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los estudiantes se podrá lograr el éxito, la permanencia de los estudiantes en la institución y, sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca".*

La satisfacción de los estudiantes, la podemos entender claramente si revisamos con atención dos definiciones fundamentales, la de Berryl y Parasuraman, (1991) que la entienden como *"el nivel de estado de ánimo de los clientes que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio con sus expectativas generadas con respecto al mismo"*. Y la propuesta por la

Norma Internacional ISO 9001:2000, que dice: *"es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos del cliente"*[1].

En ambos casos se hace referencia a que el cliente analiza y compara lo recibido frente a lo esperado, o como dice la norma frente a sus "requisitos". En el caso de los servicios, por ejemplo, Parasuraman, Zeithal y Berryl, (1988) mencionan que: "*El servicio esperado por parte de los clientes nace de conjugar algunos elementos como son la comunicación boca-oído, las necesidades personales, las experiencias pasadas y las comunicaciones externas".*

Definitivamente la calidad, como constructo es bastante difícil de determinar puesto que existen infinidad de definiciones que diversos autores le han asignado a lo largo de la historia. Sin embargo, aunque difieren las definiciones, en lo que todos los autores concuerdan es en que la calidad no nace de la casualidad, sino que es fiel reflejo de la gestión que realiza la empresa.

Es decir, si realmente existe un interés por generar calidad en cada una de las actividades de la empresa, entonces debe existir dentro de la gestión integral de la misma una gestión específica denominada gestión de la calidad. La cual, como explica Udaondo (1994, p. 5) *es el modo en el cual la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la calidad con vistas a su mejora permanente.*

Al hablar de la gestión de la calidad es necesario apuntar que la calidad que se espera de un servicio educativo brindado por una entidad pública no puede ser bajo ningún contexto comparado con la calidad que se busca en los servicios tradicionales como aquellos impartidos en hoteles, restaurantes, centros de diversión, etc. La universidad pública, existen para brindar educación y formar profesionales que satisfagan la demanda laboral de las regiones y el país. Y esta formación se realiza bajo diversas concepciones a nivel de las ciencias de la educación.

[1] Extraído del texto de la Norma Internacional ISO 9001:2000. Términos y definiciones. Términos relativos a la calidad. Satisfacción del cliente.

Por ello, cuando la investigación requiere del análisis de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en la universidad pública, debe admitir que no existe un solo tipo de calidad, sino que se van a manifestar tantas calidades como procesos sean necesarios para su gestión y mantenimiento. En donde la calidad total de la educación estará formada por la sumatoria de todas las calidades anteriormente mencionadas. Y, por tanto, la calidad académica vendrá a ser una de ellas, formada por distintas dimensiones como son proceso enseñanza-aprendizaje, el currículo, las actividades académicas y los procesos académicos.

Lógicamente la gestión de la calidad se puede realizar utilizando diversos paradigmas expresados en modelos de gestión de la calidad como el modelo EFQM, la Calidad Total, el Modelo PDCA de Edward Deming y el Modelo de Sistema de Gestión de la calidad propuesto por la familia de Normas Internacionales de Estandarización más conocidas como ISO. Siendo este último modelo el que suscita más interés en la presente investigación debido a la significativa vigencia que ha tomado en el mundo empresarial de la actualidad y a su reciente incorporación como modelo de análisis para mejorar la calidad de la Educación Pública.

El interés de la investigación radica en la flexibilidad de esta norma frente a la búsqueda de mejorar la satisfacción de los clientes (estudiantes) y de orientar los procesos de gestión a los requisitos impuestos por estos.

La Norma ISO 9001:2008, menciona, por ejemplo, los requisitos para implementar un sistema de gestión de la calidad en cualquier tipo de organización. Siendo necesaria la implantación de este sistema cuando la organización:

a) *Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y*

b) *Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del*

sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.[2]

Debido a la amplia revisión de fuentes bibliográficas y experiencias de pasadas investigaciones, el proyecto desea revisar la relación que existe entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción de los estudiantes con el propósito de buscar la mejora de la gestión y el bienestar de toda la universidad con fines de licenciamiento y acreditación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017?
2. ¿Qué relación existe entre la confiabilidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017?
3. ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017?
4. ¿Qué relación existe entre la seguridad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y

[2] Extraído del texto de la Norma Internacional ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la calidad – Requisitos. Objetivo y campo de aplicación. Generalidades.

Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017?

5. ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.
2. Determinar la relación que existe entre la confiabilidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.
3. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.
4. Determinar la relación que existe entre la seguridad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.
5. Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

1.4.2. Hipótesis especificas

1. Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.
2. Existe una relación directa y significativa entre la confiabilidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.
3. Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.
4. Existe una relación directa y significativa entre la seguridad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.
5. Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

1.5. Sistema de variables

1.5.1. Variable 1: Calidad del servicio universitario. Fue medido con un cuestionario de encuesta estandarizada en escala ordinal.

1.5.2. Variable 2: Satisfacción estudiantil. Fue medido con un cuestionario de encuesta estandarizada en escala ordinal.

1.6. Justificación e importancia

1.6.1. En lo teórico. El presente trabajo de investigación es importante porque pretendió describir la relación entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil. Porque uno de los graves problemas que confrontan los estudiantes es la negativa de ir a las universidades públicas ya que las instituciones privadas en algunos casos otorgan mejores servicios. Asimismo, la información sirvió de antecedentes para futuras investigaciones a fines.

1.6.2. En lo epistemológico. Se puede justificar que desde siempre la pedagogía y la gestión universitaria nos ha brindado la oportunidad de acceder a las diferentes opciones para repensar las raíces de la problemática de la gestión de calidad y satisfacción estudiantil en instituciones públicas. El conocimiento humano respecto a los fenómenos de aprendizaje y los procesos de alteración de los mismos, ya que las teorías conocidas desde la psicología hasta la neurología indican que cada vez se hace necesario relacionar las concepciones que antes se consideraron separadas. En ese contexto se fundamenta epistemológicamente ya que si se pretende recopilar conocimiento sobre esta asociación para tener una línea base haciendo ciencia en la medida que obedece a un método científico para la medición de las variables de estudio, siendo el producto de ello parte del bagaje de conocimiento científico de la humanidad.

1.6.3. En lo legal. Se conoce que la educación es un derecho universal y por tanto se encuentra contemplado dentro de constitución política del Perú como derechos inalienables e intangibles del ser humano. Por otro lado, es derecho de toda persona vivir en un ambiente adecuado para tener paz y tranquilidad (Art. 02 de la Constitución Política del Perú). En la ley general de educación Ley General de Educación 28044 en el Artículo 3° indica que la educación es un derecho fundamental de la persona y de la sociedad. El Estado garantiza el

ejercicio del derecho a una educación integral y de calidad para todos y la universalización de la Educación Básica. La sociedad tiene la responsabilidad de contribuir a la educación y el derecho a participar en su desarrollo. Y finalmente la Ley 30220 que reconoce la importancia del licenciamiento y acreditación del sistema universitario peruano.

1.6.4. En lo metodológico. Toda la elaboración de la presente investigación se sustentó en el modelo cuantitativo de la investigación científica. Los instrumentos de investigación se confiabilizaron y validaron según los estándares y la contrastación de hipótesis se hará en función al método hipotético deductivo.

1.6.5. En lo social. Es importante contribuir con el desarrollo de los estudiantes de la región Ucayali, de tal manera que se pueda favorecer el proceso de acreditación y licenciamiento de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

1.7. Viabilidad

La investigación fue viable desde todo punto de vista, ya que primero, se contó con los instrumentos debidamente confiabilizados y validados, luego también se tuvo la autorización de los directivos (Presidente de la comisión organizadora) para la aplicación de los instrumentos. Asimismo, mencionamos que la investigación en todo su sentido fue autofinanciada por el investigador. Por lo tanto, reafirmamos diciendo que la investigación fue viable.

1.8. Limitaciones de la investigación

1.8.1. Limitación teórica. Las bibliotecas no están bien implementadas y actualizadas, a nivel local hicieron difícil el acceso a las fuentes empíricas; por otro lado, las bibliotecas de las instituciones superiores privadas de la localidad brindan acceso restringido al público.

1.8.2. Limitación temporal. El factor tiempo se refiere a que la investigación se desarrolló en el año académico 2017.

1.8.3. Limitación metodológica. La subjetividad que se dio al interpretar los resultados estadísticos de la investigación, siendo muy compleja la forma de pensar del ser humano, ya que está sujeto a múltiples factores socio culturales.

1.8.4. Limitación de recursos. Una de las limitaciones de mayor consideración fue el factor económico, ya que el trabajo de investigación fue autofinanciado en su totalidad.

1.8.5. Limitación de diseño. El diseño utilizado fue el descriptivo – correlacional, el cual solo consiste en diagnosticar las variables de estudio y luego conocer la relación que existe entre ambas variables.

1.8.6. Limitación de muestra. La investigación solo se desarrolló con los estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

CAPÍTULO II

MARCOTEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema de investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Salinas, (2013). En su tesis titulada: *"Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencia de la Universidad Autónoma de Tamaulipas"*. Investigación para optar el grado de Doctor en Didáctica y Organización Educativa en el Departamento de Didáctica y Organización Educativa de la Universidad de Sevilla, España. El estudio demostró que los estudiantes de la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencia (UAMAC) de la Universidad Autónoma de Tamaulipas – México, están satisfechos de forma general con los servicios que reciben de la Universidad a través de la UAMAC con lo que se confirma la Hipótesis General.

Sin embargo, lo que la presente investigación rescata es la forma en la cual el Dr. Agapito Salinas concibe la satisfacción estudiantil, la misma que es expresada en la siguiente fórmula:

Se=Pe + Selp + Sepa + SesUAMAC + SesUAT

En donde:

Se= Satisfacción general del estudiante

Pe = Perfil del estudiante

Selp = Satisfacción del estudiante con la labor del profesor.

Sepa = Satisfacción del estudiante con la planificación docente de la asignatura.

SesUAMAC = Satisfacción del estudiante a los servicios que le otorga la UAMAC.

SesUAT = Satisfacción del estudiante con los servicios

supracentro o de la Universidad.

Arranz, (2013), elabora la tesis titulada *"Los sistemas de garantía de calidad en la educación superior e España propuesta de un modelo de acreditación para las titulaciones de grado en España".* Esta investigación fue presentada a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Burgos para optar el Grado Académico de Doctor en Administración con Mención en Nuevas tendencias en Dirección de Empresas.

El estudio, luego de un profundo análisis de la situación de la educación superior en España y toda Europa, se propone responder a diversas preguntas, ubicadas como problemas, entre las cuales se pueden destacar: ¿Qué son criterios de calidad en una titulación?, ¿cuáles son los criterios de calidad que deben establecerse?, ¿quién debe establecer estos criterios?, etc. Entre sus conclusiones menciona:

- La calidad en la enseñanza universitaria es un problema difícil de abordar y a fortiori de resolver. Se trata de un concepto multidimensional y complejo que permite diferentes enfoques: excelencia, contenidos, cumplimiento de especificaciones, conformidad con estándares, adecuación a un objetivo, disponibilidad de recursos, eficiencia, valor añadido, satisfacción de necesidades y capacidad de transformación y de cambio. Todos ellos ofrecen una visión completa acerca de los modos, no excluyentes sino complementarios, de acercarse a la comprensión de la calidad universitaria. Pero, además, hay que tener en cuenta que se refiere a un ámbito donde las responsabilidades y la toma de decisiones están influidas por intereses, a veces, contrapuestos.
- Para alcanzar la calidad en la Universidad son imprescindibles dos requisitos: la perseverancia de los responsables de cada institución y la puesta a disposición de los distintos agentes de los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones.

- La implantación de cualquier sistema o modelo de calidad al ámbito universitario va a estar condicionado por sus sistemas organizativos y, sobre todo, por la legislación que le sea aplicable, tanto nacional como internacional.
- La posibilidad de establecer un modelo único de evaluación de calidad en educación superior resulta complejo dada la multiplicidad de objetivos, agentes y factores que deben tenerse en cuenta en los procesos de evaluación. En este sentido debe ser cada país, incluso cada institución, dentro del marco normativo establecido y teniendo en cuenta el EEES, el que decida el proceso de evaluación que mejor contribuya a la consecución de sus fines. Esto ha supuesto, también, la necesidad de establecer redes de cooperación para el establecimiento de metodologías comunes y contrastables.
- Los criterios que se han establecido en las diferentes guías de evaluación, tanto nacionales como internacionales, generalmente, están relacionados con los inputs, los procesos y los resultados.

Cruz, (2011) desarrolla la tesis titulada: *"Relación entre el enfoque de gestión de la calidad y el desempeño organizativo. Una aproximación desde la perspectiva basada en los recursos"*, para optar el grado de Doctor en Economía en el Departamento de Dirección de Empresas de la Facultad de Economía de la Universitat de Valencia, España. En sus conclusiones menciona que:

"*En primer lugar, destacamos que, independientemente de cuál sea el enfoque de calidad adoptado, nuestros resultados indican que la implantación de sistemas de calidad por parte de las empresas viene motivada por diversas razones, que pueden ser agrupadas en tres bloques. Por un lado, figuran los motivos externos o de mercado – requisito solicitado por los clientes, seguir la corriente de mercado, presión por parte de la competencia, requisito por la política gubernamental, desarrollar nuevos mercados domésticos e internacionales e incrementar la competitividad internacional-; por otro*

lado, están los motivos internos de competitividad – promocionar la calidad de la gestión, mejorar las infraestructuras, meta establecida por la dirección, mejorar la calidad del producto/servicio, y promocionar la imagen corporativa-; y un último grupo formado por los motivos de eficiencia interna – comprobar la eficacia de la gestión de la calidad total, mejorar la satisfacción de los empleados, incrementar la cuota de mercado y reducir los costes-. Entre el conjunto de motivos señalados, encontramos que los más apuntados por las empresas de servicios a las que hemos entrevistado son los correspondientes al segundo grupo".

Por lo tanto, podemos concluir que las razones fundamentales que conducen a las empresas a la implantación de un sistema de gestión de la calidad son de diversa naturaleza según cuál sea el enfoque de calidad elegido.

"Predomina en todos los casos la meta establecida por el equipo de dirección como razón más importante para llevar a cabo la implantación del mismo. No obstante, resulta relevante que los motivos relacionados con el mercado tienen un peso mayor en las empresas que siguen enfoques de aseguramiento de la calidad que en el resto de empresas. Se ha obtenido evidencia empírica de que las empresas con enfoques proactivos de calidad aplican un mayor número de técnicas o prácticas que las que siguen un enfoque reactivo. Concretamente, no sorprende que las técnicas aplicadas en mayor medida por empresas con enfoques proactivos estén relacionadas con la planificación y documentación del sistema de calidad y con aspectos de carácter socio-cultural dentro de la organización. Asimismo, se ha comprobado que las empresas con enfoques de gestión de la calidad total aplican un mayor número de técnicas de calidad, siendo además notable la relación de estas técnicas diferenciales con los aspectos socio-culturales de la organización".

Gonzales, (2012) en su tesis para optar el título de Maestro en Gestión de la Calidad en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, México. Investigación titulada: *"Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan basado en la Norma ISO 9001-2000".*

El investigador, luego de analizar la situación del I.S.T. de Acayucan en seis áreas que comprenden la planeación táctica, la estadística, infraestructura, organigrama y puestos, planeación estratégica y recursos humanos; concluye en que debe implementarse un SGC basado en la Norma ISO 9001:2000. Al respecto menciona:

El sistema permite a las organizaciones alcanzar la satisfacción de los clientes, asegurando que van a proporcionarles los productos/servicios requeridos de forma sistemática a la vez establece el marco para la mejora continua. Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad vienen identificados en la Norma ISO 9001:2000 son genéricos y aplicables a cualquier organización independientemente del producto o servicio que ofrezcan. Los requisitos de los productos/servicios pueden ser especificados por los clientes o por la organización y en algunos casos en reglamentación aplicable, como es el caso de la formación reglamentaria.

Los sistemas de gestión de la calidad deben tener en cuenta en su diseño y su implementación otros elementos clave, como política y objetivos de la calidad, papel de la alta dirección, documentación, evaluación del sistema, mejora continua, técnicas estadísticas y el enfoque de los sistemas de gestión de la calidad y otros sistemas de gestión.

Urrieta, (2012), en su tesis titulada: *"El sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000 y la Cultura de satisfacción al cliente en las organizaciones Certificadas por FONDONORMA en el Estado LARA".* Investigación para optar el grado de Magíster Scientiarum presentada

a la Facultad de Administración y Contaduría de la Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado en Barquimiseto Venezuela.

En el estudio se trató de demostrar la existencia de una relación positiva y estrecha entre el modelo de gestión de calidad y la cultura de satisfacción al cliente que beneficie a la organización o por lo contrario comprobar que el hecho de contar con un sistema de gestión de calidad certificado no garantiza que exista una cultura de satisfacción de cliente. Se tuvo como alcance a las empresas certificadas por el Fondo para la Normalización y Certificación de la calidad FONDONORMA en el Estado Lara hasta el año 2005.

La metodología utilizada fue con enfoque inductivo, apoyada en un estudio de campo con diseño no experimental transaccional, las técnicas de recolección de información fue la encuesta y la observación directa, el instrumento fue el cuestionario.

Se concluyó que estructuralmente las empresas cuentan con un buen soporte formal: misión, visión valores y políticas, que consideran la satisfacción del cliente, las empresas cuentan con procesos documentados e implementados alineados a la satisfacción del cliente, los cambios culturales se perciben más desde el enfoque procedimental, dejando en segundo plano los cambios intangibles, se presenta adiestramiento y capacitación en atención y servicio sólo en áreas en contacto directo con el cliente externo, las empresas no se perciben a sí mismas como empresas que dan servicio, aunque lo hacen, los elementos susceptibles a cambios son la consideración, elaboración y aplicación de procedimientos alineados a la satisfacción de clientes y el segundo es el involucramiento y motivación del personal, se afirma que el sistema de gestión de la calidad impacta positivamente en la cultura de orientada hacia la satisfacción del cliente.

Barrera y Reyes, (2012) elaboraron la investigación titulada*: "Análisis comparado de las escalas de medición de la calidad del servicio".* El estudio lo realizaron en su calidad de docentes de la Facultad de

Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla. El objetivo de la investigación era realizar un análisis comparativo entre los métodos de medición de la calidad del servicio. La conclusión a la que arribaron fue la siguiente:

"*Nuestro trabajo empírico pone de manifiesto una superioridad de la escala SERVPERF sobre el resto. Si bien, aceptamos las cinco dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berryl (1988), sabemos que en anteriores estudios, el número de dimensiones no ha sido una constante, lo que hace necesario realizar futuras investigaciones en este aspecto. Por otra parte, las dimensiones que se muestran más claras y diferenciadas en la mente del consumidor son la tangibilidad y la empatía. Aquí coincidimos con el estudio de Llosa, Chandon y Orsingher (1998). Además, encontramos validez discriminante de las dimensiones tangibilidad y fiabilidad con el constructo satisfacción, aunque no sucede lo mismo con el resto de dimensiones. Por último, podemos concluir que, en la revisión a los diferentes estudios que hemos realizado, la literatura muestra una gran diversidad de resultados, en cuanto a qué escala o instrumento es más adecuado para la medición de la calidad de servicio. Por tanto, dejamos abierto este debate".*

2.1.2. A Nivel Nacional

Se tiene las siguientes investigaciones:

Gutiérrez, (2008), en sus tesis para optar el grado de Magíster en Educación con Mención en Gestión de la Educación en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Investigación que lleva por título: *"Influencia de la estructura curricular, el liderazgo de la dirección y el nivel profesional del docente en la gestión de la calidad educativa de la Facultad de Educación de la UNMSM en la especialidad de Historia y Geografía durante el año académico 2005-II"*

El objetivo que orientó la investigación fue determinar la influencia que existe entre la Estructura Curricular, el Estilo de

Liderazgo de la Dirección y el Nivel Profesional de los Docentes en la Gestión de la Calidad Educativa de los estudiantes de la Facultad de Educación en la Especialidad de Historia y Geografía de la UNMSM, durante el año académico 2005 – II. Siendo la hipótesis de trabajo que se planteó que existe influencia significativa entre Estructura Curricular, el Estilo de Liderazgo de la Dirección y el Nivel Profesional de los Docentes en la Gestión de la Calidad Educativa de los estudiantes de la Facultad de Educación en la Especialidad de Historia y Geografía de la UNMSM.

Finalmente, el investigador concluye que: Existe influencia significativa entre la estructura curricular, el estilo de liderazgo de la dirección y el nivel profesional del docente en la gestión de la calidad educativa en dicha facultad. Llegando como conclusión final que, para llegar a niveles de calidad, eficiencia y eficacia, la universidad debe promover un enfoque gerencial y de cambio, con líderes democráticos en camino a ser transformadores, con docentes altamente especializados, investigadores, con un conocimiento de la realidad en que se desenvuelven y capacitados para formar a los futuros profesionales en el ámbito personal y científico.

Castro, (2013), elabora una tesis titulada *"La calidad del servicio terciarizado en la Banda ancha de Telefónica del Perú S.A.A."* Esta investigación fue presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con Mención en Gestión Empresarial.

En su conclusión Nº 5 menciona: Concluimos que el escenario ha cambiado y que las políticas de calidad del servicio para la satisfacción del cliente de los servicios de la Banda Ancha en Telefónica, deben cambiar de acuerdo a la nueva importancia de los atributos, según la percepción del cliente. Asimismo en sus recomendaciones sostiene: Se deben efectuar actualizaciones periódicas de los atributos de las encuestas de satisfacción a los

clientes, para a su vez actualizar las preguntas de sus cuestionarios sobre instalaciones y averías. Las cuales deben ser validadas por los clientes y en forma segmentada de acuerdo al mercado. Asimismo, las políticas de calidad del servicio, deben cambiar de acuerdo a la nueva importancia que se encuentre en dichos atributos.

Flores, (2012), en su calidad de Director de la Oficina de Desarrollo Académico de la Universidad Ricardo Palma elabora una investigación titulada *"La encuesta de satisfacción estudiantil".* El objetivo del estudio fue resolver el problema de la insatisfacción estudiantil existente en la universidad.

Entre las conclusiones se menciona cuando se produce un contexto de insatisfacción en una Institución, ésta ve mermada su productividad y rendimiento. Ante esto es indispensable detectar las falencias o puntos débiles que tenga nuestra institución; y que esté proyectándolo como parte de su imagen, haciéndose así menos atractiva como oferta académica."

La investigación expone una metodología de diseño de la encuesta basada en la selección de áreas a evaluar entre las cuales destacan: competencias profesionales, plana docente, ambiente de la universidad, biblioteca central, centro de cómputo, servicio académico, servicio administrativo, las actitudes personales sociales entre otras.

También expresa los aspectos que explora la satisfacción estudiantil mediante la comparación de la Universidad Ricardo Palma frente a 3 entidades de prestigio internacional: Cypress College, University of Central England in Birmingham y USA Group Noel-Levitz. Sin embargo, el mayor aporte de esta investigación a la presente tesis es el modelo de encuesta utilizado, en el cual se puede apreciar la utilización de una escala de actitud de cuatro niveles: Muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho.

Begazo, (2012), publica un artículo relacionado a la calidad del servicio titulado *"¿Cómo medimos el servicio?".* La publicación se

realizó en el 18avo. Número de la revista de investigación de la facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM y contiene los resultados de una profunda investigación realizada por el autor.

En el artículo se menciona que la tangibilidad de un producto va acompañada de la intangibilidad de las expectativas que sobre él se poseen y que deben ser medidas en función a las percepciones de los clientes. En las conclusiones señala:

- En un mundo globalizado la calidad del servicio es fundamental para competir en cualquier actividad.
- La medición del servicio es fundamental para todo negocio, para lograr fidelizar a sus clientes.
- La fidelización de los clientes es la mejor manera de asegurar una vida prolongada del negocio que se administra. Sin ella tarde o temprano se van a incurrir en pérdidas o disminución de la participación en el segmento.
- Ahora es factible determinar qué es lo que los clientes valoran. Pero además, hay que tener en cuenta que ese conocimiento debe ser continuo, dinámico, progresivo y adaptable.
- Las demandas de los clientes son cambiantes; las necesidades, deseos y expectativas de ellos están en continua transformación.
- Existen varios métodos para medir la calidad del servicio y aplicarla a la actividad turística como el SERVQUAL, SERVPERF, HOTELQUAL, etc. Siendo, según diversos investigadores, el método SERVPERF el que demuestra mayor confiabilidad y validez.

Chenet (2010), desarrolló la tesis para optar el grado de Magíster en Administración con Mención en Gestión de Proyectos en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú. El estudio se denominó: *"Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los estudiantes del I.S.T.P. San Francisco de Asís – Huancayo".*

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los estudiantes. Para ello se aplicaron dos instrumentos: una encuesta de satisfacción y una escala de actitud del tipo Likert para medir la calidad de servicio siguiendo los postulados de los modelos SERVQUAL y SERVPERF.

En la conclusión N° 06 menciona que: *"Para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes, se debe partir de realizar las mediciones respectivas de cada una de las variables a fin de identificar el nivel de calidad y el nivel de satisfacción. Posteriormente, la alta gerencia debe realizar la toma de decisiones orientadas a mejorar la calidad de los principales atributos que constituyen la calidad del servicio".*

2.1.3. A Nivel Regional

Hecho la revisión bibliográfica en las escuelas de posgrado de la región de Ucayali no se encontró ninguna tesis de maestría.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La calidad del servicio

En 1985 la Universidad de Texas designó a los investigadores Parasuraman, Zeithal y Berryl para que efectuaran una investigación orientada a responder las siguientes preguntas de los empresarios: ¿Qué es la calidad del servicio?, ¿Cuáles son las causas del mal servicio? y ¿Qué se debe hacer para mejorarlo?

Como parte de las conclusiones de la investigación, se generaron varios conceptos que hasta la actualidad son reconocidos como elementos rectores para la medición de la calidad de los servicios, estos conceptos son:

- **Las expectativas.** Parten de las promesas que las empresas les realizan a los clientes, de las necesidades de los clientes, de las experiencias pasadas y de los comentarios de terceros.
- **Las percepciones.** Son las maneras como los clientes captan los servicios en el momento mismo de recibirlos.

Para la presente investigación, la calidad del servicio educativo será conceptualizada como el grado de acercamiento que existe entre lo que ofrece la institución educativa y lo que aspiran a recibir los estudiantes. Este concepto está formulado en base a los postulados de la Norma NTP – ISO 9001:2000 y el modelo SERVQUAL. Asimismo al hecho de que la educación está calificada como un servicio.

Según la metodología SERVPERF (explicada más adelante) la medición de la calidad del servicio educativo se consigue mediante la evaluación de 5 dimensiones que son:

- Elementos tangibles del servicio
- Confiabilidad del servicio
- Capacidad de respuesta
- Seguridad del servicio
- Empatía del servicio

"¿Cuándo decimos que un servicio es exitoso? Cuando el usuario tiene una percepción del servicio recibido que sea superior a la expectativa que tenía previa a la hora de la compra o consumo. ¿Cuándo un servicio es malo? Si la percepción del servicio recibido es inferior a la expectativa que tenía previa al consumo. ¿Cuándo un servicio es indiferente para el cliente? Si el análisis de la percepción es igual a la expectativa para el cliente" (Begazo, 2012).

2.2.2. Modelos de medición de la calidad del servicio educativo

a) Modelo SERVQUAL

Este modelo se debe a los sucesivos trabajos de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry. En los que plantean el modelo para dar respuesta a una de las principales dificultades que presenta la aplicación de la calidad total a las empresas de servicios, como es la medición de sus resultados. Cuando un cliente elige un determinado producto del que se ha informado previamente, espera que éste satisfaga todas sus necesidades, así como las expectativas que se ha formado sobre dicho producto. Por lo tanto este modelo se basa en la consideración de la calidad como una expectativa y su medición como el resultado de comparar lo que el cliente cree que la empresa debe ofrecer (expectativas), con la percepción del desempeño que se tiene del servicio recibido (percepciones).

La base de este modelo es la firme creencia de que *"Un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado"*. Por lo tanto, para la evaluación de la calidad de servicio será necesario disponer de las expectativas y las percepciones reales de los clientes. Analicemos a continuación como están compuestos estos dos elementos tan importantes.

Expectativas (factores que contribuyen a su formación):

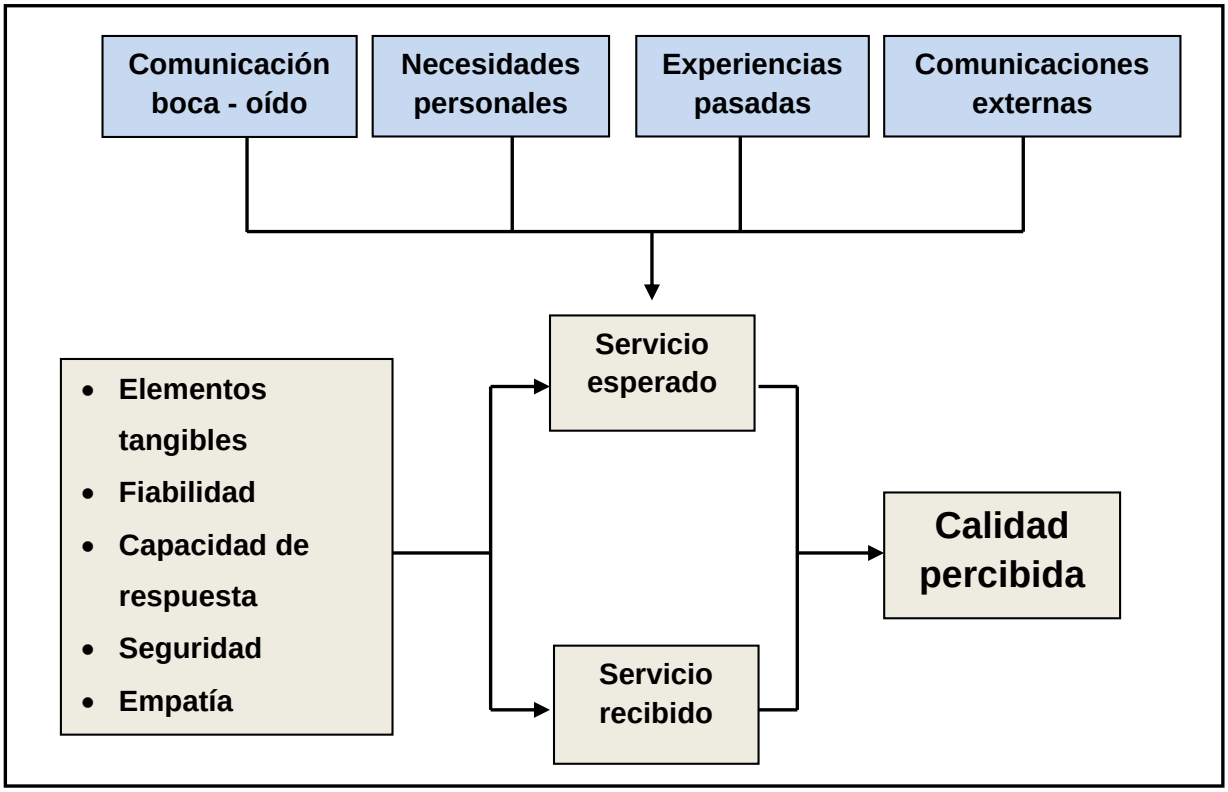
- Comunicación Boca-Oído*:* hace referencia a experiencias, recomendaciones y percepciones de otros usuarios.
- Necesidades personales.
- Experiencias anteriores.
- Comunicación externa*:* son señales ofrecidas por las empresas sobre los servicios que ofrecen, como puede ser la publicidad el precio.

Percepciones = dimensiones

Los clientes realizan una evaluación mental del servicio teniendo en cuenta cinco dimensiones o criterios relevantes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En el grafico N° 02, se puede apreciar con más claridad, cómo opera el modelo y cómo relaciona expectativas con percepciones.

Gráfico N° 01

Marco conceptual del modelo SERVQUAL



Fuente: Metodología Modelo SERVQUAL (En línea)
Elaboración: Prof. M. Cruz del Río Rama - Gestión de la calidad de los procesos.

Las 5 dimensiones en las que descompone la calidad del servicio, según la perspectiva del cliente, debidamente explicadas, son:

- **Elementos tangibles del servicio**. Entendidos como todos los medios físicos que van a complementar a la prestación del servicio.
- **Fiabilidad o confiabilidad del servicio**. Referido a que el servicio sea confiable y se entregue en condiciones similares siempre.

- **Capacidad de respuesta**. Entendido como la capacidad de los trabajadores de la empresa a responder ante las necesidades de los clientes y situaciones complejas que puedan presentarse.
- **Seguridad**. Entendida como las medidas que toma la empresa para que el cliente sienta que se le está brindando un servicio por personas expertas que saben realizar su labor.
- **Empatía.** Que es el grado de acercamiento emocional entre los clientes y los trabajadores de la empresa.

Cuadro N° 01

Dimensiones y variables del Modelo SERVQUAL

Dimensiones	Variables
Elementos tangibles	• Equipamiento de aspecto moderno • Instalaciones visualmente atractivas • Apariencia del personal • Elementos tangibles atractivos
Fiabilidad	• Cumplimiento de promesas • Interés en la resolución de problemas • Realización del servicio a la primera • Conclusión en el plazo prometido • Ausencia de errores.
Capacidad de respuesta	• Personal comunicativo • Personal rápido • Personal colaborador • Personal informado
Seguridad	• Personal que transmite confianza • Clientes seguros con su proveedor • Personal amable • Personal bien informado
Empatía	• Atención individualizada al cliente • Horario conveniente • Atención personalizada de los colaboradores • Preocupación por los intereses del cliente • Comprensión de las necesidades del cliente

Fuente: Metodología Modelo SERVQUAL (En línea)
Elaboración: Prof. M. Cruz del Río Rama - Gestión de la calidad de los procesos

Entre las expectativas (servicio esperado) y las percepciones (servicio recibido) se pueden producir tres distintas situaciones que provocan diferentes reacciones en el cliente:

- Percepción = Expectativa = Cliente satisfecho = Buena calidad. El cliente está satisfecho, volverá a consumir el servicio.
- Percepción < Expectativa = Cliente insatisfecho = Mala calidad. Posible cliente perdido, además de los potenciales clientes perdidos por el boca a boca.
- Percepción > Expectativa = Cliente muy satisfecho = Cliente fidelizado. Seguramente volverá a consumir el servicio y además se lo recomendará a todos sus conocidos.

El cuestionario

En el modelo SERVQUAL las cinco dimensiones se desglosan en 22 variables que reflejan los aspectos de cada una de ellas que los clientes consideran más importantes. Estas dimensiones y variables se van a medir a través de 2 encuestas, entregadas a los clientes en dos momentos diferentes:

a) Cuestionario 1: se le pregunta sobre las 22 variables con el objetivo de identificar las expectativas del cliente sobre el servicio que va a recibir. Se le entrega el cuestionario antes de la prestación del servicio

b) Cuestionario 2: se preguntan por las mismas 22 variables (ítems), pero referidas al nivel de satisfacción o percepción de la calidad del servicio recibido. El cuestionario se entrega una vez que el cliente ha recibido el servicio.

Generalmente, para la valoración de las dimensiones se aplica una escala Likert del tipo “Totalmente de Acuerdo-Totalmente en desacuerdo”. Dependiendo del tipo de empresa, de su tamaño o complejidad pueden usarse escalas con un menor número de preguntas o simplemente tomar el modelo como ferencia. Una vez cumplimentado los cuestionarios, se procede al cálculo de los resultados.

Puntuación SERVQUAL= puntuación de la percepción- puntuación de la expectativa.

1) Puntuación media que cada cliente, de forma individual, otorga a cada una de las dimensiones.

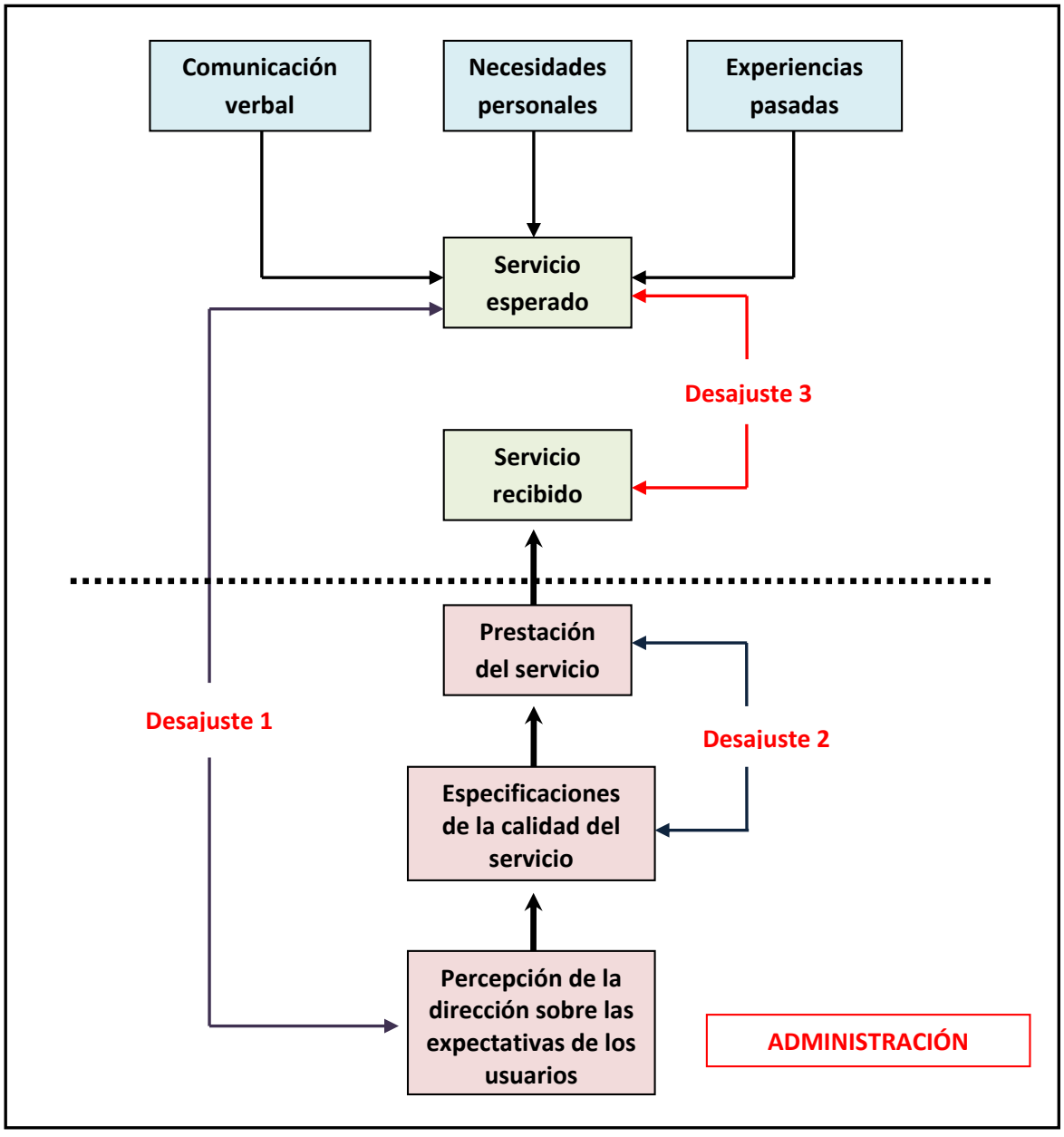
2) Puntuación promedio que todos los clientes entrevistados otorgan a cada una de las dimensiones.

3) Valoración global de la calidad de servicio, se suman los valores medios de cada dimensión obtenida en el punto anterior y se divide entre el número de dimensiones.

b) Modelo de las Deficiencias

Gráfico N° 02

El Modelo de las Deficiencias



Fuente: Metodología Modelo SERVQUAL (En línea)
Elaboración: Prof. M. Cruz del Río Rama - Gestión de la calidad de los procesos

Tal como se aprecia en el gráfico N° 02, el modelo parte de la primera deficiencia existente (deficiencia 5), que es la que se produce entre las expectativas y el servicio percibido por el cliente. Esta deficiencia se debe a otras que tienen lugar en el interior de la organización, y que son:

- **Deficiencia 1:** es la diferencia entre lo que los clientes esperan del servicio y lo que la dirección de la empresa percibe que desean los clientes. Se origina porque los directivos confían en su intuición para saber lo que el cliente quiere y no utilizan herramientas que existen para preguntar al cliente: estudios mercado, uso intensivo de la comunicación ascendente desde el personal en contacto con el cliente y reducción de los niveles jerárquicos en las empresas para que la comunicación fluya rápidamente y llegue a la dirección lo más exacta posible, sin distorsión de lo ocurrido.
- **Deficiencia 2:** diferencia entre lo que la dirección percibe que espera el cliente y las especificaciones de calidad que la empresa ha establecido para satisfacer esas expectativas. Cuando se produce es debido a que los gerentes no consiguen plasmar con claridad los objetivos y normas de calidad. Causas: escaso compromiso de la dirección de la calidad, mala planificación de la calidad, ausencia de objetivos y la idea de que es imposible ofrecer al cliente lo que realmente desea.
- **Deficiencia 3:** es la diferencia entre las especificaciones de calidad y la prestación del servicio por parte del personal, que en ocasiones incumple con los estándares establecidos. Las causas de esta deficiencia hay que buscarlas en una mala gestión de los RRHH.
- **Deficiencia 4:** es la diferencia entre el servicio prestado realmente y las comunicaciones externas de la organización. Es la tendencia a sobre prometer en las acciones de comunicación de marketing, que generan unas expectativas en los clientes que luego no se corresponden con la realidad.

Cuadro N° 02

Causas de las deficiencias

Deficiencia	Causas
D1: Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos	• Falta de una cultura orientada a la investigación • Excesivos niveles de mando
D2: Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad	• Bajo compromiso asumido por la dirección con la calidad del servicio • Defectuoso o inexistente establecimiento de las normas estándar para la ejecución de las tareas
D3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación de éste	• Falta de sentido de trabajo en equipo • Desajuste entre los colaboradores y sus funciones • Sistema de supervisión y mando inadecuados
D4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa	• Comunicación descendente • Propensión a prometer en exceso

Fuente: Metodología Modelo SERVQUAL (En línea)
Elaboración: Prof. M. Cruz del Río Rama - Gestión de la calidad de los procesos

c) Modelo SERVPERF

Fue propuesto por Cronin y Taylor (1994). Su nombre se debe a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida de la calidad de servicio. Se integra de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas. La ventaja del modelo es la mayor simplicidad de cumplimiento por parte del encuestado, ya que la eliminación de las expectativas supone la reducción a la mitad del número de ítems valorados, lo que causará un menor cansancio y permitirá asegurar una mayor precisión y confiabilidad en las respuestas obtenidas.

2.2.3. Niveles de medición de la calidad del servicio educativo

La calidad del servicio educativo medida mediante la aplicación del método SERVPERF, y utilizando una escala Likert modificada de 1 a 3, distingue los siguientes niveles de calificación:

Cuadro N° 03

Niveles de calificación de la calidad del servicio educativo

Alternativas	Índice	Resultado promedio	Niveles de calificación de la calidad del servicio educativo
En desacuerdo	1	1 - 1.99	Mala calidad
Neutral	2	2 - 2.50	Calidad media
De acuerdo	3	2.51 – 3	Buena calidad

Fuente: Metodología Modelo SERVQUAL (En línea)
Elaboración: Prof. M. Cruz del Río Rama - Gestión de la calidad de los procesos

Es necesario mencionar, que en el caso de que la calificación obtenida sea 3, la metodología SERVPERF califica a la calidad obtenida como fidelizadora del cliente.

2.2.4. Dimensiones e indicadores de la calidad del servicio educativo

Siguiendo los postulados del Modelo SERVPERF, se consideraron 5 dimensiones para la variable calidad del servicio. Las mismas que son:

a) **Elementos tangibles del servicio.** Es el conjunto de características o elementos físicos que el cliente (estudiantes) puede evaluar y puede tener en consideración con respecto al servicio.
b) **Fiabilidad o confiabilidad del servicio.** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa.
c) **Capacidad de respuesta**, se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también se considera el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.
d) **Seguridad o garantía del servicio**. Entendida como las medidas que toma la empresa para que el cliente sienta que se le está brindando un servicio por personas expertas que saben realizar su labor. Se refiere a tres componentes básicos: la competencia, la cortesía y la seguridad.

e) Empatía, es la capacidad de experimentar los sentimientos del cliente como si fueran los propios.

La metodología utilizada para diseñar los indicadores para cada una de las 5 dimensiones consistió en la aplicación de dos *focus group*; uno a los estudiantes del primer ciclo, y el segundo a los estudiantes del décimo ciclo.

Cuadro N° 04

Dimensiones e indicadores de la variable calidad del servicio educativo

Dimensiones	Indicadores
Elementos tangibles del servicio.	1. Modernidad de la infraestructura existente. 2. Modernidad del mobiliario físico existente. 3. Implementación de laboratorios. 4. Disponibilidad de TIC´c para uso de los estudiantes de la escuela.
Confiabilidad del servicio.	5. Similitud entre el servicio entregado y el servicio ofrecido. 6. Interés de los trabajadores por solucionar problemas de los estudiantes. 7. Similitud entre el servicio entregado y el de otras universidades. 8. Conclusión de clases y módulos en el plazo establecido. 9. Ausencia de errores o interrupciones en la prestación del servicio educativo.
Capacidad de respuesta.	10. Personal comunicativo. 11. Disposición del personal administrativo y docente en suministrar el servicio rápido. 12. Interés de las autoridades a colaborar con los estudiantes. 13. Información permanente con respecto a los estudios de los estudiantes por parte de autoridades y docentes.
Garantía del servicio.	14. Existencia de enfermería apropiadamente implementada. 15. Personal docente con dominio en la enseñanza de sus asignaturas. 16. Personal administrativo con dominio en las labores encomendadas. 17. Personal docente con dominio en técnicas y metodologías de enseñanza.

Empatía del servicio.	18. Horario de clases conveniente. 19. Facilidad para dialogar con el personal de la escuela (docente y administrativo). 20. Comprensión de las necesidades de los estudiantes. 21. Preocupación por los intereses de los estudiantes. 22. Participación de los estudiantes en la toma de decisiones de la escuela.

Fuente: Metodología de la investigación –Operacionalización de variables
Elaboración: Propia

2.2.5. Satisfacción de los estudiantes

Según refiere Begazo (2012), *"La satisfacción del cliente es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. ¿Y qué es el Servicio al Cliente? Es la ejecución de todos los medios posibles para dar satisfacción por algo que una persona adquirió".*

El concepto de satisfacción de los estudiantes o estudiantil proviene, como tantas otras cosas en Educación, del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó bajo la denominación de Satisfacción del Cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado. Cortada y Woods (1995), la definen así: *"Satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado".* Por su parte, Evans y Lindsay (2000), remarcan el valor que deben otorgar las organizaciones al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, sosteniendo que toda empresa tiene cuatro metas claves: "*1. Satisfacer a sus clientes; 2. Alcanzar más altos niveles de satisfacción que sus competidores; 3. Retener a sus clientes a largo plazo; y 4. Acrecentar su participación en el mercado".*

Luego de analizar cada una de estas metas, estos autores hacen importantes puntualizaciones que se deben tomar en cuenta: la satisfacción está ligada a la lealtad del cliente a la organización, y también, que las investigaciones han probado que los clientes insatisfechos refieren sus

malas experiencias al doble de personas que lo que lo hacen quienes tienen experiencias agradables.

En la presente investigación respetaremos el concepto formulado en el modelo SERVQUAL por Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993), de tal forma que: *"La satisfacción de los estudiantes será entendida como la relación que existe entre las percepciones que los estudiantes poseen con referencia al servicio que reciben y las expectativas que los estudiantes poseían con respecto al mismo antes de recibirlo".*

2.2.6. Niveles de satisfacción de los estudiantes

Siguiendo los postulados del modelo SERVQUAL, el nivel de satisfacción de los estudiantes será medido mediante la utilización de una escala de tres niveles, los cuales se muestran a continuación:

Cuadro N° 05

Niveles de satisfacción de los estudiantes

Alternativas	Índice	Resultado promedio	Niveles de satisfacción de los estudiantes
Insatisfecho	1	1 - 1.99	Baja satisfacción
Neutral	2	2 - 2.50	Satisfacción media
Satisfecho	3	2.51 – 3	Alta satisfacción

Fuente: Metodología Modelo SERVQUAL (En línea)
Elaboración: Prof. M. Cruz del Río Rama - Gestión de la calidad de los procesos

2.2.7. Dimensiones e indicadores de la satisfacción de los estudiantes

La metodología utilizada para generar las dimensiones e indicadores respetó dos criterios fundamentales: revisión de investigaciones anteriores, mediante la cual se generaron las dimensiones de la variable; posteriormente la aplicación de focus group a los estudiantes de la escuela, estos instrumentos cualitativos fueron aplicados para dar origen a los indicadores. Los resultados se pueden apreciar a continuación:

Cuadro N° 06

Dimensiones e indicadores de la variable calidad del servicio educativo

Dimensiones	Indicadores
Atención administrativa.	1. Trato hacia los estudiantes. 2. Disposición del personal para solucionar las consultas de los estudiantes. 3. Interés de la institución por satisfacer las necesidades de los estudiantes.
Atención académica	4. Cumplimiento del contenido del módulo. 5. Eficiencia en la preparación de las clases. 6. Dominio de la asignatura y los temas a enseñar. 7. Enseñanza personalizada. 8. Capacidad del docente para hacerse entender. 9. Capacidad del docente para aplicar estrategias de enseñanza. 10. Exigencia por parte del docente. 11. Buena presencia del docente (limpieza, uso de terno). 12. Utilización de materiales didácticos de apoyo (diapositivas, papelotes, videos). 13. Disposición del docente para realizar los cambios necesarios en su curso según las necesidades de los estudiantes. 14. Horario de clases.
Disponibilidad de mobiliario y equipos.	15. Existencia de salones apropiados para desarrollar las clases. 16. Mobiliario (pizarras, carpetas, etc.) apropiados para el desarrollo de las clases. 17. Disponibilidad de Equipo multimedia (proyector, computadoras, etc.) para las clases.
Trámites.	18. Facilidad para los estudiantes de acceder a la información solicitada. 19. Rapidez en los trámites.
Disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje.	20. Entrega de materiales didácticos a los estudiantes (folletos, compendios, etc.). 21. Actualización de la información de textos en Biblioteca física y virtual. 22. Actualización en las Tics y el soporte informático de hardware.

Fuente: Metodología de la investigación –Operacionalización de variables
Elaboración: Propia

2.3. Definiciones conceptuales

1. **Calidad**. Grado en que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación cumplen con una necesidad o expectativa establecida. En una definición laxa se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación. Propiedad de una institución o programa que satisface criterios previamente establecidos en un sistema de evaluación y/o acreditación.
2. **Calificación de la calidad del servicio educativo.** Operación por la cual los estudiantes realizan una comparación entre el servicio que esperaban recibir (servicio esperado creado por sus expectativas) y el servicio recibido (según sus percepciones).
3. **Calidad del servicio educativo.** Es el resultado del proceso de calificación, varía de acuerdo a la calificación obtenida, pudiendo ser de mala calidad, de buena calidad y el servicio que fideliza al cliente. Se crea el nivel de fidelización puesto que un cliente puede considerar que un servicio es bueno, pero no necesariamente se va a volver un cliente cautivo (fidelizado) de la empresa, para fidelizarlo hay que darle un servicio con características extraordinarias que lo hagan único.
4. **Características del servicio ideal.** Son los atributos que debe tener un servicio para que el estudiante lo considere ideal o de una calidad extraordinaria. Nacen de las expectativas que poseen los estudiantes sobre lo que esperan recibir.
5. **Estándar**. Es un nivel o referencia de calidad predeterminada por alguna agencia, organismo acreditador o institución. Los estándares de calidad o de excelencia sobre instituciones o programas de educación son establecidos previamente y, de forma general, por una agencia de acreditación. Implica un conjunto de requisitos y condiciones que la institución debe cumplir para ser acreditada por esa agencia.
6. **Estudiante**. Persona que está formalmente matriculada en un programa de estudios. A menudo se utiliza como estudiante. Hay distintos tipos de estudiantes, en función del modelo de enseñanza, de su dedicación temporal, o del plan de estudios en el que se matricula o inscribe.

7. **Gestión de los procesos.** Toma de decisiones orientadas a lograr calidad en la prestación de un servicio educativo mediante la realización adecuada de todos los procesos que lo componen. Estos procesos son definidos única y exclusivamente según como los percibe el estudiante, lo que quiere decir que cada proceso corresponde a una acción o experiencia que el estudiante vive directamente dentro de la empresa y que tienen que ver con lo que el estudiante percibe como calidad. Estos procesos son: la atención al estudiante, el dictado de clases, los trámites que deban realizar los estudiantes, la inducción de los estudiantes a la cultura organizacional de la institución, el abastecimiento de los insumos necesarios para la educación, y la generación de vínculos para el desarrollo profesional de los estudiantes.
8. **Indicador**. Variable, medición o referente empírico de cualquiera de los aspectos de un factor de calidad que se aplica a una institución o programa. Permite medir el grado de ajuste a los objetivos y criterios de calidad. Diversos indicadores pueden agruparse en un índice. Los indicadores pueden ser cuantitativos (medibles numéricamente) y cualitativos. Un indicador no necesariamente es un dato numérico. Durante el proceso de acreditación, de autoevaluación y de evaluación externa, e incluso la visita al centro, se coteja frente a estándares y criterios establecidos por la agencia u organismo evaluador o acreditador.
9. **Infraestructura y Equipamiento**. Conjunto de recursos materiales que se emplean en los procesos educativos: edificios, aulas, laboratorios, medios informáticos, instalaciones, etc. desde el punto de vista de la posibilidad real de su utilización por parte de estudiantes y profesores, en correspondencia con los programas y planes de estudios.
10. **Modelo.** Propuesta, normalmente de carácter teórico-práctico, que tiene una serie de características que se consideran dignas de emular. Generalmente, el modelo ilustra una situación deseable para ser analizada y puesta en práctica en un contexto educativo similar, o bien adaptarla a otras características del entorno. Cuando la autoevaluación se realiza con fines de acreditación, la institución o programa utilizará los

estándares, criterios (modelo) y procedimientos aprobados por el órgano operador correspondiente.

11. **Modelo Service Performance (SERVPERF).** Es un modelo de medición de la calidad del servicio desarrollado por Cronin y Taylor (1994) considerado como de alta validez y confiabilidad. Frecuentemente se le utiliza para acciones de mejora de la calidad debido a que puede expresar el nivel de calidad antes y después de aplicadas las acciones de mejora.
12. **Percepción de la calidad del servicio educativo.** Opinión generada por los estudiantes con referencia a la calidad del servicio educativo que reciben. Se forma luego de evaluar los elementos tangibles del servicio, la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, la seguridad del servicio y la empatía.
13. **Plan/proceso de mejora de la calidad del servicio.** Es un conjunto de acciones destinadas a pasar de la calidad de servicio actual a una situación de servicio ideal.
14. **Requisito.** Es la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria generado por distintas partes interesadas como por ejemplo los clientes.
15. **Satisfacción de los estudiantes.** Relación que existe entre las percepciones que los estudiantes poseen con referencia al servicio que reciben y las expectativas que los estudiantes poseían con respecto al mismo antes de recibirlo.

2.4. Bases epistémicas

En concordancia con su fundamentación filosófica, la investigación busca realizar un profundo cuestionamiento de la razón de ser de las organizaciones educativas. Con el fin de sustentar que la principal finalidad de las mismas, debería ser la búsqueda de la satisfacción de los clientes y/o usuarios.

Para ello, la investigación debe considerarse como parte de las teorías y estudios que conforman la llamada Filosofía de la calidad. Aceptando previamente que el grado de satisfacción observado en los clientes es

consecuencia directa de los distintos niveles de calidad entregados por la organización.

"La Filosofía de la calidad, es el nombre con el cual se conoce al conjunto de aportes de distintos autores, que en determinados momentos históricos plantearon criterios para mejorar la calidad de productos y servicios en respuesta al comportamiento de los consumidores y el mercado. Entre estos grandes teóricos destacan los llamados padres de la calidad: Robert G. Juran, Edward Deming, Kaoru Ishikawwa, Philip Crosby, entre otros". (Cruz, 2011).

"La calidad, *en un principio se asociaba con las secciones de inspección y control, donde a través de un análisis estadístico se trataba de determinar si la producción cumplía con los estándares de calidad previamente establecidos. El objetivo básico en estos casos consistía en conseguir niveles aceptables de errores en la fase de producción. Posteriormente, el concepto de calidad se extendió a todas las fases de la vida de un producto o servicio, desde su concepción o diseño hasta su fabricación y posterior uso por parte del cliente, siendo el lema Cero Defectos.*

En la actualidad los productos y servicios no sólo tienen que ser aptos para el uso que se les ha asignado, sino que además tienen que igualar e incluso superar las expectativas que los clientes han depositado en ellos. El objetivo consiste en satisfacer a los clientes desde el principio hasta el fin. Esta nueva concepción de la calidad es lo que se conoce como Calidad del Servicio". (Domínguez, 2012).

La Filosofía de la calidad, en sus orígenes consideraba que la calidad básicamente consistía en conseguir una producción con "cero defectos". Posteriormente, el conseguir volúmenes de producción con tasas mínimas de defectos y desperdicios se convertiría es un requisito básico de mercado. Haciendo que la Filosofía de la calidad se convirtiera en una *"búsqueda continua de perfección",* originándose la gestión de la calidad, la calidad total y los sistemas de gestión de la calidad como instrumentos para monitorear la calidad y asegurarse la mejora continua en productos y procesos.

Con respecto a la calidad desde la perspectiva de la Ciencia de La educación, la Filosofía de la calidad aborda otros parámetros. Considerando, según Toranzos y otros (2000) hasta tres dimensiones:

En un primer sentido el concepto la calidad en Educación puede ser entendido como "eficacia": una educación de calidad sería aquella que logra que los estudiantes realmente aprendan lo que se supone deben aprender al cabo de determinados ciclos o niveles. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa. Una segunda dimensión del concepto de calidad está referida a qué es lo que se aprende en el sistema y a su «relevancia» en términos individuales y sociales.

En este sentido una educación de calidad sería aquella cuyos contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona y para desempeñarse adecuadamente en los diversos ámbitos de la sociedad. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los fines atribuidos a la acción educativa y su concreción en los diseños y contenidos curriculares.

Finalmente, una tercera dimensión es la que refiere a la calidad de los "procesos" y medios que el sistema brinda a los estudiantes para el desarrollo de su experiencia educativa. Desde esta perspectiva una educación de calidad sería aquella que ofrece un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente adecuadamente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc. Esta dimensión del concepto pone en primer plano el análisis de los medios empleados en la acción educativa.

Como toda empresa, debe buscar irremediablemente la rentabilidad frente a las inversiones realizadas, la investigación reconoce y se integra a la Filosofía Económica Capitalista defendida por las Escuelas Clásica, fundada por Adam Smith en 1769, y Neoclásica, defendida por los teóricos de las Escuelas de Cambridge, Lausana y Viena. Con ello, reconoce que los individuos y las empresas llevan a cabo la producción y el intercambio de bienes o de servicios en forma libre dentro de la división del trabajo con el

propósito necesario del beneficio monetario para la obtención de recursos en función de cualquier orden de fines dentro del marco de una cooperación mediatizada por el mercado.

La distribución, la producción y los precios de los bienes y servicios son determinados por el libre mercado, es decir por la oferta y la demanda entre productores y consumidores.

Comprendiendo que la calidad y la educación son en origen variables que nacen de la interacción de los seres humanos, la investigación también obedece al paradigma histórico-social**,** llamado también paradigma sociocultural o histórico-cultural, el mismo que fue desarrollado por Lev Vigotsky a partir de la década de 1920. Este paradigma expresa: "*el individuo, aunque importante, no es la única variable en el aprendizaje. Su historia personal, su clase social y consecuentemente sus oportunidades sociales, su época histórica, las herramientas que tenga a su disposición, son variables que no solo apoyan el aprendizaje sino que son parte integral de él*".

Estas ideas lo diferencian de otros paradigmas**.** Asimismo, en la formación profesional es esencial tomar en cuenta el entorno económico productivo de la persona reconociendo que existe un nuevo ordenamiento socioeconómico en el mundo productivo por el proceso de globalización de la economía, así como el desarrollo constante de la tecnología de información y comunicaciones, que han vienen generando cambios significativos en el ámbito formativo y laboral.

Finalmente, la investigación también se encuentra inmersa en el criterio Humanista debido a que en la Educación Técnico Productiva es importante tener en consideración el desarrollo humano**,** entendido éste como el proceso de ampliar las opciones de las personas, por ello no se reduce sólo al crecimiento económico, sino que considera las dimensiones sociales, culturales y políticas para garantizar la sostenibilidad en la mejora de calidad de vida y equidad de oportunidades y derechos de las personas.

2.5. Bases antropológicas (opcional)

"La Antropología es el estudio de la humanidad en todos los lugares y en todas las épocas. Otras disciplinas como la Filosofía, la Historia, la Sociología y la Psicología han pretendido también estudiar a la humanidad en su más amplio espectro. Sin embargo, la Antropología es el único campo que ofrece una perspectiva humanística, científica, biológica, histórica, psicológica y sociológica del tema. (…) Aunque la Antropología puede ser útil en el intento de resolver los problemas vitales, su fin básico es explorar y describir la naturaleza de los seres humanos como criaturas culturales que evolucionan y que viven en sociedades organizadas, todas ellas diferentes y sin embargo parecidas en michos aspectos." (Adamson, E.; Weaber, T.; 1985, pp. 2-5).

Las universidades públicas, bajo una perspectiva antropológica, constituye una subcultura existente dentro de un sistema mayor de usos y costumbres denominada sociedad. Y compuesta a su vez por un conglomerado de individuos ordenados por un sistema denominado "sistema de la educación técnica", en el cual cada individuo ocupa un determinado lugar en función al cargo, puesto o participación.

Todos estos individuos en conjunto son denominados "comunidad universitaria". Estando regidos por la normatividad gubernamental y las propias reglas que su autonomía les permita definir.

La investigación, respeta las características diferenciales que ésta comunidad posee. Tocando específicamente a la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa como unidad social en la que se estudiará la conducta de dos agentes en particular, los estudiantes y los docentes.

Para ello, es necesario que se tenga una noción clara de cuál es la concepción que la investigación tendrá con respecto a cada uno de los miembros de la comunidad educativa. Siendo la definición de éstos la siguiente:

- **Comunidad educativa.** La comunidad educativa está constituida por el personal directivo, docente y estudiantes. Puede ser miembro de la comunidad educativa el personal administrativo si así lo determina el Reglamento o Manual Institucional. Tienen la responsabilidad de coadyuvar con calidad y equidad al logro de los objetivos institucionales, desde la función que desempeñan.

- **Alumnos o estudiantes**. Los estudiantes son el centro del proceso y del sistema educativo. En la investigación, los estudiantes ocuparán el lugar de los clientes externos a los cuales la institución educativa brinda sus servicios. Los estudiantes están caracterizados como jóvenes de ambos sexos entre 18 a 40 años, principalmente del nivel socioeconómico C y D de la región Ucayali.

- **Docentes.** El docente es un agente del proceso educativo, tiene como función contribuir eficazmente a la formación de los estudiantes en todas las dimensiones del desarrollo humano. El docente cumple las funciones de enseñanza, investigación, producción, actualización científico-técnica, administración del sistema educativo, asesoramiento y supervisión. Bajo estos criterios, los docentes son todos los profesionales de diversas ramas que cumplen el rol de educadores en las diferentes asignaturas que forman parte del plan de estudios de las carreras universitarias.

  La capacidad de los docentes es un referente importante de calidad para que los estudiantes generen un nivel de satisfacción frente al servicio educativo recibido.

- **Personal Administrativo.** El personal administrativo lo conforman trabajadores que desempeñan un cargo o una función no docente para apoyar la gestión de formación profesional o la institucional. Participan conjuntamente con los otros actores educativos en las actividades previstas para apoyar la formación de los estudiantes. Se rigen por el régimen laboral que le corresponda de acuerdo a ley.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

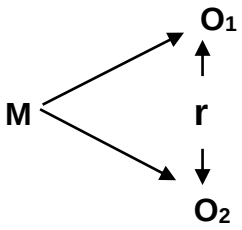
3.1. Tipo de investigación

Respecto a la tipología, según **Sierra, (2003)** se tiene la siguiente clasificación:

- Por su finalidad la investigación es básica, porque busco mejorar la sociedad y diagnosticando y resolviendo sus problemas.
- Por su profundidad es correlacional, porque no solamente mide las variables de estudio sino las correlacionó entre ellas paras explicar que tipo de relación existe entre estas.
- Por su alcance temporal es transversal, porque se desarrolló durante un periodo de tiempo determinado.
- Por su amplitud es microeducativa, porque se desarrolló en la mencionada universidad.
- Por sus fuentes es mixta, porque en su consecución se hizo uso de las fuentes primarias y secundarias respectivamente.
- Por su carácter es cuantitativo, porque las dos variables es susceptible de medirse cuantitativamente, además de explicarse e inferirse sobre ellas el coeficiente de correlación.
- Por su naturaleza es descriptivo, porque se apoya en la observación de fenómenos manipulados en una muestra de investigación dada.
- Por su marco es de campo, porque la investigación se dió en su ambiente natural que es la universidad.

3.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño de la investigación fue el descriptivo - correlacional. Según Kerlinger y Lee, (2002, p.247): “El diseño descriptivo correlacional, es aquel diseño donde no se manipula ninguna variable, solo se miden y luego se comparan para ver qué relación existe entre éstas”. El esquema es el siguiente:



Donde:

M= Muestra
O_1 = Observación de la variable 1.
O_2 = Observación de la variable 2.
r= Correlación entre dichas variables.

3.3. Población y muestra

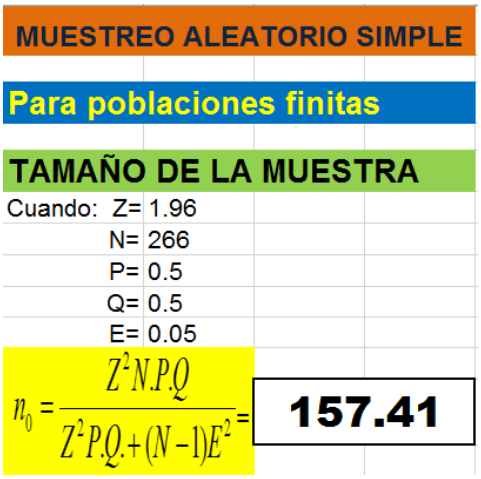
3.3.1. Población:

La población estuvo conformada por 266 estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

3.3.2. Muestra:

La muestra, fue probabilística, y estuvo conformada por 157 estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Determinación de la muestra probabilística



Fuente: Base de datos del investigador.

Unidad de análisis: Estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Respecto al ámbito geográfico temporal. Esta investigación se realizó en:

País: Perú

Región: Ucayali

Provincia: Coronel Portillo

Distrito: Yarinacocha

Año: 2017

Altitud: 195 msnm

Latitud sur: 08° 21' 00"

Longitud oeste: 74° 33' 30"

3.4. Definición operativa del instrumento de recolección de datos

Cuadro N° 07:

Definición operacional de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Alternativas	Índice	Valor
Calidad del servicio universitario.	Conjunto de atributos que según los estudiantes distinguen un buen o mal servicio en función a la forma en la cual satisface sus expectativas. A mayor satisfacción mayor calidad y viceversa. Se forma luego de evaluar los elementos tangibles del servicio, la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, la seguridad del servicio y la empatía.	Elementos tangibles del servicio.	Modernidad de la Infraestructura existente.	• De acuerdo • Neutral • En desacuerdo	3 2 1	Buena calidad Calidad media Mala calidad
			Modernidad del mobiliario físico existente.			
			Implementación de laboratorios.			
			Disponibilidad de TIC´s para uso de los estudiantes.			
		Confiabilidad del servicio.	Similitud entre servicio entregado y servicio ofrecido.			
			Interés de los trabajadores por solucionar problemas de los estudiantes.			
			Similitud ente el servicio entregado y el de otras instituciones.			
			Conclusión de clases y módulos en el plazo establecido.			
			Ausencia de errores o interrupciones en la prestación del servicio educativo.			
		Capacidad de respuesta.	Personal comunicativo.			
			Disposición del personal administrativo a suministrar un servicio rápido.			
			Disposición de las autoridades a colaborar con los estudiantes.			
			Información permanente con respecto a los estudios de los estudiantes por parte de autoridades y docentes.			
		Seguridad del servicio.	Existencia de enfermería apropiadamente implementada.			
			Personal docente con dominio en la enseñanza de sus asignaturas			
			Personal administrativo con dominio en las labores encargadas			

			Personal docente con dominio de técnicas y metodologías de enseñanza.			
		Empatía.	Horario de clases conveniente.			
			Facilidad para dialogar con el personal de la escuela (docente y administrativo).			
			Comprensión de las necesidades de los estudiantes.			
			Preocupación por los intereses de los estudiantes.			
			Participación de los estudiantes en la toma de decisiones de la escuela.			
Variable	**Definición conceptual**	**Definición operacional**	**Indicadores**	**Alternativas**	**Índice**	**Valor**
Satisfacción estudiantil	En base a lo postulado por Zeithaml, Parasuraman y Berry[3] en el modelo SERVQUAL, satisfacción de los estudiantes es la relación entre las percepciones que los estudiantes poseen con referencia al servicio que reciben y las expectativas que los estudiantes poseían con respecto al mismo antes de recibirlo.	Atención administrativa	Trato hacia los estudiantes.	• Satisfecho • Neutral • Insatisfecho	3 2 1	Alta satisfacción Satisfacción media Baja satisfacción
			Disposición del personal para solucionar las consultas de los estudiantes.			
			Interés de la institución por satisfacer las necesidades de los estudiantes.			
		Atención académica	Cumplimiento del contenido del módulo.			
			Eficiencia de los docentes en la preparación de las clases.			
			Dominio de los docentes en la asignatura y los temas a enseñar.			
			Enseñanza personalizada.			
			Capacidad de los docentes para hacerse entender.			
			Capacidad de los docentes para aplicar estrategias de enseñanza.			
			Exigencia por parte de los docentes.			
			Buena presencia de los docentes (limpieza, uso de terno).			
			Utilización de materiales didácticos de apoyo (diapositivas, papelotes, videos)			
			Disposición de los docentes para realizar los cambios necesarios en su curso según			

[3] Obtenido de Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993): *The nature and determinants of customer expectatives of service*. Journal of the Academy of Marketing Science, 21, 1, 1993, p. 1-12

			las necesidades de los estudiantes.			
			Horario de clases			
		Disponibilidad de mobiliario y equipos	Existencia de salones apropiados para desarrollar las clases			
			Mobiliario (pizarras, carpetas, etc.) apropiados para el desarrollo de las clases			
			Disponibilidad de laboratorio de gastronomía debidamente equipado.			
		Trámites	Facilidad para los estudiantes de acceder a la información solicitada			
			Rapidez en los trámites.			
		Disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje	Entrega de materiales didácticos a los estudiantes (folletos, compendios, etc.)			
			Actualización de la información de textos en Biblioteca física y virtual			
			Actualización en las Tics y el soporte informático de hardware.			

Fuente: Elaboración propia.

3.5 Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

Cuadro N° 08: Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas	Instrumentos	Datos a observar
Fichaje	Fichas bibliográficas, resumen, trascripción y resumen.	Marco teórico conceptual, recolectar y detectar la mayor cantidad de información relacionada con el trabajo de investigación.
Encuesta	Cuestionario de encuesta sobre la calidad del servicio universitario.	La descripción de los niveles de calidad del servicio universitario en los estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.
Encuesta	Cuestionario de encuesta sobre la satisfacicon estudiantil.	La descripción de los niveles de satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Fuente: Descripción de las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación.

La confiabilidad y la validez se hicieron previas a la aplicación de los instrumentos de investigación. En la confiabilidad que se hizo con el alfa de Cronbach se obtuvo 0,987 en la variable calidad del servicio universitario y 0,874 en la variable satisfacción estudiantil.

Las fichas de validez se adjuntan en la parte de los anexos.

También se utilizó el programa SPSS v.25 para calcular según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) los siguientes estadígrafos:

- La tabla de distribución de frecuencias.
- Las tablas y gráficos estadísticos.
- El coeficiente de correlación la rho de Spearman y la prueba t para investigaciones correlacionales.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

4.1.1 Descripción de los resultados de la variable 1: Calidad del servicio universitario

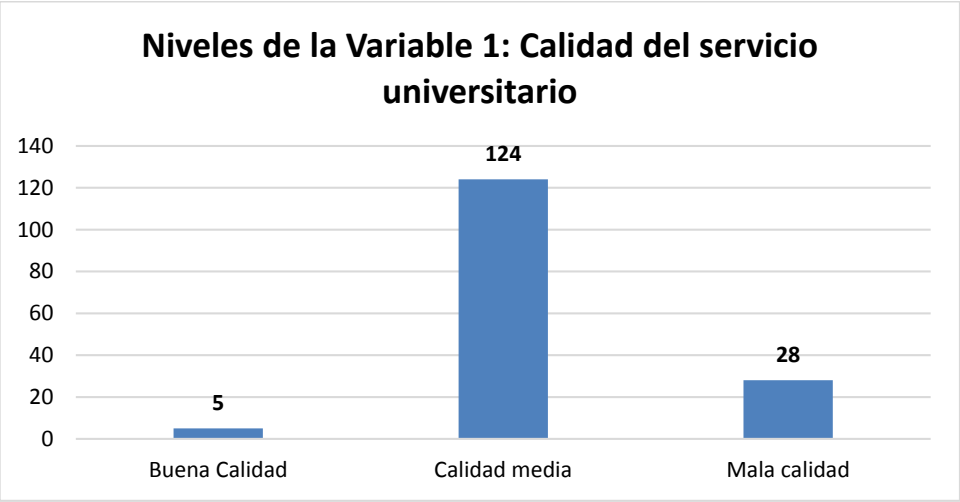
Veamos en primer lugar la variable 1 Calidad del servicio universitario aplicada a los 157 estudiantes de la muestra de estudio:

Tabla N° 01

Niveles de la Variable 1: Calidad del servicio universitario		
Niveles	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Buena Calidad	5	3.18
Calidad media	124	78.98
Mala calidad	28	17.83
Total	157	100

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura N° 01



Fuente: Base de datos del investigador.

De la tabla N° 01 y figura N° 01 se puede apreciar que en la variable 1 "Calidad del servicio universitario" de los 157 estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia en el año 2017, después de aplicar el cuestionario, se tiene que la gran mayoría de los estudiantes estuvieron en el nivel calidad media con 124 casos representando el 78,98%. Asimismo, se tuvo en el nivel mala calidad 28 casos, representando este el 17,83%. Y finalmente en el nivel buena calidad se tuvo 5 casos siendo el 3,18%. A manera de síntesis el nivel predominante fue el medio, el cual relativamente nos dice que la calidad del servicio universitario de la UNIA no es tan desfavorable como se percibe a simple vista.

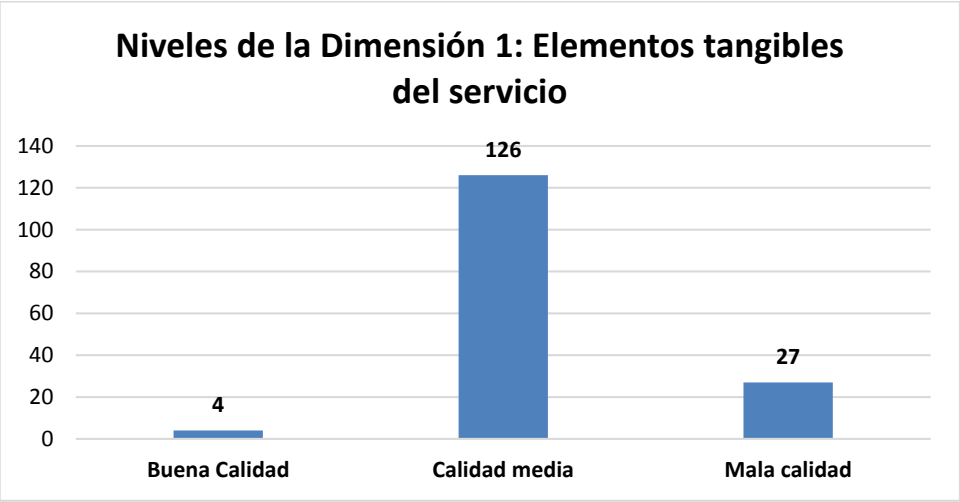
Ahora apreciemos las dimensiones de la variable en estudio:

Tabla N° 02

Niveles de la Dimensión 1: Elementos tangibles del servicio		
Niveles	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Buena Calidad	4	2.55
Calidad media	126	80.25
Mala calidad	27	17.20
Total	157	100

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura N° 02



Fuente: Base de datos del investigador.

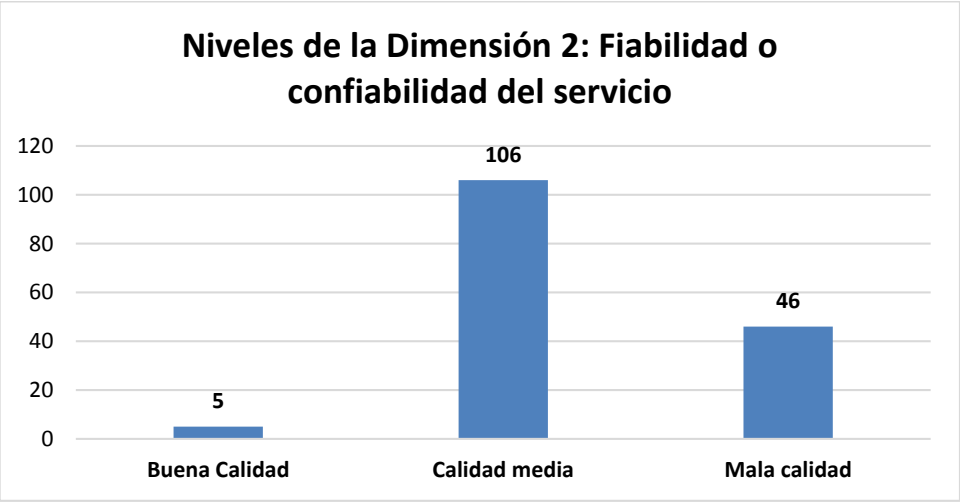
De la tabla N° 02 y figura N° 02 se puede apreciar que en la dimensión 1 “Elementos tangibles del servicio” de la variable 1 “Calidad del servicio universitario” de los 157 estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia en el año 2017, después de aplicar el cuestionario, se tiene que la gran mayoría de los estudiantes estuvieron en el nivel calidad media con 126 casos representando el 80,25%. Asimismo, se tuvo en el nivel mala calidad 27 casos, representando este el 17,20%. Y finalmente en el nivel buena calidad se tuvo 4 casos siendo el 2,55%. A manera de síntesis el nivel predominante en esta primera dimensión fue el nivel calidad media. Ahora apreciemos la siguiente dimensión.

Tabla N° 03

Niveles de la Dimensión 2: Fiabilidad o confiabilidad del servicio		
Niveles	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Buena Calidad	5	3.18
Calidad media	106	67.52
Mala calidad	46	29.30
Total	157	100

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura N° 03



Fuente: Base de datos del investigador.

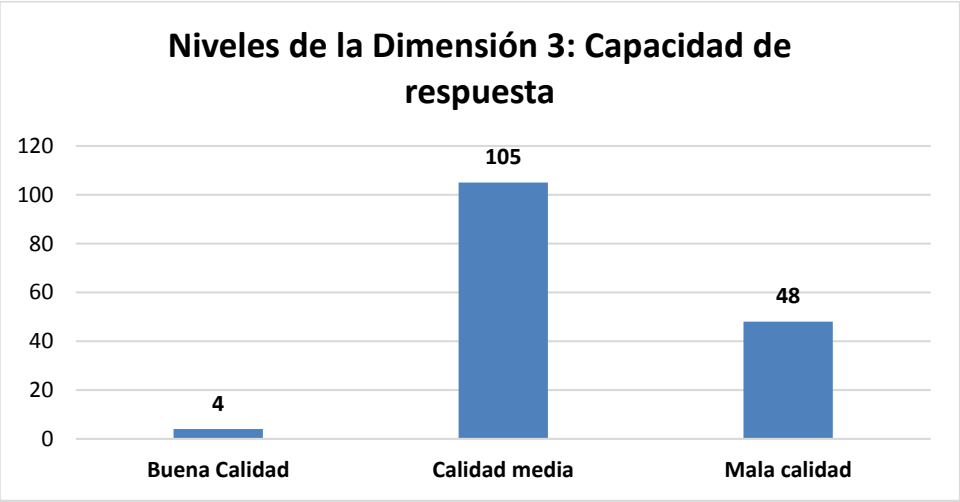
De la tabla N° 03 y figura N° 03 se puede apreciar que en la dimensión 2 “Fiabilidad o confiabilidad del servicio” de la variable 1 “Calidad del servicio universitario” de los 157 estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia en el año 2017, después de aplicar el cuestionario, se tiene que la gran mayoría de los estudiantes estuvieron en el nivel calidad media con 106 casos representando el 67,52%. Asimismo, se tuvo en el nivel mala calidad 46 casos, representando este el 29,30%. Y finalmente en el nivel buena calidad se tuvo 5 casos siendo el 3,18%. A manera de síntesis el nivel predominante en esta segunda dimensión fue el nivel calidad media. Ahora apreciemos la siguiente dimensión.

Tabla N° 04

Niveles de la Dimensión 3: Capacidad de respuesta		
Niveles	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Buena Calidad	4	2.55
Calidad media	105	66.88
Mala calidad	48	30.57
Total	157	100

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura N° 04



Fuente: Base de datos del investigador.

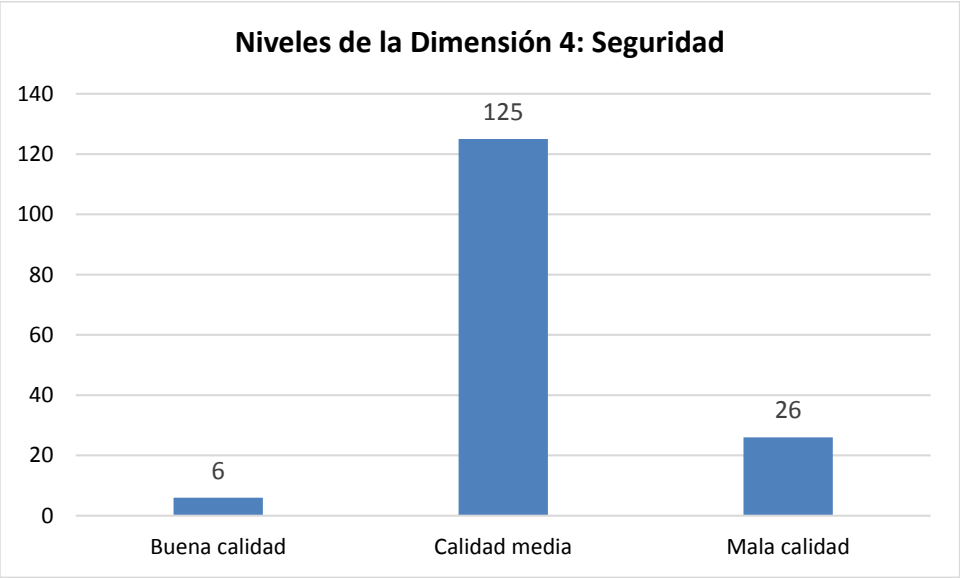
De la tabla N° 04 y figura N° 04 se puede apreciar que en la dimensión 3 “Capacidad de respuesta” de la variable 1 “Calidad del servicio universitario” de los 157 estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia en el año 2017, después de aplicar el cuestionario, se tiene que la gran mayoría de los estudiantes estuvieron en el nivel calidad media con 105 casos representando el 66,88%. Asimismo, se tuvo en el nivel mala calidad 48 casos, representando este el 30,57%. Y finalmente en el nivel buena calidad se tuvo 4 casos siendo el 2,55%. A manera de síntesis el nivel predominante en esta tercera dimensión fue el nivel calidad media. Ahora apreciemos la siguiente dimensión.

Tabla N° 05

Niveles de la Dimensión 4: Seguridad		
Niveles	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Buena calidad	6	3.82
Calidad media	125	79.62
Mala calidad	26	16.56
Total	157	100

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura N° 05



Fuente: Base de datos del investigador.

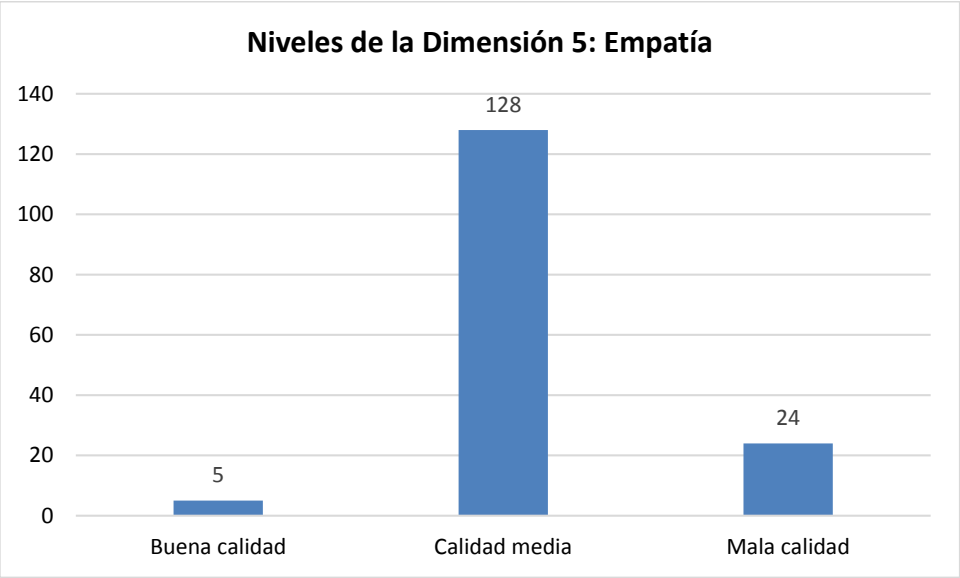
De la tabla N° 05 y figura N° 05 se puede apreciar que en la dimensión 4 “Seguridad” de la variable 1 “Calidad del servicio universitario” de los 157 estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia en el año 2017, después de aplicar el cuestionario, se tiene que la gran mayoría de los estudiantes estuvieron en el nivel calidad media con 125 casos representando el 79,62%. Asimismo, se tuvo en el nivel mala calidad 26 casos, representando este el 16,56%. Y finalmente en el nivel buena calidad se tuvo 6 casos siendo el 3,82%. A manera de síntesis el nivel predominante en esta cuarta dimensión fue el nivel calidad media. Ahora apreciemos la última dimensión de la variable.

Tabla N° 06

Niveles de la Dimensión 5: Empatía		
Niveles	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Buena calidad	5	3.18
Calidad media	128	81.53
Mala calidad	24	15.29
Total	157	100

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura N° 06



Fuente: Base de datos del investigador.

De la tabla N° 06 y figura N° 06 se puede apreciar que en la dimensión 5 “Empatía” de la variable 1 “Calidad del servicio universitario” de los 157 estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia en el año 2017, después de aplicar el cuestionario, se tiene que la gran mayoría de los estudiantes estuvieron en el nivel calidad media con 128 casos representando el 81,53%. Asimismo, se tuvo en el nivel mala calidad 24 casos, representando este el 15,29%. Y finalmente en el nivel buena calidad se tuvo 5 casos siendo el 3,18%. A manera de síntesis el nivel predominante en esta quinta dimensión fue el nivel calidad media.

Ahora apreciemos la siguiente variable.

4.1.2 Descripción de los resultados de la variable 2: Satisfacción estudiantil

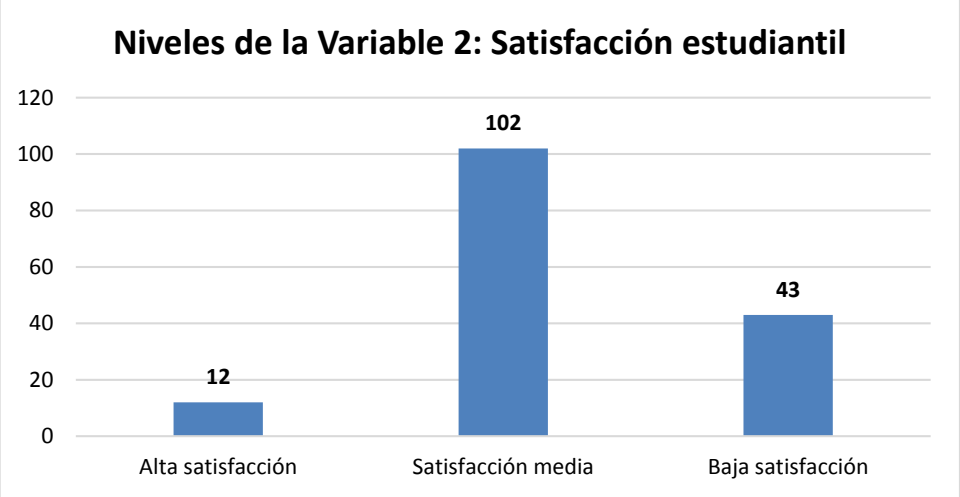
Veamos ahora la segunda variable Satisfacción estudiantil aplicada también a los 157 estudiantes de la muestra de estudio:

Tabla N° 07

Niveles de la Variable 2: Satisfacción estudiantil		
Niveles	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Alta satisfacción	12	7.64
Satisfacción media	102	64.97
Baja satisfacción	43	27.39
Total	157	100

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura N° 07



Fuente: Base de datos del investigador.

De la tabla N° 07 y figura N° 07 se puede apreciar que en la variable 2 “Satisfacción estudiantil” de los 157 estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia en el año 2017, después de aplicar el cuestionario, se tiene que la gran mayoría de los estudiantes estuvieron en el nivel satisfacción media con 102 casos representando el 64,97%. Asimismo, se tuvo en el nivel baja satisfacción 43 casos, representando este el 27,39%. Y finalmente en el nivel alta satisfacción se tuvo 12 casos siendo el 7,64%. A manera de síntesis el nivel predominante fue el medio, el cual relativamente nos dice que la satisfacción estudiantil de los estudiantes de la a UNIA no es tan desfavorable como se percibe a simple vista, pues el nivel obtenido fue medio.

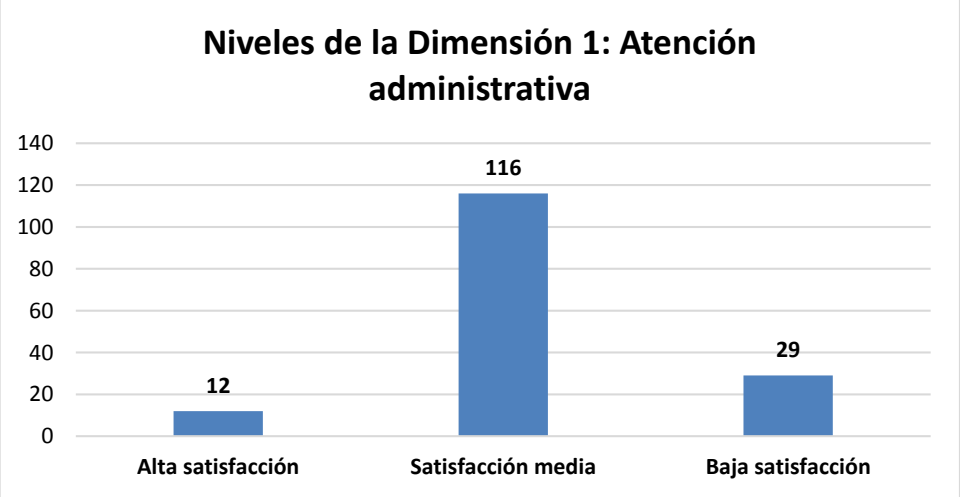
Ahora apreciemos las dimensiones de la variable en estudio:

Tabla N° 08

Niveles de la Dimensión 1: Atención administrativa		
Niveles	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Alta satisfacción	12	7.64
Satisfacción media	116	73.89
Baja satisfacción	29	18.47
Total	157	100

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura N° 08



Fuente: Base de datos del investigador.

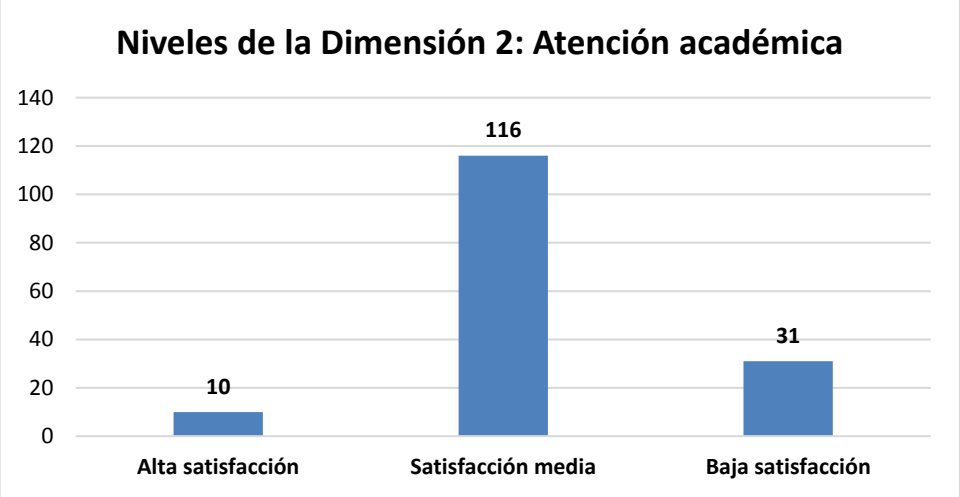
De la tabla N° 08 y figura N° 08 se puede apreciar que en la dimensión 1 “atención administrativa” de la variable 2 “Satisfacción estudiantil” de los 157 estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia en el año 2017, después de aplicar el cuestionario, se tiene que la gran mayoría de los estudiantes estuvieron en el nivel satisfacción media con 116 casos representando el 73,89%. Asimismo, se tuvo en el nivel baja satisfacción 29 casos, representando este el 18,47%. Y finalmente en el nivel alta satisfacción se tuvo 12 casos siendo el 7,64%. A manera de síntesis el nivel predominante fue el medio, el cual relativamente nos dice que la satisfacción estudiantil de los estudiantes en esta dimensión es regular o media. Veamos ahora la siguiente dimensión.

Tabla N° 09

Niveles de la Dimensión 2: Atención académica		
Niveles	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Alta satisfacción	10	6.37
Satisfacción media	116	73.89
Baja satisfacción	31	19.75
Total	157	100

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura N° 09



Fuente: Base de datos del investigador.

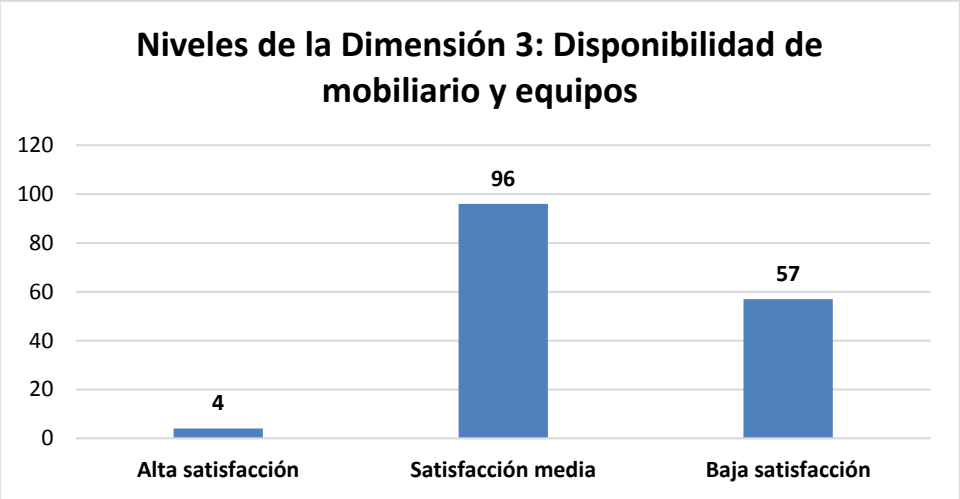
De la tabla N° 09 y figura N° 09 se puede apreciar que en la dimensión 2 “atención académica” de la variable 2 “Satisfacción estudiantil” de los 157 estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia en el año 2017, después de aplicar el cuestionario, se tiene que la gran mayoría de los estudiantes estuvieron en el nivel satisfacción media con 116 casos representando el 73,89%. Asimismo, se tuvo en el nivel baja satisfacción 31 casos, representando este el 19,75%. Y finalmente en el nivel alta satisfacción se tuvo 10 casos siendo el 6,37%. A manera de síntesis el nivel predominante fue el medio, el cual relativamente nos dice que la satisfacción estudiantil de los estudiantes en esta segunda dimensión es regular o media. Veamos ahora la siguiente dimensión.

Tabla N° 10

Niveles de la Dimensión 3: Disponibilidad de mobiliario y equipos		
Niveles	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Alta satisfacción	4	2.55
Satisfacción media	96	61.15
Baja satisfacción	57	36.31
Total	157	100

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura N° 10



Fuente: Base de datos del investigador.

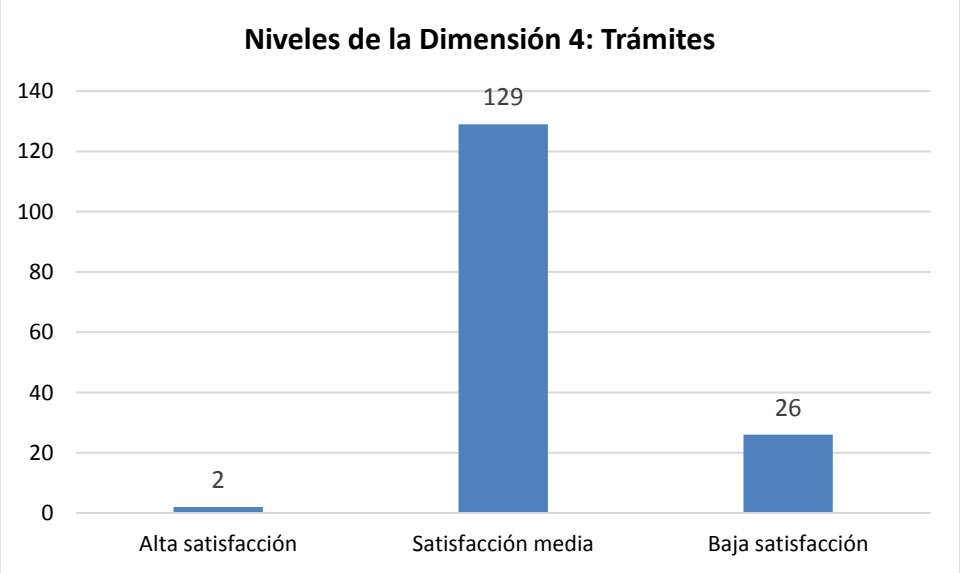
De la tabla N° 10 y figura N° 10 se puede apreciar que en la dimensión 3 “disponibilidad de mobiliario y equipos” de la variable 2 “Satisfacción estudiantil” de los 157 estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia en el año 2017, después de aplicar el cuestionario, se tiene que la gran mayoría de los estudiantes estuvieron en el nivel satisfacción media con 96 casos representando el 61,15%. Asimismo, se tuvo en el nivel baja satisfacción 57 casos, representando este el 36,31%. Y finalmente en el nivel alta satisfacción se tuvo 4 casos siendo el 2,55%. A manera de síntesis el nivel predominante fue el medio, el cual relativamente nos dice que la satisfacción estudiantil de los estudiantes en esta tercera dimensión es regular o media. Veamos ahora la siguiente dimensión.

Tabla N° 11

Niveles de la Dimensión 4: Trámites		
Niveles	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Alta satisfacción	2	1.27
Satisfacción media	129	82.17
Baja satisfacción	26	16.56
Total	157	100

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura N° 11



Fuente: Base de datos del investigador.

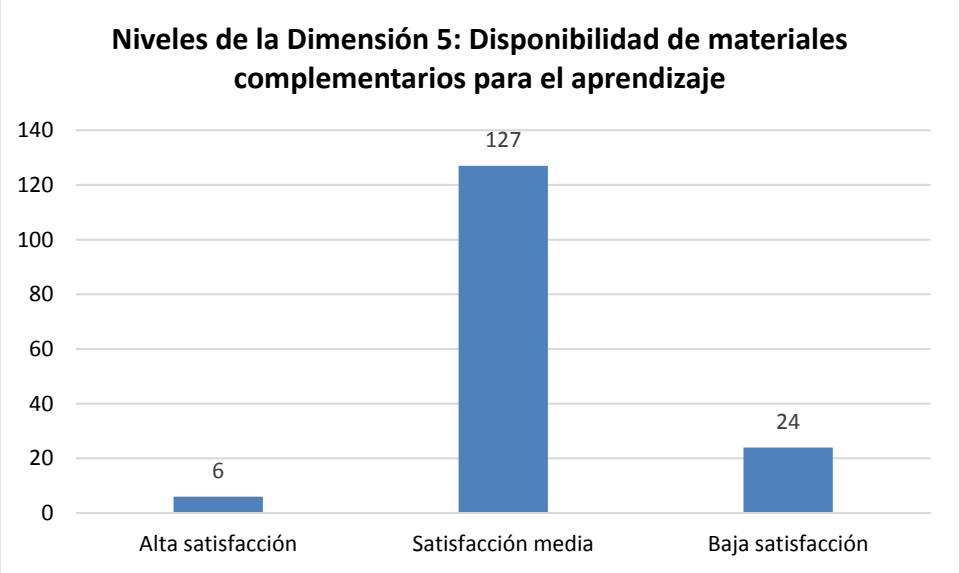
De la tabla N° 11 y figura N° 11 se puede apreciar que en la dimensión 4 “trámites” de la variable 2 “Satisfacción estudiantil” de los 157 estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia en el año 2017, después de aplicar el cuestionario, se tiene que la gran mayoría de los estudiantes estuvieron en el nivel satisfacción media con 129 casos representando el 82,17%. Asimismo, se tuvo en el nivel baja satisfacción 26 casos, representando este el 16,56%. Y finalmente en el nivel alta satisfacción se tuvo 2 casos siendo el 1,27%. A manera de síntesis el nivel predominante fue el medio, el cual relativamente nos dice que la satisfacción estudiantil de los estudiantes en esta cuarta dimensión es regular o media. Veamos ahora la última dimensión.

Tabla N° 12

Niveles de la Dimensión 5: Disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje		
Niveles	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Alta satisfacción	6	3.82
Satisfacción media	127	80.89
Baja satisfacción	24	15.29
Total	157	100

Fuente: Base de datos del investigador.

Figura N° 12



Fuente: Base de datos del investigador.

De la tabla N° 12 y figura N° 12 se puede apreciar que en la dimensión 5 “disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje” de la variable 2 “Satisfacción estudiantil” de los 157 estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia en el año 2017, después de aplicar el cuestionario, se tiene que la gran mayoría de los estudiantes estuvieron en el nivel satisfacción media con 127 casos representando el 80,89%. Asimismo, se tuvo en el nivel baja satisfacción 24 casos, representando este el 15,29%. Y finalmente en el nivel alta satisfacción se tuvo 6 casos siendo el 3,82%. A manera de síntesis el nivel predominante fue el medio, el cual relativamente nos dice que la satisfacción estudiantil de los estudiantes en esta quinta dimensión es regular o media. Veamos ahora la contrastación de hipótesis.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Contrastación de la hipótesis general

El proceso que permite realizar el contraste de hipótesis requiere ciertos procedimientos. Se ha podido verificar los planteamientos de diversos autores y cada uno de ellos con sus respectivas características y peculiaridades, motivo por el cual era necesario decidir por uno de ellos para ser aplicado en la investigación.

Ahora bien respecto a la prueba de hipótesis general, se utilizó el estadígrafo "rho" de Spearman, que se define como $r = \frac{S_{x,y}}{S_x S_y}$

Dónde:

r : Coeficiente de correlación entre "X" y "Y"

Sx: Desviación típica de "X"

Sy: Desviación típica de "Y"

Sx,y:Covarianza entre "X" y "Y"

Tabla N° 13

Coeficiente de correlación hipótesis general

			Calidad del servicio universitario	Satisfacción estudiantil
Spearman	Calidad del servicio universitario	Correlation Coefficient	1.000	.816(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	157	157
	Satisfacción estudiantil	Correlation Coefficient	.816(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	157	157

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

"rho" de Spearman = 0,816

Ahora bien, teniendo como referencia a (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010) se tiene la siguiente equivalencia (p.453):

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Y puesto que la “rho” de Spearman es 0,816, éste es considerado como correlación positiva fuerte. Ahora veamos la contrastación de hipótesis general.

Planteamiento de hipótesis

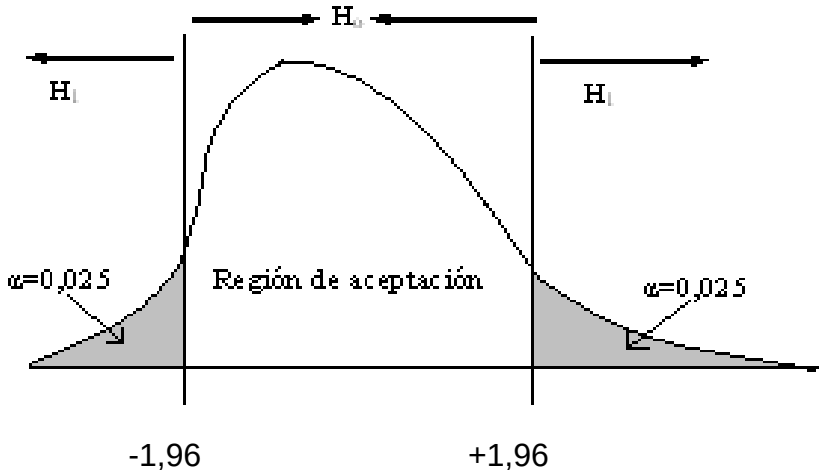
Hipótesis nula: H_o: No existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Hipótesis alterna: H_1: Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Nivel de significancia o riesgo: α=0,05.

gl = 157-2 = 155

Valor crítico = 1,96



Cálculo del estadístico de prueba

N = 157

r = 0,816

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

tc = 17,57

Decisión estadística:

Puesto que tc es mayor que t teórica (17,57 > 1,96), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

Conclusión estadística:

Se concluye que existe una relación directa fuerte y significativa entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Contrastación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica N° 01:

Tabla N° 14

Coeficiente de correlación hipótesis específica N° 01

			Elementos tangibles del servicio universitario	Satisfacción estudiantil
Spearman	Elementos tangibles del servicio universitario	Correlation Coefficient	1.000	.825(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	157	157
	Satisfacción estudiantil	Correlation Coefficient	.825(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	157	157

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

"rho" de Spearman = 0,825

Ahora bien, teniendo como referencia a (Hernandez, et al, 2010) se tiene la siguiente equivalencia (p.453):

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Y puesto que la "rho" de Spearman es 0,825, éste es considerado como correlación positiva fuerte. Ahora veamos la contrastación de hipótesis específica 1.

Planteamiento de hipótesis

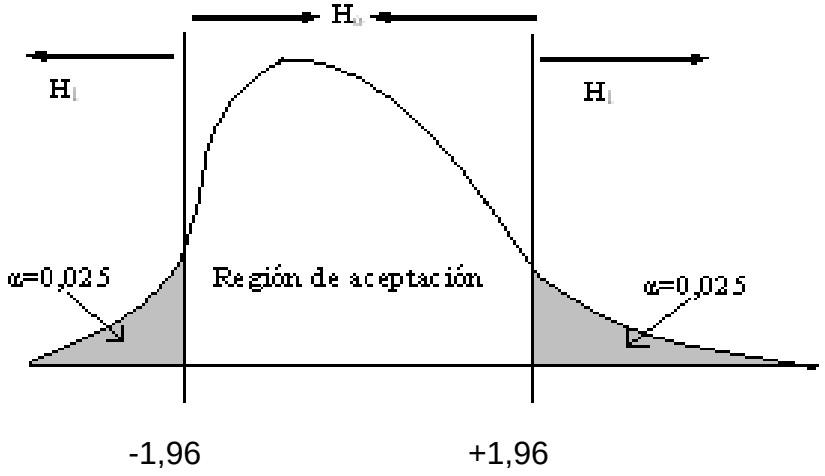
Hipótesis nula: H_0: No existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Hipótesis alterna: H_1: Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Nivel de significancia o riesgo: α=0,05.

gl = 157-2 = 155

Valor crítico = 1,96



Cálculo del estadístico de prueba

N = 157

r = 0,825

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

tc = 18,17

Decisión estadística:

Puesto que tc es mayor que t teórica (18,17 > 1,96), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

Conclusión estadística:

Se concluye que existe una relación directa fuerte y significativa entre los elementos tangibles del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Hipótesis específica N° 02:

Tabla N° 15

Coeficiente de correlación hipótesis específica N° 02

			Confiabilidad del servicio universitario	Satisfacción estudiantil
Spearman	Confiabilidad del servicio universitario	Correlation Coefficient	1.000	.567(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	157	157
	Satisfacción estudiantil	Correlation Coefficient	.567(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	157	157

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

“rho” de Spearman = 0,567

Ahora bien, teniendo como referencia a (Hernandez, et al, 2010) se tiene la siguiente equivalencia (p.453):

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Y puesto que la “rho” de Spearman es 0,567, éste es considerado como correlación positiva media. Ahora veamos la contrastación de hipótesis específica 2.

Planteamiento de hipótesis

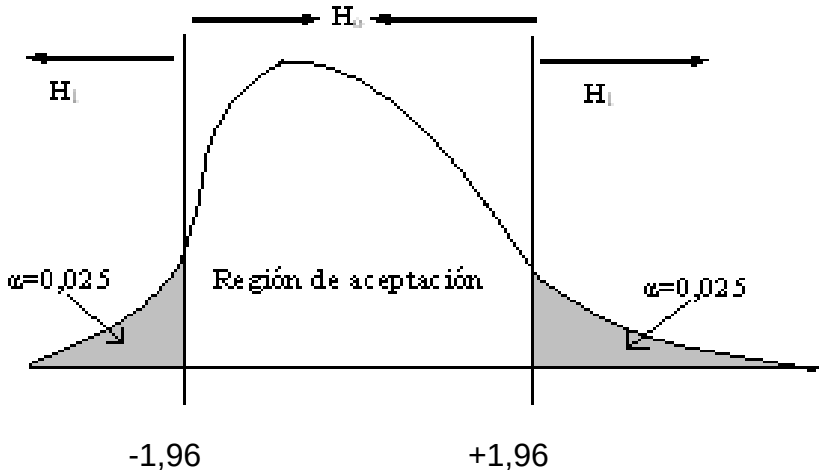
Hipótesis nula: H_0: No existe una relación directa y significativa entre la confiabilidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Hipótesis alterna: H_1: Existe una relación directa y significativa entre la confiabilidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Nivel de significancia o riesgo: α=0,05.

gl = 157-2 = 155

Valor crítico = 1,96



Cálculo del estadístico de prueba

N = 157

r = 0,567

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

tc = 8,57

Decisión estadística:

Puesto que tc es mayor que t teórica (8,57 > 1,96), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

Conclusión estadística:

Se concluye que existe una relación directa media y significativa entre la confiabilidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Hipótesis específica N° 03:

Tabla N° 16

Coeficiente de correlación hipótesis específica N° 03

			Capacidad de respuesta	Satisfacción estudiantil
Spearman	Capacidad de respuesta	Correlation Coefficient	1.000	.874(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	157	157
	Satisfacción estudiantil	Correlation Coefficient	.874(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	157	157

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

"rho" de Spearman = 0,874

Ahora bien, teniendo como referencia a (Hernandez, et al, 2010) se tiene la siguiente equivalencia (p.453):

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Y puesto que la "rho" de Spearman es 0,874, éste es considerado como correlación positiva fuerte. Ahora veamos la contrastación de hipótesis específica 3.

Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula: H_0: No existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural

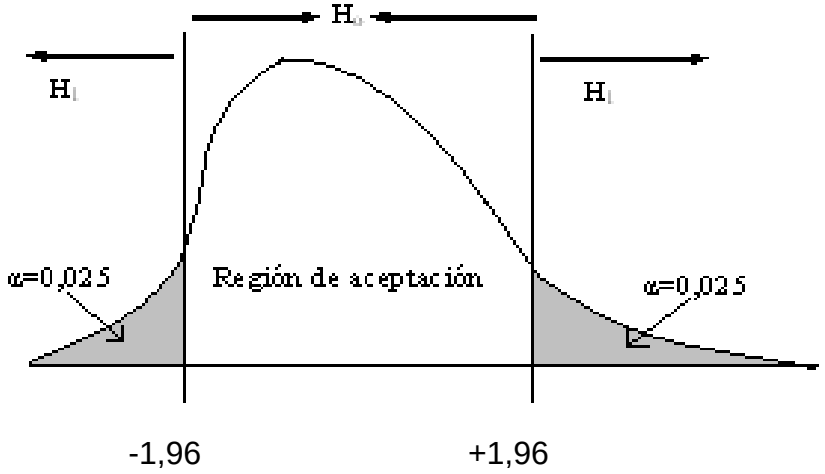
y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Hipótesis alterna: H_1: Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Nivel de significancia o riesgo: α=0,05.

gl = 157-2 = 155

Valor crítico = 1,96



Cálculo del estadístico de prueba

N = 157

r = 0,874

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

tc = 22,39

Decisión estadística:

Puesto que tc es mayor que t teórica (22,39 > 1,96), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

Conclusión estadística:

Se concluye que existe una relación directa fuerte y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Hipótesis específica N° 04:

Tabla N° 17

Coeficiente de correlación hipótesis específica N° 04

			Seguridad del servicio universitario	Satisfacción estudiantil
Spearman	Seguridad del servicio universitario	Correlation Coefficient	1.000	.924(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	157	157
	Satisfacción estudiantil	Correlation Coefficient	.924(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	157	157

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

"rho" de Spearman = 0,924

Ahora bien, teniendo como referencia a (Hernandez, et al, 2010) se tiene la siguiente equivalencia (p.453):

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Y puesto que la “rho” de Spearman es 0,924, éste es considerado como correlación positiva fuerte. Ahora veamos la contrastación de hipótesis específica 4.

Planteamiento de hipótesis

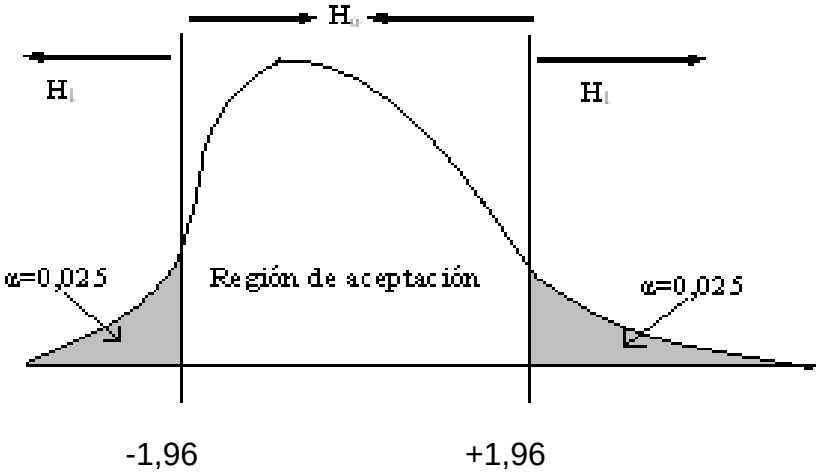
Hipótesis nula: H_o: No existe una relación directa y significativa entre la seguridad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Hipótesis alterna: H_1: Existe una relación directa y significativa entre la seguridad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Nivel de significancia o riesgo: α=0,05.

gl = 157-2 = 155

Valor crítico = 1,96



Cálculo del estadístico de prueba

N = 157

r = 0,924

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

tc = 30,08

Decisión estadística:

Puesto que tc es mayor que t teórica (30,08 > 1,96), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

Conclusión estadística:

Se concluye que existe una relación directa muy fuerte y significativa entre la seguridad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Hipótesis específica N° 05:

Tabla N° 18

Coeficiente de correlación hipótesis específica N° 05

			Empatía	Satisfacción estudiantil
Spearman	Empatía	Correlation Coefficient	1.000	.724(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	157	157
	Satisfacción estudiantil	Correlation Coefficient	.724(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	157	157

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

“rho” de Spearman = 0,724

Ahora bien, teniendo como referencia a (Hernandez, et al, 2010) se tiene la siguiente equivalencia (p.453):

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

Y puesto que la “rho” de Spearman es 0,274, éste es considerado como correlación positiva media. Ahora veamos la contrastación de hipótesis específica 5.

Planteamiento de hipótesis

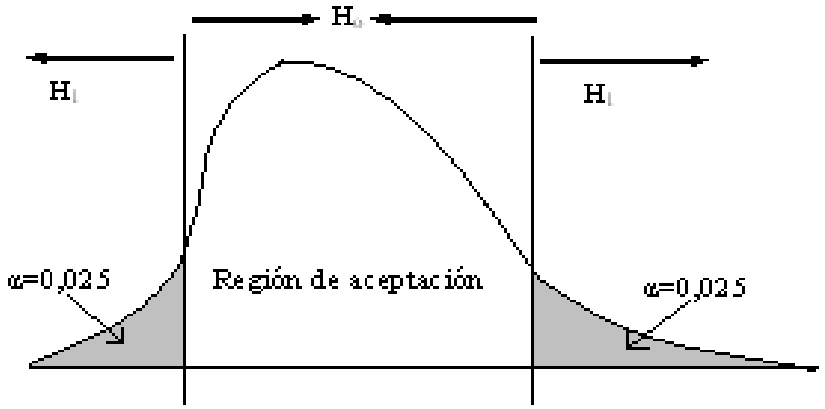
Hipótesis nula: H_0: No existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Hipótesis alterna: H_1: Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Nivel de significancia o riesgo: α=0,05.

gl = 157-2 = 155

Valor crítico = 1,96



Cálculo del estadístico de prueba

N = 157

r = 0,724

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

tc = 13,07

Decisión estadística:

Puesto que tc es mayor que t teórica (13,07 > 1,96), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

Conclusión estadística:

Se concluye que existe una relación directa media y significativa entre la empatía y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

4.3. Discusión de resultado

De las tablas y figuras visualizadas se deduce que la calidad del servicio universitario tiene una relación directa (positiva) fuerte, y significativa con la satisfacción estudiantil; sin embargo, se ha podido observar, primero respecto a la aplicación de nuestros instrumentos de investigación, el temor

e indiferencia que muestran algunos estudiantes al ser encuestados, en dar a conocer sus actitudes reales con respecto a las variables de estudio.

Es así que, según los resultados de los cuestionarios de encuesta, se pudo observar que la mayoría de los sujetos encuestados manifestaron que la calidad del servicio universitario predominante en la universidad de estudio es primero el nivel calidad media o regular. Lo mismo sucede en la variable satisfacción estudiantil donde se aprecia que el nivel encontrado fue de satisfacción media o regular.

Al respecto, Vega, (2007) sostiene que, en la gestión de calidad la supervisión y/o monitoreo permanente ayuda a mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de calidad; y precisamente eso se ve en la universidad de estudio, ya que, con la supervisión, ahora denominado monitoreo, la satisfacción estudiantil mejora gradualmente.

Asimismo, cuando correlacionamos las puntuaciones obtenidas en ambos instrumentos de investigación se tiene puntuaciones bastante similares y proporcionales en ambos casos, en la tabla de distribución de frecuencias.

Y finalmente con un nivel de confianza del 95% y error del 5% con una “rho” de Spearman igual a 0,816 y una t calculada de 17,57 se afirma que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Al respecto, nuestros resultados coinciden con los obtenidos por Salinas, (2013) en su tesis titulada: *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencia de la Universidad Autónoma de Tamaulipas;* en el cual se demostró que los estudiantes de la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencia (UAMAC) de la Universidad Autónoma de Tamaulipas – México, están satisfechos de forma

general con los servicios que reciben de la Universidad a través de la UAMAC.

Asimismo, dichos resultados también son reforzados con los hallados en Arranz, (2013), en su tesis *"Los sistemas de garantía de calidad en la educación superior e España propuesta de un modelo de acreditación para las titulaciones de grado en España". Dicho estudio* propone responder a diversas preguntas, ubicadas como problemas, entre las cuales se pueden destacar: ¿Qué son criterios de calidad en una titulación?, ¿cuáles son los criterios de calidad que deben establecerse?, ¿quién debe establecer estos criterios?, etc.

Debido a ello en sus conclusiones sostiene que la calidad en la enseñanza universitaria es un problema difícil de abordar y a fortiori de resolver. Se trata de un concepto multidimensional y complejo que permite diferentes enfoques: excelencia, contenidos, cumplimiento de especificaciones, conformidad con estándares, adecuación a un objetivo, disponibilidad de recursos, eficiencia, valor añadido, satisfacción de necesidades y capacidad de transformación y de cambio.

Todos ellos ofrecen una visión completa acerca de los modos, no excluyentes sino complementarios, de acercarse a la comprensión de la calidad universitaria. Pero, además, hay que tener en cuenta que se refiere a un ámbito donde las responsabilidades y la toma de decisiones están influidas por intereses, a veces, contrapuestos.

Y finalmente nuestros resultados también coinciden con Cruz, (2011) cuando sostiene que independientemente de cuál sea el enfoque de calidad adoptado, nuestros resultados indican que la implantación de sistemas de calidad por parte de las empresas viene motivada por diversas razones, que pueden ser agrupadas en tres bloques. Por un lado, figuran los motivos externos o de mercado – requisito solicitado por los clientes, seguir la corriente de mercado, presión por parte de la competencia, requisito por la política gubernamental, desarrollar nuevos mercados domésticos e internacionales e incrementar la competitividad internacional-; por otro lado,

están los motivos internos de competitividad – promocionar la calidad de la gestión, mejorar las infraestructuras, meta establecida por la dirección, mejorar la calidad del producto/servicio, y promocionar la imagen corporativa-; y un último grupo formado por los motivos de eficiencia interna – comprobar la eficacia de la gestión de la calidad total, mejorar la satisfacción de los empleados, incrementar la cuota de mercado y reducir los costes-.

De manera análoga, eso también sucede en las hipótesis específicas de investigación, deduciéndose en líneas generales que tanto los aspectos como son los eelementos tangibles del servicio, la fiabilidad o confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, se relacionan en todos los casos con la satisfacción estudiantil.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado con un nivel de significancia del 5% que existe una relación directa fuerte y significativa (rho=0,816) y (p=000) entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017; o sea a mayor calidad del servicio universitario, mayor será la satisfacción de los estudiantes.

2. Existe una relación directa fuerte y significativa (rho=0,825) y (p=000) entre los elementos tangibles del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017; o sea a mayor calidad de los elementos tangibles del servicio universitario, mayor será la satisfacción de los estudiantes.

3. Existe una relación directa media y significativa (rho=0,567) y (p=000) entre la fiabilidad o confiabilidad del servicio y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017; o sea a mayor calidad de la fiabilidad o confiabilidad del servicio, mayor será la satisfacción de los estudiantes.

4. Existe una relación directa fuerte y significativa (rho=0,874) y (p=000) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017; o sea a mayor calidad de capacidad de respuesta, mayor será la satisfacción de los estudiantes.

5. Existe una relación directa media y significativa (rho=0,924) y (p=000) entre la seguridad del servicio y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017; o sea a mayor calidad de la seguridad del servicio, mayor será la satisfacción de los estudiantes.

6. Existe una relación directa media y significativa (rho=0,724) y (p=000) entre la empatía y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017; o sea a mayor calidad de la empatía, mayor será la satisfacción de los estudiantes.

SUGERENCIAS

1. Considerando que la gestión de calidad y la satisfacción estudiantil tienen relación directa fuerte y significativa, se sugiere al área competente en promover el desarrollo de las diferentes cursos talleres orientados a desarrollar las tipologías de la Calidad del servicio universitario y la satisfaccion estudiantl de manera periódica en función a la lesgislación vigente.
2. A los directivos y coordinadores de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, publicar, guiar, orientar, monitorear e incentivar el trabajo de los profesores para que todo lo planificado o programado se ejecute, llegando a cumplirse en su máximo porcentaje.
3. A los directivos y profesores del sector públicos de las diferentes entidades universitarias, familiarizarse con la evaluación considerándolo como algo permanente y presente en todo el proceso, y así poder tomar las medidas correctivas oportunas para lograr el desarrollo integral para lograr así un eficiente servicio a la colectividad en general.
4. A los futuros investigadores, replicar la presente investigación en otros contextos y espacios públicos, por el mismo investigador u otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, M. (2005) *Marketing en sectores específicos*. Lima: Pirámide.

Alves, H. y Raposo, M. (2005) *La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidad da Beira Interior*. Portugal: Universidad da Beira Interior Dpto. de Gestao e Economía. http://econwpa.wustl.edu:8089/eps/hew/papers/0511/0511004.pdf

Arranz, P. (2013) *Los sistemas de garantía de calidad en la educación superior e España propuesta de un modelo de acreditación para las titulaciones de grado en España.* [Tesis doctoral en Administración con Mención en Nuevas tendencias en Dirección de Empresas]. Burgos: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Burgos.

Barreda, J. (2013) *Manual de Control de la Calidad.2da. Ed.*Barcelona: Reverté ISBN: 84-291-2652-X.

Barrera, R. y Reyes, M. (2012) *Análisis comparado de las escalas de medición de la calidad del servicio*. Sevilla: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Universidad de Sevilla.

Begazo, J. (2012) *¿Cómo medimos el servicio?* Lima: Vol. 9, Nº 18 Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión en el Tercer Milenio, UNMSM.

Berry, L., y Parasuraman, A. (1991) *Marketing de servicios, la Calidad como Meta*. Nueva York: Free Press.

Caballero, A. (2009) *Innovaciones en las guías metodológicas para los planes de tesis de maestría y doctorado*. Lima: Editorial del Instituto Metodológico Alen Caro.

Calderón, N. (2002) *Marketing de servicios*. Lima: Presentaciones Lima-Perú.

Castro, B. (2013) *La calidad del servicio terciarizado en la Banda ancha de Telefónica del Perú S.A.A.* [Tesis de grado académico de Magíster en Administración con Mención en Gestión Empresarial]. Lima: Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Ccanto, G. (2010) *Metodología de la Investigación Científica en Educación: Elaboración de la Tesis*. Huancayo: Editorial Visión Peruana.

Chenet, M. (2012) *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los estudiantes del I.S.T.P. San Francisco de Asís – Huancayo.* [Tesis de grado

de Magíster en Administración con Mención en Gestión de Proyectos]. Huancayo: Facultad de Administración de Empresas, Universidad Nacional del Centro del Perú.

Cortada, J. y Woods, J. (1995) *The McGraw Hill Encyclopedia of Quality Terms & Concepts.* New York: Mc Graw Hill.

Cronin, J. y Taylor, S. (1992) *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. New York: Journal of Marketing, Vol. 56.

Cronin, J. y Taylor, S. (1994) *SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus- Expectations Measurement of Service Quality*. New York: Journal of Marketing, Vol. 58.

Cruz, S. (2011) *Relación entre el enfoque de gestión de la calidad y el desempeño organizativo, Una aproximación desde la perspectiva basada en los recursos.* [Tesis Doctoral en Economía]. Valencia: Departamento de Dirección de Empresas, Facultad de Economía.

De Meyer, A. y Wittenberg, A. (2011) *Cómo dirigir una pequeña empresa.* New York: Mc Graw-Hill.

Dirección Técnica de Demografía e Indicadores Sociales INEI (2002) *Guía para la aplicación del análisis multivariado a las encuestas de hogares*. Lima: Centro de Edición de la Oficina Técnica de Difusión del INE.

Edwards, D. (1991) *El concepto de calidad de la educación*. Centro de Investigación y capacitación en Educación. Lima: Reproducción de la UNESCO, Tercer Milenio.

Eiglier, P. y Langeard, E. (1996) *Servucción: Marketing de servicios*. España: Mc Graw-Hill.

Evans, J. y Lindsay, W. (2000) *The management and control of quality.* New York: Mc Graw Hill.

Flores, J. (2003) *La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior.* Lima: Universidad Ricardo Palma; en: https://www.urp.edu.pe/urp/modules/posgrado/curriculums/d34_jose_florez_barboza.html

Flores, J. (2012) *La encuesta de satisfacción estudiantil.* Lima: Dirección de la Oficina de Desarrollo Académico de la Universidad Ricardo Palma.

García-Pantigozo, M. (2000) *Auditorías de la Calidad en la Norma ISO 9000:2000*. Lima: Rev. Industrial Data-Instituto de Investigación FII-UNMSM Nº 6.

García-Pantigozo, M. (2011) *Serie de Normas NTP ISO 9000:2011*. Lima: Rev. Industrial Data - Instituto de Investigación FII - UNMSM Nº 8.

Gento, S. (1996) *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid: UNED. Editorial La Muralla.

Gómez, A. y Cárdenas, C. (2012) *Estadística Descriptiva con soporte en SPSS y MATLAB.* Lima: San Marcos.

Gonzales, M. (2012) *Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para el Instituto Tecnológico Superior de Acayucan basado en la Norma ISO 9001-2000.* [Tesis de grado de Maestro en Gestión de la Calidad]. Coatzacoalcos: Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Veracruzana.

Guadalupe, M. y Velásquez, D. (2005) *La evaluación y acreditación de la calidad en las nuevas leyes de educación superior de América Latina.* Perú: Comisión de Coordinación de Reforma Universitaria-UNMSM.

Gutiérrez, M. (2008) *Influencia de la estructura curricular, el liderazgo de la dirección y el nivel profesional del docente en la gestión de la calidad educativa de la Facultad de Educación de la UNMSM en la especialidad de Historia y Geografía durante el año académico 2005-II.* [Tesis de grado de Magíster en Educación con Mención en Gestión de la Educación]. Lima: Facultad de Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006) *Metodología de La investigación* 4ta. Ed. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de La investigación* 5ta. Ed. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de La investigación* 6ta. Ed. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

INDECOPI, (2011) *NTP-ISO 9001:2011 Sistemas de Gestión de la Calidad*. *Requisitos*. Lima.

INDECOPI, (2011) *NTP-ISO 9004:2011 Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.* Lima.

Juran, J. (2004) *Manual de Control de la Calidad*. Cuarta Edición. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

Kotler, P. (1994) *Mercadotecnia de servicios*. España: Mc Graw-Hill.

Lanza, M. (1996) *La evaluación de los sistemas educativos en Iberoamérica: algunas reflexiones en torno a su especificidad.* México: OEI – Revista Iberoamericana de Educación; http://www.oei.es/linea7.htm

Mejía, E. (2005) *Metodología de la investigación científica*. Lima: Centro de producción editorial e imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Serie Textos para la maestría en educación.

Mejía, E. (2008) *La investigación científica en Educación*. Lima: Centro de producción editorial e imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Serie Textos para la maestría en educación.

Molwick, L. (2013) *El Método científico Global*. Libro digital descargado de la dirección electrónica http://www.molwick.com/es/libros/index.html.

Namakforoosh, M. (2009) *Metodología de la Investigación.* 2da. Ed. Lima: Limusa.

Nava, H. (2002) *Evaluación y acreditación de la educación superior: el caso del Perú.* Lima: Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe IESALC/UNESCO.

Oseda, D. (2011) Metodología de la Investigación. Perú: Editorial Pirámide.

Oseda, D. (2012) *Estrategia Didáctica Solución de Problemas en el rendimiento académico de la Matemática en estudiantes de la Institución Educativa "Mariscal Castilla" de El Tambo Huancayo – 2012*. [Tesis de grado de Doctor en Ciencias de la Educación]. Lima: Facultad de Educación, Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle.

Parasuraman, A., Zeithal, V. y Berry, L. (1988) *SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. New York: Journal of Retailing, Vol. 64.

Parasuraman, A., Zeithal, V. y Berry, L. *A. (1985) Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. New York: Journal of Marketing, Vol. 49; 1985.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1994) *Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research.* New York: Journal of Marketing, Vol. 58.

Pipoli De Butrón, G. (2004) *El Marketing y sus aplicaciones en la realidad peruana*. Lima: Universidad Pacífico.

Piscoya, L. (2013) *El proceso de la Investigación Científica*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

Popper, K. (1980) *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Editorial Tecnos.

Robbins, S. (1999) *Comportamiento Organizacional.* 8va. Ed. Estados Unidos: Prentice Hall.

Ruiz-Olalla, M. (2011) *Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos*. Madrid: AECA.

Salinas, A. (2013) *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencia de la Universidad Autónoma de Tamaulipas.* [Tesis Doctoral en Didáctica y Organización Educativa]. Sevilla: Departamento de Didáctica y Organización Educativa, Universidad de Sevilla.

Setó, D. (2003) *La influencia de la calidad de servicio, la imagen, la satisfacción y la confianza en la fidelidad del cliente.* Barcelona: Revista española de investigación de marketing ESIC. Vol. 7.

Sierra, R. (2003) *Tesis Doctorales, y trabajos de investigación científica*. Madrid: Paraninfo.

Udaondo, S. (1994) *SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus- Expectations Measurement of Service Quality*. New York: Journal of Marketing.

Urrieta, M. (2012) *El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 y la cultura de satisfacción al cliente en las organizaciones certificadas en FONDONORMA en el Estado Lara.* [Tesis para optar el grado de Magíster Scientiarum]. Venezuela: Facultad de Administración y Contaduría, Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto.

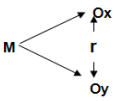
Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1993) *The nature and determinants of customer expectatives of service*. New York: Journal of the Academy of Marketing Science, 21.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993) *Calidad total en la gestión de servicios.* Madrid: Díaz de Santos.

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa – 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPOTESIS Y VARIABLE:	METODOLOGÍA
General: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017? **Específicos** 1. ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional	**General:** Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017. **Específicos** **1.** Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la	**Variable 1: Calidad del servicio universitario** 1. Elementos tangibles del servicio. 2. Fiabilidad o confiabilidad del servicio 3. Capacidad de respuesta 4. Seguridad 5. Empatía **Variable 2: Satisfacción estudiantil** 1. Atención administrativa 2. Atención académica 3. Disponibilidad de mobiliario y equipos 4. Trámites 5. Disponibilidad de materiales	**General:** Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017. **Especificas** **1.** Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.	**Tipo:** Básica. **Nivel:** Correlacional. **Diseño de investigación:** Descriptivo - correlacional  Donde: M = Muestra Ox = Observación de la V.I. Oy = Observación de la V.D. r = Correlación entre dichas variables. **Población y muestra** **Población**: Los 266 estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017. **Muestra Probabilística**: conformado por los 157 estudiantes de la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad

Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017? 2. ¿Qué relación existe entre la confiabilidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017? 3. ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017? 4. ¿Qué relación existe entre la seguridad del servicio universitario y la satisfacción	Amazonia de Pucallpa en el 2017. **2.** Determinar la relación que existe entre la confiabilidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017. **3.** Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017. **4.** Determinar la relación que existe entre la seguridad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural	complementarios para el aprendizaje	**2.** Existe una relación directa y significativa entre la confiabilidad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017. **3.** Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017. **4.** Existe una relación directa y significativa entre la seguridad del servicio universitario y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la	Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017. **Técnicas o instrumentos de recolección de datos** Las documentales, (las fichas bibliográficas, de resumen, de párrafo). Las no documentadas (las encuestas, entrevistas la observación). **Técnicas estadísticas de análisis de datos** Las TDF y sus gráficos de histogramas La “rho” de Spearman.

estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017? 5. ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017?	y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017. **5.** Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.		Amazonia de Pucallpa en el 2017. **5.** Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Educación Intercultural y Humanidades de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.	

ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Alternativas	Índice	Valor
Variable 1: Calidad del servicio universitario.	Conjunto de atributos que según los estudiantes distinguen un buen o mal servicio en función a la forma en la cual satisface sus expectativas. A mayor satisfacción mayor calidad y viceversa. Se forma luego de evaluar los elementos tangibles del servicio, la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, la seguridad del servicio y la empatía.	Elementos tangibles del servicio.	Modernidad de la Infraestructura existente.	• De acuerdo • Neutral • En desacuerdo	3 2 1	Buena calidad Calidad media Mala calidad
			Modernidad del mobiliario físico existente.			
			Implementación de laboratorios.			
			Disponibilidad de TIC´s para uso de los estudiantes.			
		Confiabilidad del servicio.	Similitud entre servicio entregado y servicio ofrecido.			
			Interés de los trabajadores por solucionar problemas de los estudiantes.			
			Similitud ente el servicio entregado y el de otras instituciones.			
			Conclusión de clases y módulos en el plazo establecido.			
			Ausencia de errores o interrupciones en la prestación del servicio educativo.			
		Capacidad de respuesta.	Personal comunicativo.			
			Disposición del personal administrativo a suministrar un servicio rápido.			
			Disposición de las autoridades a colaborar con los estudiantes.			
			Información permanente con respecto a los estudios de los estudiantes por parte de autoridades y docentes.			
		Seguridad del servicio.	Existencia de enfermería apropiadamente implementada.			

			Personal docente con dominio en la enseñanza de sus asignaturas			
			Personal administrativo con dominio en las labores encargadas			
			Personal docente con dominio de técnicas y metodologías de enseñanza.			
		Empatía.	Horario de clases conveniente.			
			Facilidad para dialogar con el personal de la escuela (docente y administrativo).			
			Comprensión de las necesidades de los estudiantes.			
			Preocupación por los intereses de los estudiantes.			
			Participación de los estudiantes en la toma de decisiones de la escuela.			
Variable	**Definición conceptual**	**Definición operacional**	**Indicadores**	**Alternativas**	**Índice**	**Valor**
Variable 2: Satisfacción estudiantil	En base a lo postulado por Zeithaml, Parasuraman y Berry[4] en el modelo SERVQUAL, satisfacción de los estudiantes es la relación entre las percepciones que los estudiantes poseen	Atención administrativa	Trato hacia los estudiantes.	• Satisfecho • Neutral • Insatisfecho	3 2 1	Alta satisfacción Satisfacción media Baja satisfacción
			Disposición del personal para solucionar las consultas de los estudiantes.			
			Interés de la institución por satisfacer las necesidades de los estudiantes.			
		Atención académica	Cumplimiento del contenido de los cursos			
			Eficiencia de los docentes en la preparación de las clases.			
			Dominio de los docentes en la asignatura y los temas a enseñar.			

[4] Obtenido de Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993): *The nature and determinants of customer expectatives of service*. Journal of the Academy of Marketing Science, 21, 1, 1993, p. 1-12

	con referencia al servicio que reciben y las expectativas que los estudiantes poseían con respecto al mismo antes de recibirlo.		Enseñanza personalizada.			
			Capacidad de los docentes para hacerse entender.			
			Capacidad de los docentes para aplicar estrategias de enseñanza.			
			Exigencia por parte de los docentes.			
			Buena presencia de los docentes (limpieza, uso de terno).			
			Utilización de materiales didácticos de apoyo (diapositivas, papelotes, videos)			
			Disposición de los docentes para realizar los cambios necesarios en su curso según las necesidades de los estudiantes.			
			Horario de clases			
		Disponibilidad de mobiliario y equipos	Existencia de salones apropiados para desarrollar las clases			
			Mobiliario (pizarras, carpetas, etc.) apropiados para el desarrollo de las clases			
			Disponibilidad de laboratorios y/o bibliotecas debidamente equipado.			
		Trámites	Facilidad para los estudiantes de acceder a la información solicitada			
			Rapidez en los trámites.			
		Disponibilidad de materiales complementarios para el aprendizaje	Entrega de materiales didácticos a los estudiantes (folletos, compendios, etc.)			
			Actualización de la información de textos en Biblioteca física y virtual			
			Actualización en las Tics y el soporte informático de hardware.			

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 03

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

ESCALA DE ACTITUD PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO UNIVERSITARIO

Lugar y Fecha de la encuesta : ……

Estimado estudiante:

Te presentamos esta escala con la finalidad de pedirte que nos ayudes a evaluar la calidad del servicio entregada por Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia de Pucallpa en el 2017.

Indicaciones:

A continuación podrás apreciar diversas alternativas para cada una de las afirmaciones (ítems), deberás escoger sólo una de ellas, y marcar con una (X) la alternativa que consideres adecuada en la hoja de respuesta. No existen respuestas correctas ni incorrectas. Las respuestas son totalmente anónimas.

Muchas Gracias por tu colaboración

INDICADORES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO UNIVERSITARIO	1	2	3
	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo
C1: La infraestructura existente (campus y salones) es moderna y apropiada para brindar el servicio educativo.			
C2: El mobiliario físico existente en cada aula (carpetas, pizarras, proyector multimedia) es moderno y cumple con tus expectativas.			
C3: Se cuenta con laboratorios y bibliotecas modernos adecuadamente implementados según las necesidades de los estudiantes.			
C4: Se cuenta con TIC´s en cantidad adecuada para el uso de los estudiantes de la universidad.			
C5: El servicio que se te entrega es similar al que se te había ofrecido.			
C6: Los trabajadores de la universidad (docentes y administrativos) manifiestan interés por solucionar problemas de los estudiantes.			
C7: La calidad del servicio entregada por la universidad es similar a la que reciben otros estudiantes en otras entidades similares.			
C8: Se concluyen las clases y el contenido de los cursos en el plazo establecido.			

C9: No se presentan errores o interrupciones con respecto al desarrollo de las clases.			
C10: El personal de la universidad (docentes y administrativos) se comunica constantemente con los estudiantes.			
C11: Los trabajadores administrativos siempre están dispuestos a brindar un servicio rápido.			
C12: Las autoridades siempre están dispuestas a colaborar con los estudiantes.			
C13: Las autoridades y docentes de la universidad mantienen siempre informados a los estudiantes sobre todo lo que tenga que ver con sus estudios.			
C14: En caso de que un estudiante manifieste problemas de salud se cuenta con el servicio de tópico y primeros auxilios apropiadamente instalada.			
C15: Se cuenta con docentes de amplio dominio de los temas que enseñan en sus asignaturas.			
C16: Los trabajadores administrativos poseen dominio en las labores que se les encarga.			
C17: Los docentes dominan diversas técnicas de enseñanza y hacen atractivas sus clases.			
C18: El horario de clases es conveniente para los estudiantes.			
C19: Los docentes y administrativos son siempre accesibles y es sencillo dialogar con ellos.			
C20: Las autoridades y docentes de la universidad siempre comprenden las necesidades de los estudiantes.			
C21: Las autoridades se preocupan por los intereses de los estudiantes.			
C22: Se permite a los estudiantes participar en la toma de decisiones de la universidad.			

Gracias por su atención

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN EDUCACIÓN
MENCIÓN: EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

ESCALA DE ACTITUD PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Lugar y Fecha de la encuesta : ……

Estimado estudiante:

Te presentamos esta encuesta con la finalidad de pedirte que nos ayudes a brindarte un mejor servicio.

Indicaciones:

Lee atentamente la siguiente pregunta y marca con toda sinceridad la alternativa que mejor exprese tu opinión. Te recordamos que todas las respuestas marcadas en este instrumento son totalmente anónimas.

En general, pensando en el servicio que te ofrece la universidad, ¿Cuál de las siguientes alternativas expresaría mejor tu nivel de satisfacción?

Insatisfecho	Neutral	Satisfecho
1	2	3

¿Por qué?

_____

_____

A continuación, encontrarás una lista que contiene algunas características o aspectos relacionados con las actividades que realiza la escuela para brindarte el servicio. Te pedimos que leas atentamente y marques con una (X) solo una alternativa, aquella que exprese mejor tu nivel de satisfacción. No existen respuestas correctas ni incorrectas. Las respuestas son totalmente anónimas.

Muchas Gracias por tu colaboración

INDICADORES DE SATISFACCIÒN DE LOS ESTUDIANTES	1 Insatisfecho	2 Neutral	3 Satisfecho
S1: Trato hacia los estudiantes.			
S2: Disposición del personal para solucionar las consultas de los estudiantes.			
S3: Interés de la universidad por satisfacer las necesidades de los estudiantes.			
S4: Cumplimiento del contenido de los cursos.			
S5: Eficiencia de los docentes en la preparación de las clases.			
S6: Dominio de los docentes en la asignatura y los temas a enseñar.			

S7: Enseñanza personalizada.			
S8: Capacidad de los docentes para hacerse entender.			
S9: Capacidad de los docentes para aplicar estrategias de enseñanza.			
S10: Exigencia por parte de los docentes.			
S11: Buena presencia de los docentes (limpieza, uso del terno).			
S12: Utilización de materiales didácticos de apoyo en las clases (diapositivas, papelotes, videos).			
S13: Disposición de los docentes para realizar los cambios necesarios en su curso según las necesidades de los estudiantes.			
S14: Horario de clases.			
S15: Existencia de salones apropiados para desarrollar las clases.			
S16: Mobiliario (pizarras, carpetas, etc.) apropiados para el desarrollo de las clases.			
S17: Disponibilidad de laboratorios y/o bibliotecas debidamente equipado.			
S18: Facilidad para los estudiantes de acceder a la información solicitada.			
S19: Rapidez en los trámites.			
S20: Entrega de materiales didácticos a los estudiantes (folletos, compendios, etc.).			
S21: Actualización de la información de textos en Biblioteca física y virtual.			
S22: Actualización en las Tics y el soporte informático de hardware.			

Gracias por su atención