



***VICERRECTORADO ACADEMICO***

***ESCUELA DE POSGRADO***

## **TESIS**

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN  
ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL  
DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD “ALAS PERUANAS”  
FILIAL JAÉN, AÑO 2017**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. BRENDA NATHALY ADRIANZEN JIMENEZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN  
DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**LIMA – PERÚ**

**2018**



***VICERRECTORADO ACADEMICO***

***ESCUELA DE POSGRADO***

## **TÍTULO DE LA TESIS**

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN  
ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL  
DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD “ALAS PERUANAS”  
FILIAL JAÉN, AÑO 2017**

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**EDUCACIÓN  
(CALIDAD EDUCATIVA Y EXCELENCIA ACADÉMICA)**

## **ASESOR**

**DR. LUIS OMAR CARBAJAL GARCÍA**

## **DEDICATORIA**

A mi hijo José Alonso, por ser el motor que me empuja día a día.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a mis padres y esposo por el apoyo que me han brindado para la realización del presente trabajo de investigación.

## INDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
INDICE .....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCIÓN.....	9
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.2. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
1.2.1. Delimitación espacial .....	13
1.2.2. Delimitación social. ....	13
1.2.3. Delimitación temporal.....	13
1.2.4. Delimitación conceptual. ....	13
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN .....	14
1.3.1 Problema principal .....	14
1.3.2 Problemas secundarios.....	14
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
1.4.1 Objetivo general. ....	14
1.4.2 Objetivos específicos. ....	14
1.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
1.5.1 Hipótesis General.....	15
1.5.2 Hipótesis Secundarias.....	15
1.5.3 Definición Conceptual y Operacional de las Variables .....	16
1.6 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación.....	18
1.6.2 Métodos y Diseño de la Investigación .....	19
1.6.3 Población y Muestra de la Investigación .....	21
1.6.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	23
1.6.5 Justificación e Importancia de la Investigación.....	24
II. MARCO TEÓRICO.....	26
2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	26
2.2 BASES TEÓRICAS.....	31

2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	37
III.	PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	41
3.1.	ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS .....	41
3.2.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	47
	CONCLUSIONES.....	52
	RECOMENDACIONES .....	54
	FUENTES DE INFORMACION.....	55
	ANEXOS.....	58
	ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	58
	ANEXO N° 02: FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL.....	60
	ANEXO N° 03: CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO .....	63
	ANEXO 04: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	64
	ANEXO 05: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.....	67
	ANEXO 06: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS	70

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de servicio educativo con la satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la UAP Filial Jaén, 2017.

El diseño de investigación corresponde al descriptivo correlacional. Se seleccionaron a 44 estudiantes utilizando una muestra no probabilística de carácter intencionado. Se aplicó el cuestionario para medir calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. La confiabilidad de estos instrumentos, fue calculada con el alfa de Cronbach, obteniéndose valores alrededor del coeficiente 0,94.

Se encontró que existe una relación significativa entre las variables calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil, en la EAP de Derecho de UAP – Filial Jaén, siendo el nivel de correlación de Pearson de 0,768. Asimismo, se identificó que existe un predominio del nivel satisfactorio tanto en la variable calidad de servicio educativo como en satisfacción estudiantil con 46,21% y 45,45% respectivamente.

**Palabras Claves:** calidad de servicio educativo, satisfacción estudiantil.

## **ABSTRACT**

The research had as objective to determine the relation of the quality of educational service with the student satisfaction in the professional academic school of law of the UAP Filial Jaén, 2017.

The research design corresponds to the correlational descriptive. 44 students were selected using a non-probabilistic sample of an intentional nature. The questionnaire was applied to measure the quality of the educational service and student satisfaction. The reliability of these instruments was calculated with Cronbach's alpha, obtaining values around the coefficient 0.94.

It was found that there is a significant relationship between the variables educational quality of service and student satisfaction, in the UAP of UAP - Jaén Branch, with Pearson's correlation level of 0.768. Likewise, it was identified that there is a predominance of the satisfactory level in both the quality of educational service variable and student satisfaction with 46.21% and 45.45%, respectively.

**Key Words: quality of educational service, student satisfaction.**

## INTRODUCCIÓN

El aseguramiento de la calidad educativa es un reto que tienen todas las universidades con el fin de responder a las exigencias del Siglo XXI que demanda la formación de profesionales altamente competitivos, con desempeño ético y marcado compromiso social y ambiental.

El Proyecto Educativo Nacional al 2021, en el quinto objetivo estratégico, contempla una educación superior de calidad que se convierte en factor favorable para el desarrollo y la competitividad nacional. Se propone asegurar una educación de calidad que brinde aportes efectivos al desarrollo socioeconómico y cultural del país a partir de una adecuada fijación de prioridades y teniendo como horizonte la inserción competitiva del Perú en el mundo (Minedu, 2017, p. 111).

Es por ello que los centros de formación universitaria están inmersos en procesos de mejora continua con el fin de reunir las condiciones básicas de calidad en la prestación del servicio educativo, respondiendo a ciertos estándares que garanticen la calidad del servicio educativo, tal como lo exige la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, entidad que define a la calidad como “el grado de ajuste entre las acciones que lleva a cabo la universidad o programa académico para implementar las orientaciones contenidas en la misión y propósitos de institucionales, y los resultados que dichas acciones obtienen” (Sunedu, 2015).

La Universidad Alas Peruanas (UAP) viene desplegando una serie de esfuerzos para asegurar a sus estudiantes las condiciones básicas de calidad que garanticen una buena formación profesional de acuerdo a las demandas formativas y laborales nacionales e internacionales.

El presente trabajo de investigación, se enmarca en el contexto presentado y es un estudio que se realizó en Escuela Académico Profesional (EAP) de

Derecho de la Universidad Alas Peruanas - Filial Jaén. Se buscó de Determinar la relación de la calidad de servicio educativo con la satisfacción estudiantil en la Escuela Académico Profesional de Derecho de la UAP - Filial Jaén, 2017.

Para ello, se han realizado actividades de recopilación, selección y análisis de diversa información que van de acuerdo con la investigación, las mismas que han sido estructuradas y clasificadas en los capítulos siguientes:

Capítulo I. Planteamiento del problema: Se describe la realidad problemática, delimitación de la investigación, problema de investigación, formulación del problema, objetivos, hipótesis, diseño, población y muestra de la investigación. Además, se presenta las técnicas e instrumentos de recolección de datos y justificación e importancia de la investigación.

Capítulo II. Marco Teórico: Se abordan los antecedentes del problema, las bases teóricas y las definiciones de los términos básicos que intervienen en la investigación.

Capítulo III. Presentación, análisis e interpretación de los resultados: Se consignan los resultados obtenidos y procesados mediante la estadística descriptiva; además, el análisis e interpretación de las tablas estadísticas en función a los objetivos de la investigación y referentes teóricos.

Finalmente, se presenta las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

# **CAPÍTULO I:**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La calidad de servicio educativo siempre ha sido un gran reto para todas las instituciones superiores encargadas de impartir educación universitaria en nuestro país y en el mundo y esto va de la mano con la satisfacción que se genera en cada estudiante durante el proceso de su educación.

Hoy en día donde existe mayor competencia. Cada miembro integrante del claustro universitario se encarga de brindar sus aportes para mejorar el servicio brindado. Para Evans & Lindsay (2008) citado por (Cadena-Badilla, Mejías, Vega-Robles, & Vásquez, 2015), nos dice: La gestión de la calidad, sin duda alguna, se ha convertido en un medio catalizador de las buenas prácticas gerenciales en las organizaciones a nivel mundial. Además de las funciones inherentes a su misión, las empresas tienen un rol importante en el impulso de los esfuerzos de mejora de la calidad en la educación superior mediante la transferencia de conocimiento, y la experiencia de los procesos de calidad y las prácticas para implantarlos (p. 9).

Entre los modelos para medir la satisfacción estudiantil en el contexto universitario se destacan: Martínez & Mejías (2009), quienes proponen un instrumento para su medición; Torres & Sepulveda (2009) evalúan la satisfacción de estudiantes chilenos mediante el Análisis de Factores; de la Fuente, Marzo & Reyes (2010) quienes desarrollan y evalúan una escala de

medida de satisfacción de los alumnos de una Universidad Chilena; Vergara & Quesada (2011), quienes analizan la satisfacción de los estudiantes en una Universidad Colombiana; Blázquez et al. (2013), quienes identifican los principales indicadores de satisfacción estudiantil en una Universidad Española; entre otros (Cadena-Badilla, Mejías, Vega-Robles, & Vásquez, 2015, pp. 9-10).

La satisfacción del estudiante se ve reflejada en la eficiencia con la que mide la educación impartida en la institución educativa superior a la que pertenecen. La meta de cada institución superior es que los estudiantes que cursan una carrera profesional reflejen esa satisfacción con buenos logros en el desarrollo de los semestres, con la intervención de los docentes, compañeros y colaboradores administrativos y técnicos de la facultad a la que pertenecen, así como con las instalaciones y equipamiento.

Para Mejías & Martínez (2007) citado por (Ortiz, 2015), “la satisfacción estudiantil es el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos” (p. 15).

En el Perú la educación universitaria en los últimos años con la emisión de la Ley universitaria se ha enfrentado día a día al reto de la innovación y la investigación. El uso de las innovaciones tecnológicas como parte de la calidad de la enseñanza ha facilitado el trabajo del docente y el aprendizaje al estudiante, permitiendo para ambos tener mayor tiempo para el desarrollo intelectual en la especialidad. Por otro lado la exigencia del mercado laboral ha incrementado las exigencias en el desempeño de la profesión.

En los últimos años las Instituciones de Educación Superior han realizado estudios de satisfacción de estudiantes, con el propósito de conocer sus expectativas, en correspondencia con los indicadores de evaluación de los Comités para la Evaluación de la Educación Superior y de los organismos que acreditan los Programas Educativos (Ortiz, 2015, p. 10)

En la presente investigación mediremos la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes de la escuela de Derecho de la Universidad “Alas Peruanas” – Filial Jaén, mediante la aplicación de un instrumento orientado a analizar la satisfacción de cada uno de ellos.

En los últimos años la Universidad Alas Peruanas preocupado por mejorar la calidad del servicio educativo ha implementado nuevos métodos de enseñanza en el campo intelectual y tecnológico el cual a la fecha de la presente investigación no ha sido estudiado para ver si las mejoras han generado mejores expectativas en los alumnos mostrando satisfacción personal de acuerdo a la percepción de la calidad del servicio de educación brindado.

## **1.2. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

El campo de acción está delimitado por la Escuela Académico profesional de Derecho de la Universidad Alas Peruanas – Filial Jaén.

### **1.2.2. Delimitación social.**

En el presente trabajo comprende a los alumnos y personal administrativo de la Escuela Académico profesional de Derecho de la Universidad Alas Peruanas – Filial Jaén.

### **1.2.3. Delimitación temporal.**

La ejecución de este trabajo se desarrolló en el semestre académico 2017 – I.

### **1.2.4. Delimitación conceptual.**

Para fundamentar el presente trabajo se va hacer uso de teorías fundamentadas y estudiadas con anterioridad, conceptos elementales y

complementarios de cada variable de estudio, así como para la medición de las variables se hará uso de un instrumento construido por el investigador y validado mediante juicio de expertos.

### **1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Problema principal**

¿Qué relación hay entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén, 2017?

#### **1.3.2 Problemas secundarios**

- a) ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio educativo en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén, 2017?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén, 2017?
- c) ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén, 2017?

### **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1 Objetivo general.**

Determinar la relación de la calidad de servicio educativo con la satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén, 2017.

#### **1.4.2 Objetivos específicos.**

- a) Determinar nivel de la calidad de servicio educativo en la escuela

académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén.

- b) Evaluar el nivel de satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén.
- c) Analizar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén, 2017.

## **1.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Hipótesis General**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la “UAP” filial Jaén.

### **Hipótesis Nula o Alternativa.**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la “UAP” filial Jaén.

### **1.5.2 Hipótesis Secundarias**

- a) Existe nivel regular de calidad de servicio educativo en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén.
- b) Existe nivel regular de satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén.
- c) Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la escuela académico profesional de

derecho de la UAP filial Jaén.

### 1.5.3 Definición Conceptual y Operacional de las Variables

#### a) Definición Conceptual.

**Calidad de Servicio Educativo:** Es el nivel de satisfacción que la comunidad educativa tiene respecto a los servicios que la institución educativa le ofrece. Pero la calidad del servicio debe darse tanto a nivel de procesos como de resultados. Si los procesos no son de calidad, es claro que los resultados no lo serán. El núcleo del proceso educativo es la formación del educando, mientras que los resultados del proceso pedagógico son los aprendizajes que logran y la satisfacción de los usuarios (Elera, 2010, p. 33).

**Satisfacción Estudiantil:** Es el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos (Mejías & Martínez, 2009, p. 34).

#### b) Definición Operacional.

##### **Calidad de Servicio Educativo**

Contiene las dimensiones: Instalaciones; Actuación del Personal; Organización de los Trámites.

Comprende los indicadores: limpieza; accesibilidad; conservación; seguridad; confort; simpatía; profesionalidad; motivación; comunicación; horario de atención; rapidez de los trámites; comodidad.

### Satisfacción Estudiantil:

Contiene las dimensiones: procesos académicos y los servicios institucionales.

Comprende los indicadores: autoaprendizaje; rendimiento académico; prácticas de especialidad; nuevas tecnologías; promoción de la titulación. Consejería; acceso a la información; transparencia; beneficios asistenciales; servicios de salud; deserción estudiantil.

### Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio educativo	Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limpieza.</li><li>• Accesibilidad.</li><li>• Conservación.</li><li>• Seguridad.</li><li>• Confort.</li></ul>	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8 9, 10
	Actuación del personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Simpatía.</li><li>• Profesionalidad.</li><li>• Motivación.</li><li>• Comunicación.</li></ul>	11, 12 13, 14 15, 16 17, 18
	Organización de los trámites	<ul style="list-style-type: none"><li>• Horario de atención.</li><li>• Rapidez de los trámites.</li><li>• Comodidad.</li></ul>	19, 20 21, 22 23, 24
Satisfacción estudiantil	Procesos académicos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autoaprendizaje.</li><li>• Rendimiento académico.</li><li>• Prácticas de especialidad.</li><li>• Nuevas tecnologías.</li><li>• Promoción de la titulación.</li><li>• Consejería</li></ul>	25, 26 27, 28 29, 30 31, 32 33, 34 35, 36
	Servicios institucionales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso a la información.</li><li>• Transparencia.</li></ul>	37, 38 39, 40

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios asistenciales.</li> <li>• Servicios de salud.</li> <li>• Deserción estudiantil.</li> </ul>	<p>41, 42</p> <p>43, 44</p> <p>45, 46</p>
--	--	--	---

## 1.6 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación

#### a) Nivel de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (Hernandez , Fernandez , & Baptista , 2010, p. 80)

Los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas y, después, cuantifican y analizan la vinculación. (Hernandez , Fernandez , & Baptista , 2010, p. 81).

#### b) Nivel de Investigación

El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio, en este caso la investigación es de nivel descriptivo, correlacional.

Según (Carrasco , 2005) indica que:

La investigación descriptiva responde a las preguntas: ¿cómo son?, ¿dónde están?, ¿cuántos son?, ¿quiénes son? etc.; es decir, nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado. (p. 61).

El investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación, además de cubrir los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio. El diseño de Investigación constituirá el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación. (Hernandez , Fernandez , & Baptista , 2010, p. 120)

## **1.6.2 Métodos y Diseño de la Investigación**

### **a) Método de Investigación**

**1. Método descriptivo:** Consiste en realizar una exposición narrativa, numérica y/o gráfica, lo más detallada y exhaustiva posible de la realidad que se investiga. El objetivo de este método es disponer de un primer conocimiento de la realidad tal y como se observa (Calduch, 1993 p. 23).

**2. Método Analítico:** Parte del conocimiento general de una realidad para realizar la distinción, conocimiento y clasificación de los distintos elementos esenciales que forman parte de ella y de las relaciones que mantienen entre sí. Se basa en el supuesto de que el todo permite conocer y explicar las características de cada una de sus partes y de las relaciones que existen entre ellas (Calduch, 1993 p. 23).

**3. Método sintético:** Es el procedimiento que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades. La síntesis va de lo abstracto a lo concreto, es decir, al reconstruir el todo en sus aspectos esenciales permite una mayor comprensión de los elementos constituyentes (López(a), 2014).

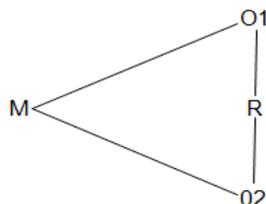
#### **b) Diseño de la Investigación**

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el diseño no experimental de investigación; el diseño que le corresponde al presente trabajo es el “Transeccional descriptivo y correlacional”.

Según (Carrasco , 2005) señala que:

Los diseños transeccionales descriptivos se emplean para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo; y los diseños transeccionales correlacionales tienen la particularidad de permitir al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variable) para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia. (pp. 72 - 73)

#### **Esquema:**



#### **Dónde:**

M: Muestra, constituida por los Alumnos de la Escuela de

Derecho de la Universidad Alas Peruanas Filial Jaen

O1: Calidad de servicio educativo

O2: Satisfacción estudiantil

R: Relación entre el Calidad de servicio educativo y la Satisfacción estudiantil.

### 1.6.3 Población y Muestra de la Investigación

#### a) Población

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010), “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174)

Se encuentran inmersos todos los alumnos de la de la Escuela de Derecho de la Universidad Alas Peruanas – Filial Jaén.

<b>ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO</b>	<b>NUMERO DE ALUMNOS</b>
<b>CICLO III</b>	<b>20</b>
<b>CICLO IV</b>	<b>12</b>
<b>CICLO V</b>	<b>16</b>
<b>CICLO VII</b>	<b>14</b>
<b>CICLO VIII</b>	<b>11</b>
<b>CICLO IX</b>	<b>09</b>
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>

Fuente: Base de datos Escuela de Derecho UAP – Filial Jaén.

## b) Muestra

“Subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 173).

En base a la población del cuadro anterior informado por la coordinadora de la escuela académico profesional de Derecho de la Universidad Alas Peruanas - Filial Jaén se estableció la muestra de la siguiente manera:

$$n = \frac{z^2 p q N}{z^2 p q + e^2 (N-1)}$$

**Donde:**

n = Tamaño de muestra

N =Tamaño de la población= 82

Z = Nivel de confianza al 95% establecido por el investigador = 1.96

p = 0.5 Proporción de individuos de la población que tiene las características que se desean estudiar.

q = 0.5 Proporción de individuos de la población que no tienen las características de interés.

e = Margen de error permisible establecido por el investigador = 10%

**Reemplazando:**

$$n = (1.96)^2 (0.5) (0.5) (82)$$

$$(1.96)^2 (0.5) (0.5) + (0.10)^2 (82-1)$$

**n** = 44 sujetos.

Entonces podemos notar que la muestra sería de 44 personas para el objeto de investigación, con los que se realizará las encuestas respectivas.

#### **1.6.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

##### **a) Técnica**

###### **1. Encuesta**

“Técnica en la cual se utiliza un conjunto de preguntas de ambas variables de estudio, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de las características objetivas y subjetivas de la población” (López(a), 2014, p. 9).

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la misma que se va aplicar a todos los alumnos del grupo de investigación.

###### **2. Trabajo de Campo:** (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Análisis documental. Nos permitió recoger información sobre hechos, sucesos o acontecimientos naturales de los estudiantes en la configuración de la estrategia para mejorar la enseñanza educativa en la facultad de derecho.

###### **3. Fotografía:** (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Se registraron fotos de los acontecimientos o momentos más significativos de la investigación (aplicación de encuestas y otros).

##### **b) Instrumentos**

## 1. Cuestionario

Es el instrumento formado por “un conjunto de preguntas escritas que el investigador administra o aplica a las personas o unidades de análisis, a fin de obtener la información empírica necesaria para determinar los valores o respuestas de las variables motivo de estudio” (López(a), 2014 p. 18). El instrumento utilizado en el presente trabajo de investigación es el cuestionario; este consiste de varias preguntas cerradas, relacionadas con las dos variables de estudio.

### 1.6.5 Justificación e Importancia de la Investigación

#### a) Justificación

**Científica.-** Para justificar la parte científica de la presente investigación se hace uso de teorías investigadas con anterioridad y que sirven como fundamento sustentable del tipo de investigación que se está realizando, además también voy a emplear diseños metodológicos con fundamento científico que servirá el estudio como aporte a la comunidad científica, la misma que puede ser usada para posteriores investigaciones o como modelo a aplicar en las diferentes universidades de nuestro país y el extranjero.

**Institucional.-** Porque pretende contribuir con el conocimiento de los estudiantes en la escuela de derecho de la Universidad Alas Peruanas, Filial Jaén y con otras similares en el ámbito nacional, en determinar la calidad del servicio educativo que se brinda a los estudiantes, el mismo que servirá para introducir todas aquellas técnicas y métodos que les garanticen en mayor medida mejorar la satisfacción de los estudiantes.

**Social.-** Porque el nivel de satisfacción los estudiantes depende de la calidad de la enseñanza impartida por los docentes de la

escuela de derecho y el desempeño del trabajo del personal administrativo que se brinda a los alumnos, para ello la universidad debe implementar los métodos, procedimientos y técnicas responsables y sostenidas que mantengan a los alumnos satisfechos y para conocer la realidad es que se plantea el presente estudio.

#### **b) Importancia**

La investigación planteada es importante porque va a permitir a las autoridades universitarias de la Escuela de Derecho conocer la calidad del servicio educativo que se tiene en estos momentos en su escuela y como esta variable nos permite generar satisfacción en el estudiante, por lo que este estudio nos permite analizar cómo somos vistos por nuestros alumnos.

#### **c) Limitaciones**

Limitado material bibliográfico, debido a que en la provincia de Jaén no existen bibliotecas especializadas que tengan libros y/o tesis como material de consulta para poder desarrollar la investigación, la única librería que hay y que es de la Municipalidad esta desactualizada.

El acceso a internet para búsqueda de información referente a las variables de la investigación es lento pues no existe un buen servicio en el que se pueda con normalidad obtener información amplia referente a la investigación.

Durante el proceso de toma de información muchos de los alumnos motivo de la investigación se oponían a realizar las encuestas por motivos que sus respuestas les generen inconvenientes o problemas con las autoridades y los docentes de la escuela de derecho.

Entre otros puntos los descritos anteriormente han sido las principales limitaciones que se han tenido que superar para poder continuar con la investigación con normalidad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

##### **A nivel internacional**

En el trabajo de investigación realizado en Temuco Chile. Saavedra (2013); en su tesis titulada: “Evaluación de la calidad del servicio educativo percibido por estudiantes de nivel universitario y técnico: El caso de los alumnos del área de Electricidad, INACAP, Sede Temuco”; cuyo objetivo general es: Evaluar el nivel de la calidad del servicio educativo percibido por los estudiantes del área de Electricidad de INACAP, Sede Temuco, estableciendo las relaciones entre ésta con tres factores académicos y un factor personal del estudiante. El tipo de Investigación fue de descriptiva - correlacional, no experimental, transeccional, exploratoria; teniendo como población a todos los alumnos matriculados en las distintas carreras del área Electricidad, Sede Temuco, en el primer semestre del año 2012; donde concluye que: El grado de percepción de

la calidad global del servicio educativo que expresan los estudiantes de Electricidad, Sede Temuco de INACAP se encuentra en un nivel medio (en una escala de 1 a 6) en cuanto al promedio general manifiesto y latente. Otra conclusión es: La carrera que expresa una menor evaluación de la percepción global de la calidad de los servicios educativos corresponde a Ingeniería Eléctrica, seguida por la carrera TNS Electricidad con un nivel medio de percepción y finalmente la carrera TNS Automatización con un mayor nivel de percepción. Por lo que recomienda: Intervenir sobre el nivel de apreciación de la calidad de los servicios educativos se encuentran en la Malla Curricular (existencia de asignaturas anuales y no semestrales que no la hacen flexible), Organización de los Cursos (número de estudiantes por curso, en especial en las asignaturas prácticas), Instalaciones (insuficiente cantidad de textos de estudio disponibles en biblioteca) y en las dimensiones relativas al Profesor, probablemente relacionada con la formación no docente del profesorado, puesto que las mayores críticas (traducidas en bajas puntuaciones en el instrumento de medida) se relacionan con fomentar la participación de los estudiantes en clases y con la capacidad de transmitir los conocimientos (todos los profesores de especialidad son ingenieros) (Saavedra, 2013).

En el trabajo de investigación realizado en Bogotá Colombia por Berdugo (2012); en su tesis titulada: Medición de la calidad del proceso de matrícula, mediante la percepción del grado de satisfacción de los estudiantes del Programa de Fisioterapia de la Universidad Manuela Beltrán – UMB (Bogotá D.C.); cuyo objetivo general es: Determinar la calidad del proceso de matrícula mediante la percepción del grado de satisfacción de los estudiantes del programa de fisioterapia de la UMB. El tipo de Investigación fue mixta de tipo exploratoria de nivel descriptivo; teniendo como población a 700 alumnos de los cuales la muestra estuvo constituida por 287 estudiantes entre varones y mujeres; donde concluye que: Hay una relación directa entre el espacio destinado a la prestación de un servicio, su dotación, su calidad, y el grado de satisfacción de los usuarios. La respuesta dada por los encuestados pone de manifiesto la percepción de un alto grado de insatisfacción con la calidad del espacio destinado a atender el proceso de matrícula. Calidad y eficiencia de

una organización se perciben por el funcionamiento de la red de comunicaciones, tanto internas como externas, de la misma. A la pregunta relacionada con la percepción de la calidad de las comunicaciones internas, utilizadas en el proceso de matrícula, la mayor parte de los encuestados expresó insatisfacción. Por lo que sugiere mejorar en los siguientes aspectos: Aumentar el personal entrenado en el uso de la plataforma, para que pueda realizar el proceso de matrícula. Mayor facilidad y rapidez en la atención de los estudiantes. Actualizar del hardware y software de los equipos. Ampliar el horario de atención. Tecnificar el proceso de matrícula graficándolo para subirlo luego al Aula Net y ponerlo a la disposición de los estudiantes para que puedan consultarlo cada vez que sea necesario, rompiendo así la tradición oral, que es ineficiente y perjudica la percepción de la calidad del mismo (Berdugo , 2012).

En el trabajo de investigación realizado en Ambato Ecuador por Jaramillo (2013); en su tesis titulada: "Propuesta administrativa de servicios educativos para mejorar la calidad de servicios en la universidad regional autónoma de los andes extensión Ibarra – Imbabura"; cuyo objetivo general fue: Diseñar un Modelo Administrativo con el propósito de mejorar la calidad de servicios para una buena atención a la población estudiantil de la Universidad Regional Autónoma de los Andes Extensión Ibarra. El tipo de Investigación fue de campo, social, inductiva, deductiva y bibliográfica; teniendo como población a 500 estudiantes, de los cuales se determinó la muestra de 70 estudiantes; donde se concluye que: Diseñar un sistema de control académico en la Universidad Regional Autónoma de los Andes Extensión Ibarra de manera que oriente a la Institución hacia su Visión, Misión y Objetivos sustentada en sus principios y Valores. Otra conclusión es: Incrementar la Infraestructura con que cuenta la Universidad Regional Autónoma de los Andes, ya que cada año va aumentando la cantidad de estudiantes, como también mejorar la distribución de las aulas es conveniente buscar alternativas para mejorar y organizar de la mejor manera el espacio físico. Por lo que recomienda: La calidad de servicios se debe mejorar con este sistema de control académico que se quiere implementar por el bien de la Universidad. Implementar un Modelo administrativo en el proceso educativo que servirá para mejorar la calidad de

servicios que presta esta institución y así aumentar la población estudiantil (Jaramillo, 2013).

### **A nivel nacional**

En el trabajo de investigación realizado en Lima Perú por Zárate (2016); en su tesis titulada: Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú; cuyo objetivo general fue: medir el nivel de satisfacción de los distintos servicios ofrecidos para estudiantes de maestría diferenciados por las tres categorías. El tipo de Investigación fue descriptivo; teniendo como muestra a 203 estudiantes de maestrías; donde concluye que: Luego de analizar los resultados y comparar el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes sobre los servicios que ofrece la Escuela de Posgrado y la maestría, se confirma que en términos generales, los alumnos se encuentran más satisfechos con la maestría que con la Escuela de Posgrado en cuanto a servicios ofrecidos. Sin embargo, se tiene una cifra importante que trabajar en ambas categorías ya que casi la cuarta parte de estudiantes para la maestría y tercera parte de estudiantes para la Escuela no se encuentran satisfechos. Nuevamente, se cuenta con un gran grupo de estudiantes que no se encuentra cómodo ni a gusto con el servicio que reciben. Por lo que recomienda: La Escuela de Posgrado debe preocuparse en el servicio que se brinda a nivel de maestría también para que todo, en conjunto, permita elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes (Zárate, 2016).

En el trabajo de investigación realizado en Zorritos Perú por Ortiz (2015); en su tesis titulada: Relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la especialidad de Tecnología Pesquera del IESTP “Contralmirante Manuel Villar Olivera” – Zorritos, 2014; cuyo objetivo general fue: Analizar la relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la especialidad de Tecnología Pesquera del IESTP “Contralmirante Manuel Villar Olivera” – Zorritos, 2014. La Investigación fue de tipo descriptivo - correlacional; teniendo como población a 47 estudiantes de la especialidad de Tecnología Pesquera, de los cuales la muestra quedo conformada por 23 estudiantes; donde concluye que: Se identificó que el nivel de satisfacción

estudiantil que predomina en la especialidad de Tecnología Pesquera del IESTP “Contralmirante Manuel Villar Olivera” – Zorritos es el regular con un 52.17%. Otra conclusión es: Se identificó que el nivel de gestión educativa que prevalece en la especialidad de Tecnología Pesquera del IESTP “Contralmirante Manuel Villar Olivera” – Zorritos es el poco adecuado con el 78.26%. Recomendando: Al Director gestionar la capacitación del personal que labora en el IESTP “Contralmirante Manuel Villar Olivera” – Zorritos, a fin de mejorar la capacidad de gestión y la calidad de atención de los servicios educativos ofertados a los estudiantes (Ortiz, 2015).

En el trabajo de investigación realizado en Tacna Perú por Mego (2013); en su tesis titulada: Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en el año 2012; cuyo objetivo general fue: Analizar la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la "Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann" de Tacna, en el año 2012. El tipo de Investigación fue descriptivo-correlacional, de corte transversal; teniendo como población a 400 alumnos (as) de la Escuela de Administración, de los cuales 120 conformaron la muestra; donde concluye que: Existe un nivel elevado de insatisfacción estudiantil; por tanto, la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, es baja. Otra conclusión es: existe un nivel elevado de insatisfacción estudiantil, siendo de mayor intensidad en los estudiantes del V año. Siendo los indicadores que presentan una mayor brecha las "Instalaciones y equipamientos" y las "Actitudes y comportamiento de los docentes". Por lo que recomienda: a los directivos de la facultad el modificar los planes de estudio, para que se adecúen a los requerimientos reales de un mercado laboral competitivo. Capacitar a los docentes en los contenidos de los nuevos planes de estudio, metodologías de enseñanza y evaluación (Mego, 2012)

## **A nivel local**

Aun no existen estudios referenciados en otras Instituciones iguales o similares al objeto de la investigación, mi investigación se constituirá en aporte principal para futuras investigaciones, las mismas que van a estar debidamente fundamentadas con datos de investigación de la realidad de nuestra provincia Jaén.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **1. Teorías que sustentan la Investigación**

**A. Teoría de la Calidad Total en la Educación:** Según (Yarce, 2014) en su artículo de investigación nos dice: La calidad total en la educación busca un servicio lo más perfecto posible y entregar un producto con características de excelencia: la persona formada. El cliente de la educación se satisface si hay calidad total personal en el estudiante o en el graduado que sale a ejercer su profesión. Pero habría que decir también que, para obtener ese resultado; la condición básica es que el cliente interno principal, el educador, debe procurar igualmente la calidad total personal e institucional (p. 30).

**B. Teoría Administrativa de las Relaciones Humanas:** Se relaciona con la teoría Administrativa de las relaciones humanas enunciada por Elton Mayo (1880-1949), “la cual propone estudiar a la Organización como un grupo de personas. Hace énfasis en las personas ya que el ser humano en vez de hombre económico racional, es un ser social” (Davila, 1985, pp. 201-220).

Esta teoría nos da a saber que cada individuo tiene su propia personalidad, la misma que se diferencia de las demás, la misma que va a incidir en las actitudes y comportamiento de los individuos

con los que interactúa y a la vez, recibe mucha influencia de sus semejantes (Chiavenato, 1999).

**C. Teoría de las Necesidades Jerarquizadas:** de Abraham Maslow (1984) citada por (Ortiz, 2015), quien propuso una teoría según la cual las personas tienen cinco necesidades jerarquizadas básicas, dispuestas en el orden en que deben ser satisfechas: a) Necesidades Fisiológicas, estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia; b) Necesidades de Seguridad, con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad; c) Necesidades Sociales, estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras; d) Necesidades de Reconocimiento, también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo; e) Necesidades de Auto superación, también conocidas como de autorrealización o auto actualización, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo (pp. 20 - 21).

## **2. Calidad del Servicio Educativo**

### **2.1. Calidad del Servicio**

Según el Diccionario de la Real Academia Española, citado por (Zárate, 2016), el concepto de calidad se define como la “Propiedad o conjunto de

propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (p. 8). En este sentido, calidad está orientada al contenido que se brinda a través de un producto o servicio que cumple ciertas condiciones.

La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. La describe como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992)

## **2.2. Calidad del Servicio Educativo**

Para (Elera, 2010) la Calidad del servicio educativo es el nivel de satisfacción que la comunidad educativa tiene respecto a los servicios que la institución educativa le ofrece. Pero la calidad del servicio debe darse tanto a nivel de procesos como de resultados. Si los procesos no son de calidad, es claro que los resultados no lo serán. El núcleo del proceso educativo es la formación del educando, mientras que los resultados del proceso pedagógico son los aprendizajes que logran y la satisfacción de los usuarios (p. 33).

Como medidas de la calidad del servicio, es necesario contar siempre con la etapa de retroalimentación para que las organizaciones tengan conocimiento del impacto que está generando el servicio que brindan al usuario final. Al mencionar calidad del servicio, es inevitable referirse a certificación ISO (Organización Internacional de Estandarización), que es una norma internacional que consolida todos los elementos de gestión de calidad que una organización debe tener para asegurar brindar servicios o productos de calidad. Muchas veces, la certificación ISO puede ser un requisito indispensable para que una organización se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado (Zárate, 2016).

## **2.3. Calidad Educativa**

La reflexión teórica sobre calidad educativa es muy extensa y, evidentemente, responde a las peculiaridades de cada sistema educativo y a sus concepciones ideológicas; mucho se ha discutido sobre cómo mejorar la calidad de la educación; sin embargo, al no contar con una definición clara de este concepto se sigue promoviendo el debate por la calidad educativa (Secretaría de Educación Pública, 2010)

Muñoz (1983) citado por la Secretaría de Educación Pública (2010) hace un recuento de la calidad educativa mexicana, donde identifica como constante la cantidad sobre la calidad. Dice: “importa atender, como sea, a un torrente de nuevos educandos en una mera expansión lineal del sistema educativo” (p. 16). Se privilegia, de este modo, la cobertura sobre la eficiencia de los servicios que se ofrecen.

#### **2.4. Dimensiones de Calidad del Servicio Educativo**

Palacios (2009) propone tres dimensiones para medir la calidad del servicio educativo y los presenta:

- a) Instalaciones:** Constituida por cinco indicadores: limpieza (pulcritud de las dependencias y dotaciones del edificio donde se presta el servicio), accesibilidad (facilidad de llegar y localizar las distintas dependencias), conservación (cuidado y mantenimiento de las instalaciones), seguridad (ausencia de riesgos físicos y posibilidad de accidentes) y confort (climatización, ruidos, comodidad del mobiliario) (Palacios, 2010, p. 129).
  
- b) Actuación del personal:** Comprende cuatro indicadores: simpatía (amabilidad, trato agradable), profesionalidad (ejercicio de la función con competencia), motivación (predisposición para realizar su trabajo) y comunicación (capacidad de conectar con el usuario) (Palacios, 2010, p. 129).

**c) Organización de los trámites:** comprende tres indicadores: horario de atención (períodos e intervalos de tiempo disponibles para hacer los trámites necesarios para recibir el servicio), rapidez de los trámites (velocidad de realización de los trámites para recibir el servicio) y comodidad (facilidad y confort para la realización de los trámites) (Palacios, 2010, p. 129).

### **3. La Satisfacción Estudiantil**

#### **3.1. Satisfacción Estudiantil**

Gento & Vivas (2003) citado por (Ortiz, 2015), consideran la satisfacción estudiantil como “la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas” (p. 15).

Para Mejías & Martínez (2007) citado por (Ortiz, 2015), la satisfacción estudiantil “es el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos” (p. 15).

La satisfacción de los estudiantes ha sido identificada como uno de los factores que contribuyen significativamente a la retención y fidelización de los alumnos en las escuelas universitarias (Wince & Borden, 1995).

La satisfacción por su sentimiento de seguridad donde se mide el grado de satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica dentro del entorno habitual de la institución, están garantizados para ahora y en lo sucesivo; dicha seguridad puede ser de carácter físico, económico, emocional entre otros, siendo este último el factor de análisis de este proyecto, otro elemento es la satisfacción es por la aceptación que reciben, e indica el reconocimiento al alumno por el hecho de ser miembro del grupo o colectivo (Berdugo , 2012, p. 53).

De acuerdo con Berdugo (2012) también podemos decir que: la satisfacción por el aprecio que se les otorga, aspecto que coloca al estudiante ante la satisfacción del éxito o prestigio personal, que en el caso del proceso de matrícula se vincula con el buen trato que se les brinda haciéndolos sentir una parte importante de la comunidad académica para iniciar su nuevo periodo de clases. Finalmente se tiene la satisfacción por la oportunidad de desarrollarse libremente en el sentido de autorrealización libre considerando la posibilidad de que el estudiante pueda llevar a cabo sus aficiones y potencialidades en un ambiente de libertad y para disfrutar de los resultados de su propia creación personal (pp. 53-54).

### **3.2. Importancia de Medir la Satisfacción Estudiantil**

Para Gento & Vivas (2003) citado por (Mejías & Martínez, 2009), indica que la razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta (p. 32).

Medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas y así se podrían aprovechar las oportunidades de mejora. En tal sentido, el objetivo de esta investigación es desarrollar un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior (Mejías & Martínez, 2009, p. 32).

Para Alves y Raposo (2005) citado por (Ortiz, 2015), la satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Sólo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la

permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca (p. 15).

### **3.3. Dimensiones de Satisfacción Estudiantil**

Ortiz (2015) indica que la satisfacción estudiantil “Es la percepción que poseen los estudiantes con respecto a los procesos académicos y los servicios institucionales que oferta la institución” proponiendo dos dimensiones:

- a) Procesos académicos:** Constituida por seis indicadores: Autoaprendizaje. Rendimiento académico. Prácticas de especialidad. Nuevas tecnologías. Promoción de la titulación. Consejería (Ortiz, 2015, p. 24).
  
- b) Servicios institucionales:** Comprende cinco Indicadores: Acceso a la información. Transparencia. Beneficios asistenciales. Servicios de salud. Deserción estudiantil.

## **2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

- 1. Aprendizaje.** El acto mediante el cual las personal adquieren aptitudes, conocimientos y habilidades cuyo resultado es un cambio relativamente permanente de sus conductas (Jaramillo, 2013, p. 328).
  
- 2. Autoridad.** El uso legítimo o forma de poder que se deriva del cargo y no de la persona (Jaramillo, 2013, p. 328).
  
- 3. Aspectos Académicos:** Organización de actividades de expansión, metodología y técnicas de enseñanza usadas por el personal docente de la escuela (Mejías & Martínez, 2009, p. 39).

- 4. Aspectos Complementarios:** Instalaciones, recursos y materiales de comunicación necesarios para la supervivencia básica, dentro del entorno de la escuela durante el proceso educativo (Mejías & Martínez, 2009, p. 39).
- 5. Calidad:** El grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente (Mego, 2012, p. 58).
  
- 6. Calidad Educativa:** Que la educación es de calidad cuando está dirigida a satisfacer las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida; si, al hacerlo, se alcanzan efectivamente las metas que en cada caso se persiguen; si es generada mediante procesos culturalmente pertinentes, aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurando que las oportunidades de recibirla se distribuyan en forma equitativa entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida (Mego, 2012, pp. 59 - 60).
  
- 7. Competitividad:** La medida en que una nación, bajo condiciones de mercado libre y leal, es capaz de producir bienes y servicios que puedan superar con éxito la prueba de los mercados internacionales, manteniendo y aun aumentando al mismo tiempo la renta real de sus ciudadanos (Jaramillo, 2013, p. 329).
  
- 8. Empatía:** Cuidado y atención individualizada que ofrece la escuela a los estudiantes (Mejías & Martínez, 2009, p. 39).
  
- 9. Enseñanza:** Metodología, técnica y evaluación impartida por el personal docente (Mejías & Martínez, 2009, p. 36).
  
- 10. Gestión:** El proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas, con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar (Jaramillo, 2013, p. 331).

- 11. Gestión Administrativa:** Conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, al igual que la disposición y voluntad para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio (Mejías & Martínez, 2009, p. 39).
- 12. Gestión Docente:** Enseñanza de destrezas personales por parte de la escuela necesarias en el ámbito profesional (Mejías & Martínez, 2009, p. 39).
- 13. Infraestructura y servicios universitarios:** Apariencia de las instalaciones física, equipos y materiales de comunicación y con el funcionamiento de los servicios estudiantiles (Mejías & Martínez, 2009, p. 36).
- 14. Organización:** Hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo. ¿Se trabaja mediante procesos productivos? ¿Se trabaja por inercia o por las urgencias del momento? ¿Se trabaja aisladamente? ¿Se promueven los equipos por proyectos? ¿Hay o no hay modelos de gestión implantados? (Mego, 2012, p. 59).
- 15. Organización Académica:** Satisfacción de los estudiantes con respecto a los conocimientos y atención mostrados por el personal administrativo y docente y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, al igual que la disposición y voluntad para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio (Mejías & Martínez, 2009, p. 36).
- 16. Proceso de toma de decisiones.** Una serie o concatenación de pasos relacionados que llevan a una decisión, su implementación y su seguimiento (Jaramillo, 2013, p. 332).
- 17. Satisfacción:** El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Mego, 2012, p. 58).

**18. Satisfacción Estudiantil:** La Satisfacción Estudiantil es el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos. De esta forma, se afirma, que en el marco de este estudio, los clientes son los estudiantes y su satisfacción se relaciona con la manera en que la institución educativa atiende sus necesidades, expectativas e intereses (Mego, 2012, p. 59).

**19. Servicio al Cliente:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo (Jaramillo, 2013, p. 41).

**20. Vida Universitaria:** Participación de la Escuela en actividades de expansión, destrezas y habilidades físicas (Mejías & Martínez, 2009, p. 36).

## CAPÍTULO III

### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

La presentación de los resultados se determinó en función a los objetivos planteados en la investigación.

**Tabla N° 01**

***Muestra según Calidad de Servicio Educativo***

Dimensiones	Nivel										DE
	Muy insatisfecho/a		Poco satisfecho/a		Satisfecho		Bastante satisfecho/a		Muy satisfecho/a		
	F	%F	F	%F	F	%F	F	%F	F	%F	
<b>Instalaciones</b>	1	2.27	8	18.18	21	47.73	9	20.45	5	11.36	0.59
<b>Actuación del personal</b>	4	9.09	12	27.27	19	43.18	6	13.64	3	6.82	0.63
<b>Organización de los trámites</b>	2	4.55	14	31.82	21	47.73	6	13.64	1	2.27	0.54
<b>Total</b>	7	5.30	34	25.76	61	46.21	21	15.91	9	6.82	0.50

Fuente: Resultados de la aplicación del cuestionario para medir la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil.

En la Tabla N° 01 se observa que en la variable calidad de servicio educativo existe un predominio del nivel satisfactorio con el 46,21%. Las dimensiones de esta variable con mayor puntuación son: instalaciones y organización de los trámites, con 47,73% cada una. La dimensión actuación del personal, también se ubica en el nivel satisfactorio con el 43.18%

La desviación estándar (DE) de la variable calidad de servicio, que refleja las valoraciones otorgadas por los estudiantes de la EAP de Derecho de la Filial Jaén a esta variable, es de 0,50 la cual indica que hay poca variación en sus respuestas, es decir, es muestra que tiene una opinión homogénea con relación a la calidad de servicio que se brinda en la UAP.

**Tabla N° 02**  
***Muestra según Satisfacción Estudiantil***

Dimensiones	Nivel										DE
	Muy insatisfecho/a		Poco satisfecho/a		Satisfecho		Bastante satisfecho/a		Muy satisfecho/a		
	F	%F	F	%F	F	%F	F	%F	F	%F	
<b>Procesos académicos</b>	6	13.64	10	22.73	21	47.73	6	13.64	1	2.27	0.57
<b>Servicios institucionales</b>	5	11.36	13	29.55	19	43.18	5	11.36	2	4.55	0.73
<b>Total</b>	11	12.50	23	26.14	40	45.45	11	12.50	3	3.41	0.58

Fuente: Resultados de la aplicación del cuestionario para medir la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil.

En la tabla N° 2 se observa que, de acuerdo a los puntajes obtenidos, existe un predominio del nivel satisfactorio en la variable satisfacción estudiantil con el 45.45%. Los estudiantes de la EAP de Derecho de la Filial Jaén se muestran satisfechos en las dimensiones procesos académicos y servicios institucionales, con 47,73% y 43,18% respectivamente.

La desviación estándar (DE) de la variable satisfacción estudiantil, que refleja las valoraciones otorgadas por los estudiantes a esta variable, es de 0,58 la cual indica que hay poca variación en sus respuestas, es decir, se observa una opinión homogénea con relación a la satisfacción estudiantil.

**Tabla N° 03**

***Muestra según la Dimensión Instalaciones de la variable  
Calidad de Servicio Educativo***

	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8	
	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F
Muy insatisfecho/a	2	4.5%	0	0.0%	1	2.3%	2	4.5%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	1	2.3%
Poco satisfecho/a	8	18.2%	2	4.5%	13	29.5%	8	18.2%	10	22.7%	6	13.6%	10	22.7%	8	18.2%
Satisfecho/a	20	45.5%	25	56.8%	19	43.2%	21	47.7%	23	52.3%	26	59.1%	18	40.9%	19	43.2%
Bastante satisfecho/a	8	18.2%	6	13.6%	6	13.6%	10	22.7%	8	18.2%	8	18.2%	13	29.5%	15	34.1%
Muy satisfecho/a	6	13.6%	11	25.0%	5	11.4%	3	6.8%	3	6.8%	3	6.8%	3	6.8%	1	2.3%

Fuente: Resultados de la aplicación del cuestionario para medir la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil.

En la Tabla N° 03 se muestran los ítems que evalúan a la dimensión Instalaciones de la variable calidad de servicio educativo. Se puede observar, según la opinión de los estudiantes existe un predominio del nivel satisfactorio, encontrándose los mayores porcentajes en las preguntas 6 (59,1%), 2 (56,8%) y 5 (52,3%) que corresponden a la conservación de las instalaciones, limpieza de las aulas y al cuidado y mantenimiento de las Instalaciones de la universidad, respectivamente. Asimismo, es importante resaltar que el 34,1% se encuentran bastante satisfechos considerando que no existen riesgos físicos ni posibilidad de accidentes en las instalaciones de la universidad.

**Tabla N° 04**

***Muestra según la Dimensión Actuación del Personal de la variable***

## Calidad de Servicio Educativo

	P9		P10		P11		P12		P13		P14		P15		P16	
	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F
Muy insatisfecho/a	1	2.3%	5	11.4%	3	6.8%	2	4.5%	0	0.0%	8	18.2%	3	6.8%	8	18.2%
Poco satisfecho/a	11	25.0%	11	25.0%	7	15.9%	14	31.8%	16	36.4%	15	34.1%	10	22.7%	14	31.8%
Satisfecho/a	19	43.2%	16	36.4%	26	59.1%	19	43.2%	21	47.7%	13	29.5%	24	54.5%	14	31.8%
Bastante satisfecho/a	8	18.2%	8	18.2%	8	18.2%	8	18.2%	6	13.6%	3	6.8%	5	11.4%	5	11.4%
Muy satisfecho/a	5	11.4%	4	9.1%	0	0.0%	1	2.3%	1	2.3%	5	11.4%	2	4.5%	3	6.8%

Fuente: Resultados de la aplicación del cuestionario para medir la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil.

En la Tabla N° 04 se muestran los ítems que evalúan a la dimensión actuación del personal de la variable calidad de servicio educativo. Se puede observar, según la opinión de los estudiantes existe un predominio del nivel satisfactorio, encontrándose los mayores porcentajes en las preguntas 11 (59,1%) y 15 (54,5%) que corresponden a la enseñanza que reciben y a la iniciativa de comunicación con el usuario que tiene el personal de la universidad, respectivamente. Asimismo, es importante resaltar que el 34,1% se encuentran poco satisfechos con el nivel de atención mostrado por su coordinador.

**Tabla N° 05**

### **Muestra según la Dimensión Organización de los Trámites de la variable Calidad de Servicio Educativo**

	P17		P18		P19		P20		P21		P22	
	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F
Muy insatisfecho/a	0	0.0%	1	2.3%	4	9.1%	1	2.3%	1	2.3%	4	9.1%
Poco satisfecho/a	6	13.6%	14	31.8%	15	34.1%	16	36.4%	16	36.4%	15	34.1%
Satisfecho/a	30	68.2%	23	52.3%	19	43.2%	22	50.0%	20	45.5%	13	29.5%

Bastante satisfecho/a	8	18.2%	5	11.4%	6	13.6%	5	11.4%	6	13.6%	7	15.9%
Muy satisfecho/a	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	5	11.4%

Fuente: Resultados de la aplicación del cuestionario para medir la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil.

En la Tabla N° 05 se observa los ítems que evalúan a la dimensión organización de los trámites de la variable calidad de servicio. Se puede observar, según la opinión de los estudiantes existe un predominio del nivel satisfactorio, encontrándose los mayores porcentajes en las preguntas 17 (68.2%) y 18 (52,3%) que corresponden al período de tiempo que tiene en cada ciclo académico para recibir el servicio de enseñanza y el tiempo disponible que le brindan en las dependencias de la universidad para hacer los trámites, respectivamente. Asimismo, es importante señalar que el 34,1% se encuentran poco satisfechos con la climatización, ruidos y comodidad del mobiliario donde se le presta el servicio de enseñanza.

**Tabla N° 06**

***Muestra según la Dimensión Procesos Académicos de la variable Satisfacción Estudiantil***

	P23		P24		P25		P26		P27		P28		P29		P30		P31		P32		P33		P34	
	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F
Muy insatisfecho/a	2	4.5%	3	6.8%	2	4.5%	0	0.0%	10	22.7%	15	34.1%	14	31.8%	5	11.4%	1	2.3%	3	6.8%	4	9.1%	7	15.9%
Poco satisfecho/a	12	27.3%	11	25.0%	9	20.5%	7	15.9%	17	38.6%	12	27.3%	7	15.9%	15	34.1%	6	13.6%	9	20.5%	10	22.7%	13	29.5%
Satisfecho/a	22	50.0%	25	56.8%	25	56.8%	29	65.9%	9	20.5%	12	27.3%	16	36.4%	18	40.9%	27	61.4%	26	59.1%	20	45.5%	19	43.2%
Bastante satisfecho/a	8	18.2%	5	11.4%	6	13.6%	8	18.2%	7	15.9%	5	11.4%	6	13.6%	3	6.8%	8	18.2%	6	13.6%	9	20.5%	5	11.4%
Muy satisfecho/a	0	0.0%	0	0.0%	2	4.5%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	1	2.3%	3	6.8%	2	4.5%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%

Fuente: Resultados de la aplicación del cuestionario para medir la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil.

En la Tabla N° 06 se muestra los ítems que evalúan a la dimensión procesos académicos de la variable Satisfacción Estudiantil. Se puede observar, según la opinión de los estudiantes existe un predominio del nivel satisfactorio, encontrándose los mayores porcentajes en las preguntas 26 (65,9%), 31 (61,4%) y 32 (59,1%) que corresponden al nivel de rendimiento académico que muestran los docentes en el desarrollo de las asignaturas a su cargo, tener varias modalidades de titulación en su escuela y con los cursos de titulación profesional, respectivamente. Además, es importante señalar que el 38,6% se encuentran poco satisfechos con las gestiones realizadas por su coordinación académica en búsqueda de espacios de prácticas para fortalecer sus conocimientos. Asimismo, el 34,1% indica estar muy insatisfecho con las gestiones de su coordinación académica para ubicarlo en centros especializados y desarrollar sus prácticas de formación profesional.

**Tabla N° 07**

***Muestra según la Dimensión Servicios Institucionales de la variable Satisfacción Estudiantil***

	P35		P36		P37		P38		P39		P40	
	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F	F	% F
Muy insatisfecho/a	2	4.5%	5	11.4%	3	6.8%	4	9.1%	7	15.9%	14	31.8%
Poco satisfecho/a	16	36.4%	15	34.1%	15	34.1%	15	34.1%	7	15.9%	9	20.5%
Satisfecho/a	22	50.0%	18	40.9%	19	43.2%	20	45.5%	22	50.0%	11	25.0%
Bastante satisfecho/a	4	9.1%	6	13.6%	4	9.1%	4	9.1%	5	11.4%	6	13.6%
Muy satisfecho/a	0	0.0%	0	0.0%	3	6.8%	1	2.3%	3	6.8%	4	9.1%

Fuente: Resultados de la aplicación del cuestionario para medir la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil.

En la Tabla N° 07 se muestra los ítems que evalúan a la dimensión servicios institucionales de la variable Satisfacción Estudiantil. Se puede

observar, según la opinión de los estudiantes existe un predominio del nivel satisfactorio, encontrándose los mayores porcentajes en las preguntas 35 y 39 con 50% cada una que corresponden a la entrega de la información que solicita al personal administrativo y a los servicios de salud (primeros auxilios) que le brindan en la Filial, respectivamente. Además, es importante señalar que el 31,8% se encuentran muy insatisfechos con el cobro del seguro de accidentes de estudiantes.

**Tabla N° 08**

***Muestra según correlación bivariada de Pearson entre Calidad de servicio educativo y Satisfacción estudiantil***

		Variable Satisfacción estudiantil
<b>Variable Calidad de servicio educativo</b>	Correlación de Pearson	,768**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	44

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la tabla N° 08, muestran que el **valor p** (significancia bilateral) de la correlación existente entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil es = 0,00 y su nivel de correlación es de 0,768. De acuerdo con estos valores se puede afirmar la existencia de una correlación directa y significativa entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Derecho de la Filial Jaén.

### **3.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Las variables abordadas en la presente investigación corresponden a la calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil, en una muestra de 44 estudiantes de la EAP de Derecho de la UAP – Filial Jaén.

El objetivo general del trabajo de investigación fue “Determinar la relación de la calidad de servicio educativo con la satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén, 2017”.

De acuerdo a los resultados globales obtenidos en la investigación, se evidencia que existe una relación significativa entre la calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil. Por lo que se podría afirmar que la calidad de servicio educativo se estaría comportando como un factor clave que condiciona o influye en la satisfacción de los estudiantes.

Al realizar un análisis más detallado de las variables de estudio con sus respectivas dimensiones, se destacan los resultados obtenidos considerando los objetivos específicos.

El primer objetivo específico: “Determinar nivel de la calidad de servicio educativo en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén”. En la Tabla N° 01 se observa que en la variable calidad de servicio existe un predominio del nivel satisfactorio con el 46,21%. Las dimensiones de esta variable con mayor puntuación son: instalaciones y organización de los trámites, con 47,73% cada una. La dimensión actuación del personal, también se ubica en el nivel satisfactorio con el 43.18%. Estos resultados se detallan con mayor precisión en las Tablas 03, 04 y 05 que muestran los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones de la variable calidad de servicio educativo.

En la Tabla N° 03 se puede apreciar que la mayoría de estudiantes, en la dimensión instalaciones, se muestran satisfechos con la conservación de las instalaciones, limpieza de las aulas y con el cuidado y mantenimiento de las Instalaciones de la universidad y el 34,1% están bastante satisfechos con las medidas de seguridad en las instalaciones de la universidad.

En la Tabla N° 04, se puede observar respecto a la dimensión actuación del personal, que la mayoría de estudiantes se encuentran satisfechos con la enseñanza que reciben y a la iniciativa de comunicación con el usuario que tiene el personal de la universidad. Sin embargo, el 34,1% se encuentran poco satisfechos con el nivel de atención mostrado por su coordinador.

En la Tabla N° 05 se puede observar que, según la opinión de la mayoría de los estudiantes, en la dimensión organización de los trámites, existe un predominio del nivel satisfactorio sobre el período de tiempo que tiene en cada ciclo académico para recibir el servicio de enseñanza y el tiempo disponible que le brindan en las dependencias de la universidad para hacer los trámites, respectivamente. Asimismo, es importante señalar que el 34,1% se encuentran poco satisfechos con la climatización, ruidos y comodidad del mobiliario donde se le presta el servicio de enseñanza.

Estos resultados coinciden con los encontrados por Saavedra (2013); en un estudio sobre la evaluación de la calidad del servicio educativo percibido por estudiantes de nivel universitario y técnico, donde concluye que el grado de percepción de la calidad global del servicio educativo que expresan los estudiantes de Electricidad, se encuentra en un nivel medio al promedio general.

Teniendo en cuenta lo expresado por Elera (2010), acerca de que la calidad del servicio educativo se refleja en el nivel de satisfacción de los usuarios, si bien se ha obtenido resultados moderados o regulares, hay necesidad de responder a las demandas de los estudiantes desplegando mayores esfuerzos en la mejora de las instalaciones, actuación del personal y la organización de los trámites, sobre todo, se debe enfatizar, la capacitación del personal jerárquico y la mejora de las condiciones de estudio considerando ambientes ventilados y mobiliario cómodo.

En cuanto, al segundo objetivo específico: “Evaluar el nivel de satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén”,

en la Tabla N° 02 se observa que el 45,45% de estudiantes de la EAP de Derecho de la Filial Jaén se muestran satisfechos. Este nivel satisfactorio se refleja en las dimensiones procesos académicos y servicios institucionales, con 47,73% y 43,18% respectivamente.

En la Tabla N° 06, se observa que la mayoría de estudiantes, en la dimensión de procesos académicos, opinan estar satisfechos con el nivel de rendimiento

académico que muestran los docentes en el desarrollo de las asignaturas a su cargo, tener varias modalidades de titulación en su escuela y con los cursos de titulación profesional. Sin embargo, el 38,6% de estudiantes están poco satisfechos y el 34,1% señalan estar muy insatisfecho con la gestión de las prácticas de formación profesional por parte de su coordinación académica.

En la Tabla N° 07 que corresponde a la dimensión servicios institucionales se puede observar que la mayoría de estudiantes están satisfechos, en especial, con la entrega de la información que se solicita al personal administrativo y los servicios de salud (primeros auxilios). Sin embargo, el 31,8% se encuentran muy insatisfechos con el cobro del seguro de accidentes de estudiantes.

Gento & Vivas (2003) citado por (Ortiz, 2015), sostienen que la apreciación favorable está relacionada con la atención de las necesidades y expectativas de los estudiantes. Es por ello, que pese a obtener resultados moderados en cuando a la satisfacción estudiantil, urge implementar mejoras en los procesos académicos y servicios institucionales, a fin de elevar los niveles de satisfacción de los estudiantes de la EAP de Derecho de la UAP – Filial Jaén.

Wince & Borden (1995), sostienen que la satisfacción de los estudiantes ha sido identificada como uno de los factores que contribuyen significativamente a la retención y fidelización de los alumnos en las escuelas universitarias. Es por ello que se debe responder a sus demandas, enfatizando la gestión de las prácticas profesionales en diversos espacios formativos que garanticen el ejercicio gradual de la profesión y el logro de competencias profesionales. Asimismo, se debe brindar a los estudiantes mayor información y garantía respecto a los seguros de salud como medidas preventivas frente a cualquier contingencia que puede afectar su proceso formativo.

En lo que respecta al tercer objetivo específico: “Analizar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén, 2017”.

De acuerdo a los resultados obtenidos, en la Tabla N° 08 se puede apreciar que el valor p (significancia bilateral) de la correlación existente entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil es = 0,00 y su nivel de

correlación es de 0,768. Por lo que se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Derecho de la Filial Jaén.

En consecuencia, es rechazada la hipótesis nula (H0) y aceptada la hipótesis de investigación (H1), indicando que en opinión de los estudiantes de la EAP de Derecho de la UAP – Filial Jaén, a medida que mejora calidad de servicio educativo mejora la satisfacción estudiantil.

Los resultados obtenidos en las variables calidad de servicio y satisfacción estudiantil, con sus respectivas dimensiones, muestran que la Escuela Académico Profesional de Derecho de la UAP – Filial Jaén está incidiendo de manera regular en el proceso formativo y en el logro de competencias de los estudiantes, sin embargo, se debe seguir mejorando las condiciones de calidad a fin de alcanzar mayores niveles de satisfacción de los estudiantes considerando tanto las demandas formativas actuales como sus necesidades y expectativas del estudiantado.

## CONCLUSIONES

Considerando los resultados y los objetivos de la investigación realizada, se ha podido determinar las siguientes conclusiones:

1. Existe una relación significativa entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil, en la EAP de Derecho de UAP – Filial Jaén, siendo el nivel de correlación de Pearson de 0,768. Hay una valoración positiva del estudiantado, a un nivel regular, de las condiciones y servicios que brinda la universidad en la formación de los profesionales de Derecho.
2. Se encontró que existe un predominio del nivel satisfactorio en la variable calidad de servicio educativo, con un 46,21%, resultado que estarían influyendo de manera regular en los procesos formativos y resultados académicos de los profesionales de Derecho. La mayoría de estudiantes se muestran moderadamente conformes, en la dimensión instalaciones, con la conservación de las instalaciones, limpieza de las aulas, cuidado y mantenimiento de las instalaciones de la universidad y con las medidas de seguridad en el campus universitario. En lo que respecta a la dimensión actuación del personal, hay una valoración regular con los procesos formativos y la atención a los usuarios por parte del personal de la universidad. Sin embargo, se muestran poco satisfecho con el nivel de atención de su coordinador de escuela. En la dimensión organización de los trámites, manifiestan un nivel regular de aceptación frente a los periodos de estudios y la atención a sus trámites. Señalan poca satisfacción con la ventilación de las aulas, interferencias y comodidad del mobiliario.
3. Se encontró que existe un predominio del nivel satisfactorio en la variable satisfacción estudiantil, con un 45,45%, lo que indica que la mayoría de estudiantes expresan una regular aceptación frente a las condiciones y

servicios que ofrece la universidad en la formación profesional. En la dimensión procesos académicos, la mayoría de estudiantes se muestran moderadamente conformes con el desempeño académico de los docentes y con las opciones de titulación que ofrece la EAP de Derecho. Sin embargo, el 38,6 muestran su disconformidad con la gestión de las prácticas de formación profesional por parte de su coordinación académica. En lo que concierne a la dimensión servicios institucionales, los estudiantes están moderadamente satisfechos con la entrega de la información que se solicita al personal administrativo y los servicios de salud. Sin embargo, el 31,8% expresan su inconformidad con el cobro de seguros de accidentes.

## RECOMENDACIONES

1. Difundir los resultados de la presente investigación en la EAP de Derecho, considerando la participación del personal directivo, jerárquico, administrativo y estudiantes con el fin de sensibilizar y proponer, de manera participativa, acciones de mejora continúa.
2. Elaborar planes de mejora continua para elevar los niveles de satisfacción en la variable calidad de servicio, incidiendo en planes de capacitación sobre atención al usuario dirigidos al personal jerárquico. Asimismo, en el rediseño de las aulas para brindar ambientes agradables que favorezcan la formación profesional.
3. Diseñar planes de mejora continua sobre la gestión de la práctica profesional para elevar los niveles de satisfacción estudiantil en el ejercicio de temprano y gradual de su profesión a fin de garantizar el logro del perfil profesional. Asimismo, programar talleres informativos sobre los seguros de salud de accidentes como parte de las medidas preventivas frente a situaciones imprevistas que puedan poner en peligro la vida de los estudiantes.

## FUENTES DE INFORMACION

- Berdugo , S. (2012). *Medición de la calidad del proceso de matrícula, mediante la percepción del grado de satisfacción de los estudiantes del Programa de Fisioterapia de la Universidad Manuela Beltrán – UMB (Bogotá D.C)*. Tesis de Maestría, Universidad Virtual: Tecnológico de Monterrey EGE, Escuela de Graduados en Educación, Bogotá. Recuperado el 2017 de abril de 27, de [https://repositorio.itesm.mx/ortec/bitstream/11285/578598/1/Berdugo\\_Tesis.pdf](https://repositorio.itesm.mx/ortec/bitstream/11285/578598/1/Berdugo_Tesis.pdf)
- Cadena-Badilla, M., Mejías, A., Vega-Robles, A., & Vásquez, J. (04 de Abril de 2015). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1), 9-18.
- Calduch, R. (1993). *Métodos y Técnicas de Investigación en Relaciones Internacionales*. Universidad Complutense de Madrid. Madrid: Ciencias Sociales.
- Carrasco , S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración* (5a Ed ed.). McGrawHill.
- Davila, C. (1985). *Teorías Organizacionales y Administrativas*. McGrawHill.
- Elera, R. (2010). *Gestión Institucional y su relación con la calidad del servicio en una Institución Educativa Pública de Callao*. Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Educación, Lima.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México, México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.S. DE C.V.

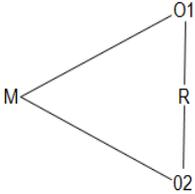
- Jaramillo, A. (2013). *Propuesta administrativa de servicios educativos para mejorar la calidad de servicios en la universidad regional autónoma de los andes extensión Ibarra – Imbabura*. Tesis de Maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Escuela de Posgrado, Ambato - Ecuador. Recuperado el 2017 de Abril de 28, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4508/1/TUAMDE001-2013.pdf>
- López(a), O. (Febrero de 2014). *Actividades educativas*. Recuperado el 31 de Enero de 2015, de *Actividades educativas: ctaactividades.blogspot.com/2014\_08\_01archive.html*
- Mego, A. (2012). *Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en el año 2012*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna, Escuela de Posgrado, tacna.
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, X(2), 29-47.
- Minedu. (2007). *Proyecto Educativo Nacional al 2021*. Lima.
- Ortiz, C. (2015). *Relación entre la satisfacción estudiantil y la gestión educativa en la especialidad de Tecnología Pesquera del IESTP “Contralmirante Manuel Villar Olivera” – Zorritos, 2014*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Zorritos. Recuperado el 2017 de Abril de 20, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7949>
- Palacios, J. (Junio de 2010). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 19(3), 127-142. Recuperado el 2017 de Abril de 23, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3341219.pdf>

- Parasuraman, V., Zeithaml, A., & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: ESIC Editorial.
- Pimienta, J. (2012). *Estrategias de enseñanza - aprendizaje*. México: Pearson.
- Saavedra, M. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo percibido por estudiantes de nivel universitario y técnico: El caso de los alumnos del área de Electricidad, INACAP, Sede Temuco*. Tesis de Maestría, Universidad de la Frontera, Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, Temuco. Recuperado el 2017 de Abril de 24, de [http://dspace2.conicyt.cl/bitstream/handle/10533/92324/SAAVEDRA\\_MARIO\\_2475M.pdf?sequence=1](http://dspace2.conicyt.cl/bitstream/handle/10533/92324/SAAVEDRA_MARIO_2475M.pdf?sequence=1)
- Secretaría de Educación Pública. (2010). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica* (Segunda ed.). México, México: Secretaría de Educación Pública.
- Sunedu. (2015). *Modelo de licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano*. Lima.
- Wince, M., & Borden, V. (Mayo de 1995). When does student satisfaction matter? *Ponencia presentada en el 35th Annual Forum of the Association for Institutional Research. Boston, MA*.
- Yarce, J. (02 de Abril de 2014). Calidad Total en le Educación. *Educación y Educadores*, 27-31. Recuperado el 2017 de Abril de 20, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2042014.pdf>
- Zárate, J. (2016). *Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 2017 de Abril de 20, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7949>

## ANEXOS

### ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO DE LA UAP FILIAL JAÉN, 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología de la Investigación
<p><b>Problema principal</b> ¿Qué relación hay entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén, 2017?</p>	<p><b>General.</b> Determinar la relación de la calidad de servicio educativo con la satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén, 2017.</p>	<p><b>Principal.</b> H1: Existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén.  H0: No existe relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén.</p>	<p><b>Variable independiente</b>  Calidad de Servicio Educativo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Limpieza</li> <li>2. Accesibilidad</li> <li>3. Conservación</li> <li>4. Seguridad</li> <li>5. Confort</li> <li>6. Simpatía</li> <li>7. Profesionalidad</li> <li>8. Motivación</li> <li>9. Comunicación</li> <li>10. Horario de atención</li> <li>11. Rapidez de los trámites</li> <li>12. Comodidad</li> </ol>	<p><b>Diseño</b>  transeccionales descriptivos</p> <p><b>Esquema:</b></p>  <pre> graph LR     M --- R     R --- 01     R --- 02     </pre>

<p><b>Problema específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio educativo en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén, 2017?</p> <p>b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén, 2017?</p> <p>c) ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén, 2017?</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>a) Determinar nivel de la calidad de servicio educativo en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén.</p> <p>b) Evaluar el nivel de satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén</p> <p>c) Analizar el nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén, 2017.</p>	<p><b>Específica</b></p> <p>a) Existe nivel de la calidad de servicio educativo en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén</p> <p>b) Existe nivel de satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén</p> <p>c) Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén.</p>	<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Satisfacción Estudiantil</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autoaprendizaje</li> <li>2. Rendimiento académico</li> <li>3. Prácticas de especialidad</li> <li>4. Nuevas tecnologías</li> <li>5. Promoción de la titulación</li> <li>6. Consejería</li> <li>7. Acceso a la información</li> <li>8. Transparencia</li> <li>9. Beneficios asistenciales</li> <li>10. Servicios de salud</li> <li>11. Deserción estudiantil.</li> </ol>	<p>Donde:</p> <p>M = muestra.</p> <p>O1= Calidad de servicio educativo</p> <p>O2= Satisfacción estudiantil</p> <p>R= Relación de O1 y O2</p>
---	---	---	--	--	--

## ANEXO Nº 02: FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. **Nombre:**  
Cuestionario para medir calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la Escuela Académico Profesional de Derecho de la UAP Filial Jaén, 2017
2. **Autora: Investigadora:**  
Br. Brenda Nathaly Adrianzen Jimenez
3. **Objetivo:**  
Determinar la relación de la calidad de servicio educativo con la satisfacción estudiantil en la Escuela Académico Profesional de Derecho de la UAP - Filial Jaén, 2017.
4. **Usuarios:**  
El cuestionario fue aplicado a 44 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Derecho de la UAP Filial Jaén, que asistieron el día de la aplicación del instrumento.
5. **Características y modo de aplicación:**
  - 1º El cuestionario está estructurado en 40 ítems referidos a las 2 variables: 22 ítems sobre la variable calidad de servicio educativo y 18 ítems para la variable satisfacción estudiantil.
  - 2º El instrumento fue aplicado de manera individual a cada unidad de análisis, estuvo bajo responsabilidad de la investigadora, previa la autorización de las autoridades universitarias.
  - 3º El instrumento se aplicó por un lapso de 30 minutos.

### 6. Estructura:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio educativo	Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limpieza</li><li>• Accesibilidad.</li><li>• Conservación.</li><li>• Seguridad.</li></ul>	1, 2 3, 4 5, 6 7, 8
	Actuación del personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Simpatía.</li><li>• Profesionalidad.</li></ul>	9, 10 11, 12

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación.</li> <li>• Comunicación.</li> </ul>	13, 14 15, 16
	<b>Organización de los trámites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario de atención.</li> <li>• Rapidez de los trámites.</li> <li>• Comodidad.</li> </ul>	17, 18 19, 20 21, 22
<b>Satisfacción estudiantil</b>	<b>Procesos académicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoaprendizaje.</li> <li>• Rendimiento académico.</li> <li>• Prácticas de especialidad.</li> <li>• Nuevas tecnologías.</li> <li>• Promoción de la titulación.</li> <li>• Consejería</li> </ul>	23, 24 25, 26 27, 28 29, 30 31, 32 33, 34
	<b>Servicios institucionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia y Acceso a la información.</li> <li>• Beneficios asistenciales.</li> <li>• Servicios de salud.</li> </ul>	35, 36 37, 38 39, 40

## 7. Escala:

### a. Escala general de valoración

<b>NIVELES</b>	<b>VALOR</b>
Muy insatisfactorio	1
Poco satisfactorio	2
Satisfactorio	3
Bastante satisfactorio	4
Muy satisfactorio	5

**b. Escala aditiva**

<b>NIVELES</b>	<b>VALOR</b>	<b>PROMEDIO PORCENTUAL</b>
Muy bajo	1	0 – 20%
Bajo	2	21 – 40%
Regular	3	41 – 60%
Alto	4	61 – 80%
Muy alto	5	81 – 100%

**8. Validación:**

El contenido del instrumento fue validado a través de juicio de expertos.

**9. Confiabilidad:**

Se estimó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

### ANEXO N° 03: CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

#### CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO DE LA UAP FILIAL JAÉN, 2017

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	44	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	44	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	40

## ANEXO 04: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO DE LA UAP FILIAL JAÉN, 2017

Este cuestionario tiene como objetivo determinar la relación de la calidad de servicio educativo con la satisfacción estudiantil en la escuela académico profesional de derecho de la UAP filial Jaén, 2017. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

**I. DATOS GENERALES:** Por favor, marque con una X su respuesta.

SEXO	MASCULINO		FEMENINO	
EDAD			CICLO ACADEMICO	

#### II. INDICACIONES.

A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, Indicando su grado de satisfacción en una escala del 1 al 5 que considere correcta:

- 1.- Muy insatisfecho/a
- 2.- Poco satisfecho/a
- 3.- Satisfecho/a
- 4.- Bastante satisfecho/a
- 5.- Muy satisfecho/a

Dimensión Instalaciones		1	2	3	4	5
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la Pulcritud de las instalaciones del edificio donde se presta el servicio de enseñanza?					
2	¿En qué medida está usted satisfecho/a con la limpieza de las aulas donde desarrolla sus clases?					
3	¿Qué tan satisfecho/a esta con la ubicación del local de la universidad?					
4	¿Qué tan satisfecho/a esta con la ubicación de la oficina administrativa de la Escuela de derecho?					
5	¿Qué nivel de satisfacción tiene respecto al cuidado y mantenimiento de las Instalaciones de la universidad?					
6	¿Qué tan satisfecho/a esta con la conservación de las instalaciones de la universidad?					
7	¿Qué tan satisfecho/a esta con la seguridad de las instalaciones que tiene la universidad?					
8	¿Qué nivel de satisfacción le genera saber que no existen riesgos físicos ni posibilidad de accidentes en					

	las instalaciones de la universidad?					
<b>Dimensión Actuación del personal</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Qué tan satisfecho/a esta con la atención y amabilidad por el personal que trabaja en la universidad?					
10	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al trato que le brindan en la coordinación de su escuela?					
11	¿Qué nivel de satisfacción genera en usted el nivel de enseñanza que recibe?					
12	¿Está satisfecho/a con el nivel profesional del personal administrativo y docentes de la escuela de derecho?					
13	¿En qué medida le satisface la predisposición que le brindan los docentes en la orientación a realizar sus trabajos académicos?					
14	¿Está satisfecho/a con el nivel de atención mostrado por su coordinador?					
15	¿Está satisfecho/a esta con la iniciativa de comunicación con el usuario que tiene el personal de la universidad?					
16	¿Qué nivel de satisfacción genera en usted la forma de comunicación que tienen en la coordinación de su escuela?					
<b>Dimensión Organización de los trámites</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿Qué tan satisfecho/a esta con el período de tiempo que tiene en cada ciclo académico para recibir el servicio de enseñanza?					
18	¿Qué nivel de satisfacción genera en usted el tiempo disponible que le brindan en las dependencias de la universidad para hacer los trámites?					
19	¿Qué nivel de satisfacción genera en usted la velocidad con que se realiza un trámite en el desarrollo de sus actividades de matrícula y registro?					
20	¿Qué tan satisfecho esta con el tiempo de demora que emplea el personal de la universidad para brindarle un servicio?					
21	¿Qué nivel de satisfacción genera en usted las facilidades que le brindan para realizar sus trámites?					
22	¿Qué tan satisfecho esta con la climatización, ruidos y comodidad del mobiliario donde se le presta el servicio de enseñanza?					
<b>Dimensión Procesos académicos</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	¿Qué tan satisfecho esta con el nivel de enseñanza que le brindan los docentes en el desarrollo de sus cursos?					
24	¿Qué nivel de satisfacción genera en usted el desarrollo de las actividades académicas orientadas por los docentes en el aula?					
25	¿Qué tan satisfecho esta con el rendimiento académico de usted?					

26	¿En qué medida está satisfecho/a con el nivel de rendimiento académico que muestran los docentes en el desarrollo de las asignaturas a su cargo?					
27	¿Qué nivel de satisfacción genera en usted las gestiones realizadas por su coordinación académica en búsqueda de espacios de prácticas para fortalecer sus conocimientos?					
28	¿Qué tan satisfecho esta con las gestiones de su coordinación académica para ubicarlo en centros especializados y desarrollar sus prácticas de formación profesional?					
29	¿Qué nivel de satisfacción genera en usted el uso de nuevas herramientas tecnológicas que ayudan a fortalecer su aprendizaje?					
30	¿Qué tan satisfecho esta con el uso de la plataforma educativa Blackboard?					
31	¿Qué nivel de satisfacción genera en usted tener varias modalidades de titulación en su escuela?					
32	¿Qué tan satisfecho/a esta con los cursos de titulación profesional?					
33	¿En qué medida está satisfecho/a con la implementación del departamento psicopedagógico implementado por su filial?					
34	¿Qué nivel de satisfacción tiene usted respecto a la asesoría pedagógica de su coordinación?					
<b>Dimensión Procesos académicos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
35	¿Qué nivel de satisfacción genera en usted entrega de la información que solicita al personal administrativo de la filial?					
36	¿En qué medida está satisfecho/a con la información brindada por su coordinación, esta ha sido completa y real?					
37	¿Está satisfecho/a con los beneficios asistenciales que le ofrecen en la universidad?					
38	¿Qué nivel de satisfacción ha generado en usted las respuestas a sus consultas sobre beneficios asistenciales en la oficina de registro académico de su filial?					
39	¿Está satisfecho/a con los servicios de salud (primeros auxilios) Que le brindan en la Filial?					
40	¿Qué nivel de satisfacción genera en usted el cobro del seguro de accidentes de estudiantes?					

Muchas gracias por su cooperación.

## ANEXO 05: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO

### FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTOS

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : CARBASAL GARCIA LOUIS OMAR
- 1.2 GRADO ACADÉMICO : MAESTRÍA
- 1.3 INSTITUCION QUE LABORA : UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
- 1.4 TITULO DE LA INVESTIGACION : CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD "ALAS PERUANAS" FILIAL JAÉN, AÑO 2014
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : ADRIANZEN SIMENES BRENDA NATHALY
- 1.6 MAESTRIA : DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA
- 1.7 MENCIÓN : - - -
- 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
- 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
- a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
  - b) De 12 a 15: (Válido, mejorar)
  - c) De 18 a 20: (Válido, aplicar)
  - d) De 10 a 12: (No válido, modificar)
  - e) De 15 a 18: (Válido, precisar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR**

INDICADORES DE EVALUACION DE INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		01 - 09	10 - 12	12 - 15	15 - 18	18 - 20
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado	02	02	04	04	02
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables					19
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					19
4. ORGANIZACIÓN	Existe un organismo y lógico					18
5. SUFFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					19
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio				18	19
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					19
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					18
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					19
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pistas para la investigación y construcción de teorías				18	19
Sub Total					36	150
Total						186

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.4) : 74.40

VALORACION CUALITATIVA : SEPTIMA Y CUARTO PUNTO CUERO

OPINIÓN APLICABILIDAD : BRUNE REQUISITOS PARA SU APLICACION

Lugar y Fecha: JAÉN, 01 JUNIO 2014

  
 Firma y Postfirma del experto  
 DNI: 03239157





## ANEXO 06: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



