



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

RELACIÓN ENTRE EXPECTATIVA Y SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN ESTUDIANTES DEL PRIMER SEMESTRE DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD CIENCIAS DE LA SALUD, AREQUIPA 2019

PRESENTADO POR:

BACH. MIGUEL ÁNGEL LLANCARI RAMOS

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

AREQUIPA – PERÚ

2021



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**RELACIÓN ENTRE EXPECTATIVA Y SATISFACCIÓN DE LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN ESTUDIANTES
DEL PRIMER SEMESTRE DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA DE
LA UNIVERSIDAD CIENCIAS DE LA SALUD, AREQUIPA 2019**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo de una educación de calidad conectada al empleo y servicio a la sociedad

ASESOR

DR. MANUEL LINARES PACHECO

DEDICATORIA

A mi querida madre por sus consejos
y estímulo constante para llegar a este
punto. Gracias.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por su apoyo constante y aliento frecuente para lograr culminar esta investigación.

RECONOCIMIENTO

A mis docentes por sus enseñanzas y el ejemplo de superación para poder finalizar satisfactoriamente esta maestría.

CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	15
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL	19
1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL	20
1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL	20
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL	20
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	20
1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL	20
1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	21
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	22
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.5.1. JUSTIFICACIÓN	23
1.5.2. IMPORTANCIA	24
1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.7. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	27
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	27
2.2 Bases teóricas o científicas	34
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	44

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	47
3.1. HIPÓTESIS GENERAL	47
3.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS	47
3.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	49
3.4. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	50
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	52
4.1. MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	
4.1.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	52
4.1.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	52
4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	53
4.2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	53
4.2.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	53
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	54
4.3.1. POBLACIÓN	54
4.3.2. MUESTRA	54
4.3.3. MUESTREO	55
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	55
4.4.1. TÉCNICAS	55
4.4.2. INSTRUMENTOS	56
4.4.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	58
4.4.4. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS.	60
4.4.5. ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN	60
CAPÍTULO V: RESULTADOS	61
5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	62
5.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO POR VARIABLES Y DIMENSIONES	72
5.3. ANÁLISIS INFERENCIAL Y PRUEBA DE NORMALIDAD	78
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	97
CONCLUSIONES	102
RECOMENDACIONES	104
FUENTES DE INFORMACIÓN	106
ANEXOS	110
1. Matriz de consistencia	111
2. Instrumento (s) de recolección de datos	112
3. Consentimiento informado	116
4. Validación de expertos	116
5. Declaratoria de autenticidad del informe de tesis	127
6. Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo	128

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Población de estudio según edad, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	62
Tabla 2 Población de estudio según sexo, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	64
Tabla 3 Población de estudio según estado civil, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	66
Tabla 4 Población de estudio según carrera, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	68
Tabla 5 Población de estudio según turno, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	70
Tabla 6 Población de estudio según nivel de expectativa de la calidad de los servicios educativos, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	72
Tabla 6.1. Población de estudio según dimensiones de la expectativa de la calidad de los servicios educativos, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	74
Tabla 7 Población de estudio según nivel de satisfacción de la calidad de los servicios educativos, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	75
Tabla 7.1. Población de estudio según dimensiones de la satisfacción de la calidad de los servicios educativos, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	77
Tabla 8 Correlación entre expectativa y satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	81

Tabla 9	84
Correlación entre expectativa y satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	
Tabla 10	87
Correlación entre expectativa y satisfacción de la capacidad de respuesta de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	
Tabla 11	90
Correlación entre expectativa y satisfacción de la seguridad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	
Tabla 12	93
Correlación entre expectativa y satisfacción de la empatía en los servicios educativos de estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	
Tabla 13	95
Correlación entre expectativa y satisfacción de la calidad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1 Población de estudio según edad, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	62
Gráfico 2 Población de estudio según sexo, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	64
Gráfico 3 Población de estudio según estado civil, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	66
Gráfico 4 Población de estudio según carrera, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	68
Gráfico 5 Población de estudio según turno, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	70
Gráfico 6 Población de estudio según nivel de expectativa de la calidad de los servicios educativos, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	72
Gráfico 7 Población de estudio según nivel de satisfacción de la calidad de los servicios educativos, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	75
Gráfico 8 Correlación entre expectativa y satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	81
Gráfico 9 Correlación entre expectativa y satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.	84
Gráfico 10 Correlación entre expectativa y satisfacción de la capacidad de respuesta de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia,	87

Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Gráfico 11 90

Correlación entre expectativa y satisfacción de la seguridad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Gráfico 12 93

Correlación entre expectativa y satisfacción de la empatía en los servicios educativos de estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Gráfico 13 95

Correlación entre expectativa y satisfacción de la calidad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

RESUMEN

El **Objetivo** del estudio fue determinar la relación que existe entre la expectativa y la satisfacción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019. **Materiales y métodos:** Se trata de un estudio de tipo descriptivo, correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 100 estudiantes de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa durante el primer semestre del año 2019. Los instrumentos empleados fueron la encuesta modelo SERVQUAL para la expectativa y para la satisfacción de la calidad de los servicios educativos brindados por la Universidad Ciencias de la Salud. **Resultados:** La edad de los estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud oscila entre los 15 y 19 años en un 58% de los casos; el 96% son de sexo femenino; el 89% es soltero; el 56% cursa el primer semestre de la carrera de enfermería, mientras que el 44% siguen la carrera de obstetricia. El 79% de los estudiantes refiere un nivel de expectativa de la calidad de los servicios educativos alto; un 19% tiene una expectativa media, y solo un 2% baja. El 62% de los estudiantes refiere un nivel de satisfacción de la calidad de los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud medio; un 22% tiene una satisfacción alta, mientras que en un 16% es baja. Existe relación estadísticamente significativa (p -valor = 0,000) entre la expectativa y la satisfacción de los elementos tangibles; de la fiabilidad (p -valor = 0,003); de la capacidad de respuesta (p -valor = 0,000); de la seguridad (p -valor = 0,000) y de la empatía (p -valor = 0,001). **Conclusión:** Existe relación estadísticamente significativa (p -valor = 0,005) entre la expectativa y la satisfacción de la calidad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Palabras Clave: Expectativa; satisfacción; calidad; servicios educativos; universidad.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the expectation and satisfaction of the quality of educational services in students of the first semester of Nursing and Midwifery at the University of Health Sciences, Arequipa 2019. Materials and methods: of a descriptive, correlational cross-sectional study. The sample consisted of 100 students from the University of Health Sciences, Arequipa during the first semester of 2019. The instruments used were the SERVQUAL model survey for the expectation and satisfaction of the quality of the educational services provided by the Health Sciences University. Results: The age of the students of the first semester of nursing and obstetrics at the University of Health Sciences ranges between 15 and 19 years in 58% of the cases; 96% are female; 89% are single; 56% are in the first semester of a nursing career, while 44% are pursuing a midwifery career. 79% of the students refer to a high level of expectation of the quality of educational services; 19% have a medium expectation, and only 2% low. 62% of the students refer to a medium level of satisfaction with the quality of the educational services of the University of Health Sciences; 22% have high satisfaction, while 16% are low. There is a statistically significant relationship (p-value = 0.000) between the expectation and the satisfaction of the tangible elements; reliability (p-value = 0.003); response capacity (p-value = 0.000); security (p-value = 0.000) and empathy (p-value = 0.001). Conclusion: There is a statistically significant relationship (p-value = 0.005) between the expectation and satisfaction of the quality of educational services in Nursing and Midwifery students, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Keywords: Expectation; quality satisfaction; educational services; college.

INTRODUCCIÓN

La educación permite elevar el nivel no solo económico de los pueblos, sino también la valía de las personas, especialmente de las mujeres (Sen, 2000, pág. 282). El valor que tiene la educación en términos monetarios es palmario, porque permite reducir el nivel de pobreza, elevar el nivel de salud, y en consecuencia brindar la estabilidad y la paz en aquellos países en donde se la valora (Banco Mundial, 2018).

La educación superior universitaria puede alcanzar la calidad siempre que brinde además de sus consabidos servicios académicos, en el marco de las exigencias establecidas por la Ley Universitaria peruana (Ley 30220), un servicio que constantemente busque comprender y satisfacer las expectativas de sus estudiantes. Esto significa, que la universidad como dispensadora de un servicio educativo, no se conforme con el desarrollo de actividades mínimas que cumplan con estándares básicos. Hacerlo sería condenarla a la mediocridad. La actitud que debe asumir es la de búsqueda de la mejora continua en todo el radio de su actividad, ello garantizará mejores resultados educativos, mayor satisfacción, así como su permanencia y vigencia en el mundo académico (Kotler & Armstrong, Marketing, 2017, pág. 142).

La presente investigación se realizó en la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la expectativa y la satisfacción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de dicha Institución durante el periodo de julio a diciembre del 2019. Mediante sus resultados se podrán elaborar estrategias y planes de intervención que permitan optimizar la calidad de los servicios educativos de la institución universitaria.

En el primer capítulo se describe la realidad problemática del área de estudios, incidiendo en aspectos relacionados con la calidad del servicio educativo universitario, a nivel internacional, nacional y local. Asimismo, se exponen las interrogantes, el objetivo general y los específicos, la relevancia del estudio, su factibilidad y sus limitaciones.

En el segundo capítulo se expone el desarrollo del marco teórico, el cual comprende los antecedentes del problema de los últimos diez años, las bases teóricas, que desarrollan las dimensiones e indicadores de cada una de las variables.

En el tercer capítulo se plantea la hipótesis de estudio, la definición de concepto y operativa de cada variable, así mismo, se propone el cuadro de operacionalización de variables.

El cuarto capítulo contiene la metodología de la investigación científica, el tipo, nivel y diseño de esta. Por otro lado, se describe la población, muestra y muestreo. Finalmente, se describen los instrumentos de medición, su validez y confiabilidad y la ética de la investigación.

Por último, el capítulo quinto contiene los resultados de la investigación. Se exponen los datos descriptivos y de inferencia estadística en tablas y gráficos. También se presenta su interpretación y la prueba de hipótesis. Finalmente, se expone la discusión conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La educación universitaria constituye el peldaño más alto en la formación de la persona. Según la UNESCO “en ninguna otra época de la historia de la humanidad, la inversión en educación superior determinó el cimiento fundamental para la edificación de una sociedad del conocimiento, con inclusión y diversidad, tendiente al progreso en investigación, innovación y creatividad” (Yamada, Castro, & Rivera, 2012, pág. 12).

Esta misma entidad recomienda que la educación universitaria sea pertinente, es decir que responda a las necesidades de la sociedad en donde se inserta, para resolver sus problemas mediante la investigación científica, la formación técnica y vocacional de sus educandos. Ello exige un estándar fundamental: la calidad educativa universitaria. En efecto, la importancia social que tiene la educación universitaria exige de ella un nivel de calidad y pertinencia cada vez mayores. Los esfuerzos desplegados para alcanzar dicho estándar educativo a

nivel internacional se ven reflejados en las publicaciones periódicas de los rankings de las mejores universidades (Hotcourses Latinoamérica, 2021, pág. 1).

La calidad educativa universitaria reviste una gran importancia también para la economía de un país, como lo han demostrado los estudios del famoso economista norteamericano Eric Hanushek (2016). En efecto este investigador ha demostrado que la calidad de la educación universitaria en países como Corea del sur ha incrementado su PBI en dos puntos porcentuales, mientras que en el Perú ocurrió exactamente todo lo contrario (Hanushek, 2016, pág. 2).

A nivel mundial la universidad que ocupa el primer puesto en este ranking de calidad es la Massachusetts Institute of Technology, seguida de la Stanford University y en tercer lugar la Harvard University. En el ranking latinoamericano de universidades de alta calidad se encuentran en primer lugar la universidad de Buenos Aires (UBA), Argentina, la universidad Autónoma de México (UNAM), la Universidade de Sao Paulo, Brasil y la Pontificia Universidad Católica de Chile. Como se aprecia no hay ninguna universidad peruana que ocupe alguno de los primeros puestos.

Es por ello que la necesidad de una educación superior universitaria de calidad en el Perú es urgente. Esta necesidad se ve reflejada en los datos del último censo realizado en el Perú el año 2017 por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). En dicho informe se señala que de 21.6 millones de personas con 15 años o más, 4.2 millones (19.7%) alcanzaron estudios universitarios. Asimismo, el INEI informó que en los últimos diez años la población universitaria se ha incrementado en un 40% con respecto a la

población total (INEI, 2018). Estos resultados permiten apreciar la magnitud real de la importancia que reviste la educación superior universitaria en el país.

El problema de la calidad educativa universitaria ha sido una tarea pendiente en los últimos decenios. La nueva Ley Universitaria (Ley 30220), ha constituido un parteaguas entre el antes y el después de la calidad educativa universitaria peruana. Según los reportes de la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU), existen 51 universidades públicas y 105 privadas a nivel nacional. Hasta marzo del 2021 se ha otorgado licencia a 92 universidades entre públicas y privadas y se ha denegado la misma a 49 universidades (SUNEDU, 2021, pág. 1).

El proceso de licenciamiento es la autorización por parte de la autoridad antes mencionada, para que las universidades puedan seguir realizando sus actividades académicas. Esta licencia se brinda a aquellas casas superiores de estudios que cumplan con las condiciones básicas de calidad (SUNEDU, 2019, pág. 1).

Por otro lado, la acreditación universitaria es un proceso llevado a cabo por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), órgano perteneciente al ministerio de educación, al igual que la SUNEDU. El proceso de acreditación garantiza que los servicios educativos brindados por la universidad sean de la más alta calidad, a través del cumplimiento de las metas institucionales, es decir por resultados.

Mediante la cultura de la autoevaluación se busca cumplir con los estándares de calidad suficientes para demostrar su solvencia cuando se realice la supervisión externa. Hasta el momento en el Perú solo hay once universidades que cuentan con carreras acreditadas. El alcance de los estándares de calidad educativa universitaria constituye una tarea bastante ardua que muchas universidades no logran superar (SINEACE, 2019, pág. 1).

La calidad puede medirse de diversas maneras, pero clásicamente se ha planteado como la ecuación que tiene como numerador la satisfacción de las necesidades del usuario y como denominador sus expectativas sobre el servicio brindado (Kotler & Armstrong, 2017, pág. 87).

En el caso de la educación universitaria, la evaluación de la calidad del servicio educativo puede realizarse de manera objetiva. Uno de los mejores instrumentos para tal fin es el modelo Servqual propuesto por Parasuraman (1991), quien lo ha dividido en cinco dimensiones: tangibilidad; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad y empatía. Estas cinco dimensiones son evaluadas como expectativas, es decir lo esperado por los usuarios del servicio, en este caso educativo, y la satisfacción de estas dimensiones, esto es, la apreciación concreta del servicio educativo (Cronin & Taylor, 1994, pág. 18).

La Universidad Ciencias de la Salud, con sede en Arequipa, fundada con resolución N° 115-2010-CONAFU, cuenta con las carreras de enfermería y obstetricia. Su visión es ser una institución educativa líder, con optimización de sus procesos de mejora continua impulsando y generando conocimiento con

miras a alcanzar la excelencia académica y científica en sus estudiantes (Universidad Ciencias de la Salud, 2018, pág. 8).

Las autoridades de la Universidad Ciencias de la Salud, conocedoras de la importancia que tiene la acreditación universitaria, han autorizado la realización de la presente investigación en su sede, para poder conocer cuál es el grado de calidad educativa que brindan a sus estudiantes. De esta manera se podrán optimizar los planes de mejora contenidos en su plan operativo anual e implementar nuevas estrategias en el marco de sus procesos de mejora continua institucional. Por estas consideraciones se presenta esta investigación titulada:

RELACIÓN ENTRE EXPECTATIVA Y SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN ESTUDIANTES DEL PRIMER SEMESTRE DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD CIENCIAS DE LA SALUD, AREQUIPA 2019.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL

El presente estudio se realizó en las instalaciones de la Universidad Ciencias de la Salud, que se ubica en la calle Ernesto Novoa Loreto 401, distrito de Yanahuara, Arequipa-Perú.

1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL

El estudio tiene como delimitación social a los estudiantes de las carreras de obstetricia y enfermería del primer semestre de la Universidad Ciencias de la Salud.

1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL

Esta investigación se llevó a cabo en un intervalo de tiempo de julio a setiembre del 2019 en su etapa de planificación, y de octubre a diciembre en su etapa de ejecución.

1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

Esta investigación abarca dos conceptos fundamentales: el primero es la expectativa del estudiante de la universidad acerca de los servicios educativos que espera recibir; y el segundo es la satisfacción efectiva del estudiante de la calidad de los servicios educativos recibidos por parte de la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es la relación entre la expectativa y la satisfacción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Cuál es la relación entre la expectativa y la satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019?

- b) ¿Cuál es la relación entre la expectativa y la satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019?

- c) ¿Cuál es la relación entre la expectativa y la satisfacción de la capacidad de respuesta de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019?

- d) ¿Cuál es la relación entre la expectativa y la satisfacción de la seguridad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019?

- e) ¿Cuál es la relación entre la expectativa y la satisfacción de la empatía en los servicios educativos de los estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la expectativa y la satisfacción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Establecer la relación entre la expectativa y la satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.
- b) Identificar la relación entre la expectativa y la satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.
- c) Determinar la relación entre la expectativa y la satisfacción de la capacidad de respuesta de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

- d) Precisar la relación entre la expectativa y la satisfacción de la seguridad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.
- e) Determinar la relación entre la expectativa y la satisfacción de la empatía en los servicios educativos de los estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica teóricamente por la trascendencia de la publicación de sus resultados, tanto en los repositorios institucionales, como en forma de artículo en una revista de impacto internacional. De esta manera tales resultados permitirán a otros investigadores seguir la línea de investigación de la calidad educativa universitaria propuesta en este trabajo y su desarrollo teórico.

La justificación práctica estriba en que actualmente existen muy pocas universidades que han conseguido la acreditación académica (11 de 156 entre públicas y privadas), que lo que busca es precisamente evaluar la calidad de los servicios educativos brindados. Por ello, las instituciones

universitarias se encuentran actualmente empeñadas en lograr y mantener la calidad de su servicio educativo.

La justificación metodológica de esta investigación se reconoce por sus métodos e instrumentos de estudio empleados. En efecto, en los escasos estudios encontrados sobre esta problemática, se emplean instrumentos de medición no válidos, ni confiables. En cambio, en el presente caso se están empleando dos instrumentos ampliamente conocidos para la evaluación de la calidad de los servicios de salud, pero que han sido adaptados para el sector educación, esto es la escala SERVQUAL de Parasuraman.

Finalmente, se justifica socialmente por su utilidad para la comunidad académica puesto que a través de sus resultados se podrá conocer cuál es el grado de expectativa de los estudiantes acerca del servicio educativo que esperan recibir por parte de la Universidad Ciencias de la Salud, el mismo que se podrá confrontar con el grado de satisfacción de los servicios recibidos. Al ser relacionadas ambas variables se puede obtener el indicador cuantitativo de calidad educativa.

1.5.2. IMPORTANCIA

La relevancia social que tiene esta investigación radica en el impacto de sus resultados en la comunidad estudiantil directamente implicada. Al conocerse el nivel de satisfacción del servicio educativo, las autoridades

universitarias, comprometidas con la excelencia, no harán sino optimizar su servicio beneficiando ulteriormente a los dicentes.

Por otro lado, la calidad entendida como un proceso continuo en el que las instituciones se ven comprometidas de manera permanente, la presente investigación permite conocer específicamente la calidad del servicio educativo, el cual incluye en primer lugar, los elementos tangibles desde las aulas, equipos multimediales, áreas verdes, infraestructura, hasta los materiales impresos y virtuales de la Universidad Ciencias de la Salud. En segundo lugar la fiabilidad del servicio educativo el cual incluye el compromiso, la solución de problemas, la conformidad y el cumplimiento de lo prometido por la institución. En tercer lugar, la capacidad de respuesta de la institución, que abarca la comunicación, la disposición y la ayuda brindada por esta. En cuarto lugar, la seguridad incluyendo la familiaridad, la seguridad, la amabilidad y el conocimiento. En quinto y último lugar la empatía percibida, que tiene como elementos la atención personalizada, los horarios adecuados, el personal especializado de que dispone, los intereses y necesidades de sus estudiantes que sean satisfechos por la institución educativa superior.

1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es factible porque cuenta con la aprobación de los revisores y del asesor metodólogo de la universidad Alas Peruanas filial Arequipa. Se encuentra asimismo enmarcada en sus líneas de

investigación. Se cuenta con el permiso brindado por el director de la Universidad Ciencias de la Salud, en donde se aplicaron los instrumentos. Finalmente, se dispone del quantum necesario para solventar el presupuesto necesario y dentro de los tiempos establecidos en el cronograma.

1.7. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones que se han podido identificar para la realización de esta investigación han sido principalmente de tipo administrativo. Sin embargo, la Universidad Ciencias de la Salud ha brindado todo su apoyo para la autorización de la realización de esta tesis.

Una posible limitación es la referida a la confiabilidad de las respuestas que los estudiantes brinden en los cuestionarios. Sin embargo, se aplicó el índice alfa de Cronbach para poder evaluar la confiabilidad interna.

Finalmente, una tercera limitación es de índole presupuestaria, debido a los costos elevados que se deben pagar para realizar la investigación, tanto institucionales, como de servicios (estadística y bibliografía).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1 INTERNACIONALES

Naidua & Shuhada (2016), realizó *“un estudio comparativo sobre la calidad de la educación recibida por Estudiantes de universidades privadas versus universidades públicas”*. Se estudiaron a los estudiantes universitarios de dos universidades de Malasia, tanto pública cuanto privada. Los resultados arrojaron que no hay diferencias entre las universidades públicas y privadas según los estudiantes de las instituciones en Malasia que fueron encuestados. El estudio revela que las capacidades de los profesores tanto en universidades públicas como privadas parecen ser un criterio poco importante para evaluar la calidad. Esto fue realmente sorprendente ya que el personal académico es crucial para el desarrollo del conocimiento de los alumnos. En el aspecto

de aprendizaje de calidad, el modelo SERVQUAL fue analizado y comparado con otros modelos como El SERVIDER y la importancia del análisis de rendimiento. Finalmente, se sintió que el SERVQUAL de Parasuraman es la mejor medida posible utilizada para ayudar a determinar la satisfacción del estudiante y también la calidad de educación impartida por los colegios o universidades.

Serrano (2016), desarrolló su investigación titulada *“Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador”*, siendo el objetivo general Realizar una consultoría respecto a la percepción de la calidad educativa y administrativa que los alumnos de pregrado perciben, como sujetos de recibir servicios del personal de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, desarrolló una investigación de tipo exploratorio, no experimental, descriptiva y analítica, los resultados presentados en esta tesis están expresados en promedios en cuanto a la percepción y expectativa, en cuanto a la dimensión confiabilidad o confianza la percepción fue calificada con un promedio de 4,81 y la 18 expectativa con un promedio de 8,21 puntos hallando una brecha de 3,40 puntos, en cuanto a la dimensión responsabilidad la percepción tiene un promedio de 5,16 punto y la expectativa 8,36 puntos siendo 3,21 la brecha entre percepción y expectativa, en cuanto a la dimensión seguridad la percepción fue calificada con un promedio de 5,58 y la expectativa con 8,36 puntos con

una brecha de 2,79 puntos. Asimismo, la dimensión empatía su promedio en percepción fue 5,49 y en expectativa 8,30 puntos y una brecha de 2,81 puntos de promedio. Por último, en la dimensión tangibilidad el promedio en la percepción es 5,58 y en expectativa 8,37 siendo 2,78 la brecha en el promedio.

Markulik, Šolc & Sütőová (2014), realizaron el estudio “*Calidad en el entorno universitario contemporáneo*”, se trata de una revisión sistemática, metaanálisis en Eslovaquia. Los resultados encontrados fueron que el nivel general de educación es tan alto como alto es el nivel de su aspecto más débil. Para instituciones educativas, en particular las facultades y universidades, el aseguramiento de la calidad del proceso educativo es un poco más complejo que el producto material. Nunca se dio mucha atención a una educación en el sentido de un producto que es el tema del intercambio. Las características de calidad del proceso educativo desde la perspectiva del usuario. Los alumnos son vistos a través de los siguientes aspectos principales: la adquisición de habilidades y conocimientos en el estado actual del conocimiento en la industria y por lo tanto la posibilidad de empleo inmediato de los titulados en el mercado laboral; el plan de estudios; los procesos de aprendizaje; la disponibilidad de profesores e información; la administración y organización (departamento de estudios, etc.); el entorno (aulas, ergonomía). De lo anterior se desprende que la calidad del proceso educativo debe ser vista exhaustivamente. Esto significa que la tarea principal es la medición sistemática y continua, el monitoreo y la

evaluación de diferentes aspectos que afectan la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje. Las herramientas para mejorar la calidad del producto son los sistemas diferentes basados en la evaluación de la calidad de la educación y el aumento del potencial humano.

Sosa (2014), en su tesis titulada *“Factores que favorecen la calidad educativa en el Bachillerato Universitario”*. Reflexiones para la construcción de una propuesta, trabajo presentado en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México, llegó a las siguientes conclusiones la calidad en la educación tiene que ser considerada como un tema de valores, esto quiere decir que se tiene que poner énfasis a los objetivos y necesidades de la institución para lograr estándares de calidad del servicio educativo de una sociedad determinada. Asimismo, este autor concluyó que la calidad educativa en las instituciones educativas, tienen el propósito fundamental de perfeccionar de manera integral al estudiante, ya sea en aspectos de libertad y responsabilidad, y de esta manera tengan una autorrealización en la sociedad y cultura, es por esta razón que se considera a éste como factor fundamental de la calidad educativa.

2.1.2 NACIONALES

Ninapaytan (2018) llevó a cabo la tesis *“Clima organizacional y satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle-Chosica, 2018”*, Lima. Tuvo como objetivo determinar la relación entre

las variables para lo cual se planteó como hipótesis existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- Chosica, 2018. La investigación fue de tipo básica, de naturaleza descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal, se trabajó con una población conformada por 120 estudiantes, a los cuales se les aplicó como instrumento dos cuestionarios tipo escala de Likert para las dos variables. En los resultados se concluye que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción estudiantil universitaria en la especialidad de lenguas extranjeras.

Nevado (2018) realizó el estudio de maestría titulado *“Percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria en la escuela profesional de administración de la Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo”*, Lambayeque. El objetivo fue determinar la percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria en la escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Se logró permitió identificar que las dimensiones Actitudes y comportamientos del profesorado, Competencia del profesorado y Contenido del plan de estudios sostienen el resultado de la percepción satisfactoria, contrario a las dimensiones Instalaciones y equipamientos, Organización de la enseñanza que sostienen que la percepción de la calidad en enseñanza universitaria es no satisfactoria.

Casas (2017) realizó un estudio titulado *“Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima”*. El objetivo fue determinar la relación entre calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica de la muestra poblacional. La investigación es del tipo básico, cuyo nivel es descriptivo correlacional y el diseño es no experimental, de corte transeccional. En el estudio se contó con una población de 66 internas de obstetricia de la Escuela Académico Profesional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Concluyó que existe una relación directa y significativa entre la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016, debido a que el nivel de significancia calculada es $p < .01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman posee un valor de 0,768.

Rimarachín (2015) desarrollaron una investigación titulada *“Satisfacción Estudiantil y Calidad de la Educación en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca”*, Cajamarca, Perú. El objetivo general fue: Determinar la satisfacción estudiantil y la calidad de la educación en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. La metodología empleada: se utilizó un muestreo no probabilístico accidental, por cuanto, fueron encuestados los estudiantes del décimo ciclo que se encontraban en aula, en cada una de las cinco especialidades de la unidad académica en estudio; para lo cual, se

preparó un cuestionario con los 97 estándares de calidad propuestos por el CONEAU, los que se evaluaron con una escala tipo Likert. Los resultados, destacan como fortaleza los estándares correspondientes al área enseñanza-aprendizaje, los que fueron los mejor evaluados alcanzando un 64.16% de satisfacción. Este resultado, indica la aceptable calidad de la educación universitaria, que se imparte en la Facultad de Educación.

2.1.3 LOCALES

Escobar (2017) llevó a cabo la tesis doctoral *“La gestión por procesos en la investigación universitaria, como búsqueda de calidad educativa en la universidad José Carlos Mariátegui, en la ciudad de Moquegua”*, Arequipa. Su objetivo fue analizar la gestión por procesos en la investigación educativa como búsqueda de calidad educativa de dicha Universidad. Es una investigación Descriptiva Explicativa. El resultado fue que la calidad educativa en la unidad de estudio es un proceso que la universidad ha venido construyendo, por lo que su orientación y alcance debe producirse en primer lugar desde los lineamientos políticos y estructurales, para posteriormente, proyectarse en planes de desarrollo efectivos, apoyarse con recursos suficientes, personal idóneo, evaluarse y retroalimentarse permanentemente.

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

2.2.1. Definición de calidad:

Desde el punto de vista etimológico, el término “calidad” proviene del griego “*kalos*” que significa “lo bueno”, “lo apto”, y de la palabra latina “*qualitatem*”, que significa “cualidad o “propiedad” (Corominas, 1987, pág. 128).

Según su significado, cabe decir que la calidad está en función de las expectativas de quien la evalúa o recibe. A continuación, se presentan algunas definiciones de “calidad” dadas por los principales autores:

- a) Edwards Deming: “Calidad es un grado predecible de uniformidad y dependencia a un bajo costo y de acuerdo con el mercado” (Deming, 1989, pág. 2).
- b) Philip Crosby. “Es aquella que incluye cero defectos, y también incluye la conformidad con las exigencias”. Su reto es “cumplir con los requisitos del usuario” (Crosby, 1998, pág. 150).
- c) Idalberto Chiavenato: “Calidad total es una filosofía de gestión que supone el involucramiento de todos los miembros de la organización en la búsqueda constante de auto superación y perfeccionamiento continuo” (Chiavenato, 2011, pág. 335).

- d) Robbins & Coulter: “Capacidad de un producto o servicio para realizar de manera confiable lo que se supone debe hacer y así satisfacer las expectativas del usuario” (Robbins & Coulter, 2014, pág. 320).

- e) Nava Carbellido: “Calidad total es aquel sistema en virtud del cual cualquier empresa que elabore productos o que brinde servicios busque absolver las expectativas de sus usuarios y satisfacer sus necesidades. Para ello hacen uso de los recursos materiales y personales que tienen a disposición” (Alvarado A. , 2012, págs. 135-136).

En este contexto es evidente que la “calidad” se hace “total” cuando involucra a todos los miembros de la organización y todos y cada uno de sus procesos productivos, en donde “calidad” implica satisfacer las expectativas del usuario y “total” evidencia la participación de todos los miembros de la organización para lograrlo.

2.2.2. Administración de la calidad del servicio

En el presente trabajo de investigación nos enfocaremos específicamente en la calidad de los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa.

Es por ello por lo que se debe considerar lo precisado por Kotler acerca de la administración de la calidad de servicio: “La calidad del servicio de una empresa se pone a prueba en cada encuentro de servicio. Si los empleados se muestran aburridos, no pueden responder preguntas sencillas o conversan mientras los usuarios esperan, estos lo pensarán

dos veces antes de volver a hacer negocios con esa empresa” (Kotler & Keller, 2016, pág. 417).

En nuestro caso, el servicio educativo brindado será percibido por los usuarios directos que son los estudiantes de la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa.

2.2.3. Los Servicios

Berry, L. Bennet, C. y Brown, C. (1989), definen al “servicio” como un proceso, una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, sino más bien es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse también como un conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal (pág. 22).

Para Kotler & Keller (2016) un servicio es “cualquier acto o función que una parte ofrece a otra [y que en] esencia es intangible y no implica tener propiedad sobre algo” (pág. 400).

Por su parte Zeithaml (2002) refiere que “un servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor para satisfacer al usuario, y que posee tres características típicas” (págs. 31-90).

2.2.4. La calidad de los servicios educativos

En el caso específico de la educación existen diversos paradigmas que explican la calidad de los servicios educativos. Según el ISO 9001: 2000

la calidad educativa posee cuatro componentes:

- “La satisfacción del usuario que puede llegar a ser descubiertas o satisfechas”
- “El proceso de mejora continua de la gestión como del proceso”
- “La participación de todos los agentes que intervienen”
- “Un nivel de interpelación que vincule al sector productivo y educativo”.

Para la UNESCO (2012) “la calidad se ha convertido en un concepto dinámico que tiene que adaptarse permanentemente a un mundo cuyas sociedades experimentan hondas transformaciones sociales y económicas. Es cada vez más importante estimular la capacidad de previsión y anticipación. Ya no basta con los antiguos criterios de calidad” (pág. 45). Según Pérez et al. (2000), la calidad educativa se agrupa en tres enfoques:

- a) Enfoque absoluto:** “Se refiere a la excelencia del servicio educativo, esto es, la posesión plena de las cualidades que definen o caracterizan al servicio educativo brindado”.

- b) Enfoque relativo:** “En este caso la calidad es entendida como una cuestión de grado en la posesión de las cualidades o estructura de cualidades; el servicio educativo se presta dentro de un continuo de calidad, que se puede establecer grados al comparar los servicios educativos”.

c) Enfoque integral: “La calidad como armonización integradora de los diferentes elementos componentes, como son la eficacia en el logro del servicio, bien u objeto excelente, mediante procesos eficientes, satisfactorios tanto para sus destinatarios, directos e indirectos, como para el personal de la organización encargado de lograrlo”. Los procesos, medios y recursos, personal, entre otros, son los factores recogidos en los modelos de calidad, como los facilitadores de la calidad (Pérez, 2006).

2.2.4.1. El modelo SERVQUAL

Nuevamente Parasuraman, Zeithaml y Berry (2009), elaboraron y validaron un instrumento que media la calidad denominado SERVQUAL (de las voces anglosajonas “Service Quality”). Dicho instrumento mide las expectativas y las percepciones de los estudiantes de la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa.

2.2.4.2. Atributos del modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL busca establecer “las discrepancias entre las expectativas del usuario y las percepciones con respecto a los servicios que este ha recibido por parte de la entidad prestadora de dicho servicio”.

2.2.4.3. Las expectativas de los servicios educativos

Vienen a ser la calidad esperada por los usuarios acerca del servicio que desearían recibir (Kotler & Armstrong, Marketing, 2017, pág. 87).

a) Las expectativas del usuario: Son las “esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo”. Las expectativas del usuario surgen como consecuencia alguna de las siguientes situaciones:

- “Las promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio”.
- “Las experiencias de compras anteriores”.
- “Las Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión”.
- “Las promesas que ofrecen los competidores” (Kotler & Keller, 2016).

Hay un aspecto a considerar a este respecto. No siempre la reducción de la satisfacción implica una baja en la calidad del servicio. Muchas veces significa que las expectativas del usuario se han incrementado, probablemente debido al efecto de la mercadotecnia (Labrador, 2006).

Por tanto se hace patente la necesidad de monitorear periódica y regularmente las expectativas de los usuarios del servicio. Lo que se busca es conocer si el usuario:

- “Está dentro de lo que la empresa puede proporcionarle”.
- “Está a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia”.
- “Sí coinciden con lo que el usuario promedio espera, para animarse a comprar” (Labrador, 2006).

2.2.4.4. Dimensiones de las expectativas de los servicios educativos

Las cinco dimensiones evaluadas por el instrumento SERVQUAL que estudia la expectativa de los servicios educativos son:

- **Expectativa de los elementos tangibles:** “referida a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”;
- **Expectativa de la fiabilidad de los servicios:** “habilidad relacionada con la prestación del servicio prometido de modo confiable y cuidadoso”;
- **Expectativa de la capacidad de respuesta:** “referida a la disposición del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido”;
- **Expectativa de la seguridad:** “conocimiento y atención y habilidades mostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza”; y,
- **Expectativa de la empatía:** “esfuerzo por entender la perspectiva del usuario mediante la atención individualizada”. (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991).

Si bien ha habido críticas acerca de las propiedades métricas del instrumento de Parasuraman, aquel ha sido validado y su nivel de confiabilidad ha sido bien acreditado, por lo que se considera el mejor instrumento actualmente para medir la calidad de los servicios (Buttle, 1996, pág. 8).

2.2.4.5. La satisfacción de los servicios educativos

Se define como el grado en que el desempeño percibido de un producto o servicio coincide con las expectativas del consumidor (Kotler & Armstrong, Marketing, 2017, pág. 87).

La satisfacción es “el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto o servicio contra las expectativas” (Kotler & Keller, 2016).

Las evaluaciones que hace el usuario sobre el desempeño del producto o servicio dependen de muchos factores, incluyendo el tipo de relación de lealtad que tengan con el servicio.

Si bien la entidad educativa centrada en el usuario busca crear altos niveles de satisfacción en sus usuarios, esta no es la meta final. Acrecentar la satisfacción del usuario disminuyendo los costos o mejorando los servicios podría producir menores ganancias.

Por ello, se tiene que el centro educativo podría aumentar su rentabilidad por otros medios, además del incremento de la satisfacción de sus usuarios, por ejemplo, mejorando la atención de sus empleados, escuchando con atención los requerimientos de sus usuarios para evaluar cuales son factibles de realizar.

2.2.4.6. Elementos de la satisfacción de los servicios educativos

Los elementos que explican la satisfacción del usuario son dos:

a) El Rendimiento Percibido: Se refiere al “desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el usuario considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio”. Dicho de otro modo, “es el resultado que el usuario percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió” (Kotler & Armstrong, 2017). Sus características son las siguientes:

- “Se determina desde el punto de vista del usuario, no de la empresa”.
- “Se basa en los resultados que el usuario obtiene con el producto o servicio”.
- “Está basado en las percepciones del usuario, no necesariamente en la realidad”.
- “Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el usuario.
- “Depende del estado de ánimo del usuario y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el usuario” (Kotler & Keller, 2016).

b) Los niveles de satisfacción: es el grado de coincidencia entre la expectativa y la percepción que tiene el usuario del servicio brindado.

Dependiendo del nivel de satisfacción del usuario, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un usuario insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata

(deslealtad condicionada por la misma empresa). Las empresas inteligentes buscan complacer a sus usuarios mediante prometer solo lo que pueden entregar y entregar después más de lo que prometieron (Labrador, 2006, pág. 1).

2.2.4.7. Dimensiones de la satisfacción de los servicios educativos

Las cinco dimensiones evaluadas por el instrumento SERVQUAL que estudia la satisfacción de los servicios educativos son:

- a) Satisfacción de los elementos perceptibles:** “está referida a las características reales de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación percibidas por el usuario del servicio”. Está determinada por las aulas, equipos (equipos de sonido, multimedia, etc.), áreas verdes, patio, infraestructura, fachadas y paredes, materiales impresos y virtuales y apariencia visual del personal.

- b) Satisfacción de la fiabilidad de los servicios:** “es la percepción del usuario del servicio acerca de la habilidad relacionada con la prestación del servicio prometido de modo confiable y cuidadoso”. Está determinada por el compromiso, solución de problemas, conformidad y cumplimiento.

- c) Satisfacción de la capacidad de respuesta:** “es la percepción del usuario del servicio referida a la disposición del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido”. Está determinada por la comunicación, disposición y ayuda.

- d) Satisfacción de la seguridad:** “es el conocimiento y atención y habilidades percibidas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza”. Está determinada por la familiaridad, seguridad, amabilidad y conocimiento.
- e) Satisfacción de la empatía:** “es la percepción del usuario del servicio reflejado por el esfuerzo por entender su perspectiva mediante la atención individualizada” (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991). Está determinada por la atención personalizada, horarios adecuados, personal especializado, intereses de los estudiantes y necesidades de los estudiantes.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

a) Calidad:

Es la conformidad con las exigencias. Cumplir con los requisitos del usuario” (Crosby, 1998, pág. 150).

b) Capacidad de respuesta:

“Disposición del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido” (Crosby, 1998, pág. 150).

c) Complacencia:

“Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario” (Kotler & Keller, 2016, pág. 89).

d) Educación:

Acción y efecto de educar, es decir de desarrollar y perfeccionar las competencias de los estudiantes (Real Academia Española, 2005, pág. 42).

e) Estudiante:

Sujeto que forma parte activa del proceso de enseñanza-aprendizaje y que cursa estudios en un centro de enseñanza (Real Academia Española, 2005, pág. 279).

f) Expectativas:

“Esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo” (Kotler & Keller, 2016, pág. 89).

g) Elementos tangibles:

“Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (Kotler & Keller, 2016, pág. 89).

h) Empatía:

“Esfuerzo por entender la perspectiva del usuario mediante la atención individualizada”. (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991, pág. 4).

i) Fiabilidad de los servicios:

“Habilidad relacionada con la prestación del servicio prometido de modo confiable y cuidadoso” (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991, pág. 4).

j) Insatisfacción:

“Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del usuario” (Kotler & Keller, 2016, pág. 84).

k) Modelo SERVQUAL:

Instrumento propuesto por Parasuraman y mide las expectativas y las percepciones de los estudiantes (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991, pág. 4).

l) Satisfacción:

“Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del usuario” (Kotler & Keller, 2016, pág. 85).

m) Seguridad:

“Conocimiento y atención y habilidades mostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza”.

n) Servicio:

“Cualquier acto o función que una parte ofrece a otra [y que en] esencia es intangible y no implica tener propiedad sobre algo” (Kotler & Keller, 2016, pág. 400).

o) Universidad:

Es una comunidad de indole académica con orientacion investigativa y docente, que otorga formación científica, humanística y tecnológica (Ley 30220, 2014, pág. 6).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. HIPÓTESIS GENERAL

H₁: Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la calidad de los servicios educativos en estudiantes de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

H₀: No existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la calidad de los servicios educativos en estudiantes de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

3.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS

H₂: Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

H₀: No existe relación entre la expectativa y la satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

H₃: Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

H₀: No existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

H₄: Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la capacidad de respuesta de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

H₀: No existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la capacidad de respuesta de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

H₅: Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la seguridad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

H₀: No existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la seguridad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

H₆: Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la empatía en los servicios educativos de los estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

H₀: No existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la empatía en los servicios educativos de los estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

3.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

a) DEFINICIÓN CONCEPTUAL

VARIABLE X: Expectativa de la calidad de los servicios educativos.

Es la calidad esperada por los estudiantes universitarios acerca del servicio educativo que desearían recibir (Kotler & Armstrong, Marketing, 2017).

VARIABLE Y: Satisfacción de la calidad de los servicios educativos.

Es el grado en que el desempeño percibido del servicio educativo coincide con las expectativas del estudiante universitario (Kotler & Armstrong, Marketing, 2017, pág. 87).

b) DEFINICIÓN OPERACIONAL

VARIABLE X: Expectativa de la calidad de los servicios educativos.

Es la calidad educativa que el estudiante espera recibir encuadrada en cinco dimensiones: elementos tangibles; fiabilidad de los servicios; capacidad de respuesta; seguridad y empatía; y que serán medidos con el cuestionario SERVQUAL de Parasuraman.

VARIABLE Y: Satisfacción de la calidad de los servicios educativos.

Es la calidad percibida por el estudiante que incluye las cinco dimensiones: elementos tangibles; fiabilidad de los servicios; capacidad de respuesta; seguridad y empatía; y que serán medidos con el cuestionario SERVQUAL de Parasuraman.

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍTEM	ESCALA	
Variable X Expectativa de la calidad de los servicios educativos	"Es la calidad esperada por los estudiantes universitarios acerca del servicio educativo que desearían recibir"	Expectativa de los elementos tangibles	Es la calidad educativa que el estudiante espera recibir encuadrada en cinco dimensiones: elementos tangibles; fiabilidad de los servicios; capacidad de respuesta; seguridad y empatía; y que serán medidos con el cuestionario Servqual de Parasuraman.	<ul style="list-style-type: none"> • Aulas • Equipos (equipos de sonido, multimedia, etc.) • Áreas verdes • Patio • Infraestructura • Fachadas y paredes • Materiales impresos y virtuales • Apariencia visual del personal 	Escala SERVQUAL	1	Ordinal	
		Expectativa de la fiabilidad		<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Solución de problemas • Conformidad • Cumplimiento 		10		Ordinal
		Expectativa de la capacidad de respuesta		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Disposición • Ayuda 		11		
		Expectativa de la seguridad		<ul style="list-style-type: none"> • Familiaridad • Seguridad • Amabilidad • Conocimiento 		12		Ordinal
		Expectativa de la empatía		<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Horarios adecuados • Personal especializado • Intereses de los estudiantes • Necesidades de los estudiantes 		13		
						14		
						15		
						16		
						17		
						18		
						19		
						20		
						21		
						22		
						23		
						24		
						25		

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍTEM	ESCALA
Variable Y Satisfacción de la calidad de los servicios educativos	"Es el grado en que el desempeño percibido del servicio educativo coincide con las expectativas del estudiante universitario".	Satisfacción de los elementos tangibles	Es la calidad percibida por el estudiante que incluye las cinco dimensiones: elementos tangibles; fiabilidad de los servicios; capacidad de respuesta; seguridad y empatía; y que serán medidos con el cuestionario Servqual de Parasuraman.	<ul style="list-style-type: none"> • Aulas • Equipos (equipos de sonido, multimedia, etc.) • Áreas verdes • Patio • Infraestructura • Fachadas y paredes • Materiales impresos y virtuales • Apariencia visual del personal 	Escala SERVQUAL	1	Ordinal
		Satisfacción de la fiabilidad		<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Solución de problemas • Conformidad • Cumplimiento 		2	
		Satisfacción de la capacidad de respuesta		<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Disposición • Ayuda 		3	
		Satisfacción de la seguridad		<ul style="list-style-type: none"> • Familiaridad • Seguridad • Amabilidad • Conocimiento 		4	
		Satisfacción de la empatía		<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Horarios adecuados • Personal especializado • Intereses de los estudiantes • Necesidades de los estudiantes 		5	
						6	
						7	
						8	
						9	
						10	
						11	
						12	Ordinal
						13	
						14	
						15	Ordinal
						16	
						17	
						18	
						19	Ordinal
						20	
						21	
						22	
						23	
						24	Ordinal
						25	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Método y diseño de la investigación

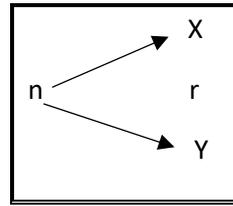
4.1.1. Método de la investigación

El método empleado en la presente investigación es el método científico, que consiste en la realización de una serie de pasos o etapas que van desde la observación del problema, la elaboración de una hipótesis, el recojo de información y la contrastación de las hipótesis para aceptarlas o rechazarlas (Bernal, Metodología de la investigación, 2016).

4.1.2. Diseño de la investigación

La presente investigación corresponde al diseño Correlacional, porque mide las dos variables de estudio y luego se establece la relación que existe entre ellas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La representación del diseño de la investigación es la siguiente:



Donde:

n = muestra

O_x = variable x: Expectativa de la calidad de los servicios educativos

O_y = variable y: Satisfacción de la calidad de los servicios educativos

r = relación

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, puesto que pretende describir y analizar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otros fenómenos tal como se da en el presente caso, con el propósito de enriquecer el conocimiento científico (Sánchez-Carlessi, 2017, pág. 44).

4.2.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es descriptivo porque permitirá describir un fenómeno o una situación mediante el estudio de este en circunstancias temporales y espaciales determinadas. Asimismo, es correlacional por que busca establecer la asociación entre la variable “expectativa de la calidad educativa” y la variable “satisfacción de la calidad educativa” (Sánchez-Carlessi, 2017, pág. 49).

4.3. Población y muestra de la investigación

4.3.1. Población

La población es la totalidad de las unidades de análisis (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 240). Para el presente estudio la población está conformada por 205 estudiantes de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa durante el primer semestre del año 2019.

4.3.2. Muestra

La muestra es la alícuota de la población, que debe cumplir con el criterio de representatividad para poder generalizar sus resultados a toda la población de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 90). Para la actual investigación se calculó empleando la fórmula probabilística para poblaciones cuyo número de unidades de observación es conocido:

$$n = \frac{N(Z^{\alpha/2})^2}{4NE^2 + (Z^{\alpha/2})^2}$$

Donde:

N= población

$Z^{\alpha/2}$ = nivel de confianza

E= nivel de error

$$n = \frac{205 (1.96)^2}{4 (205) (0.05)^2 + (1.96)^2}$$

$$\mathbf{n = 100}$$

La muestra estuvo constituida por 100 estudiantes el primer semestre de la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa.

4.3.3. Muestreo:

El muestreo es la técnica de selección de la muestra (Bernal, 2018, pág. 70). El tipo de muestreo empleado para el presente estudio fue de tipo aleatorio simple.

4.5. TÉCNICAS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1. Técnicas:

La técnica que se utilizó para el levantamiento de la información es la Encuesta. Se trata de un método de recolección de datos que usa un cuestionario de preguntas que se imprime en formularios o cédulas (Bernal, 2018, pág. 117).

- **La Encuesta:** Es un método de recolección de datos que usa un cuestionario de preguntas que se imprime en formularios o cédulas (Bernal, 2018, pág. 118).

- **La observación:** Es un proceso sistemático de obtención, recopilación y registro de datos empíricos de un objeto, un suceso, un acontecimiento con el propósito de procesarlo y convertirlo en información (Bernal, 2018, pág. 119).

4.4.2. Instrumentos:

a) **Variable X:** Encuesta modelo SERVQUAL para la expectativa de la calidad de los servicios educativos.

- **Ficha técnica del instrumento**

La encuesta modelo SERVQUAL para la expectativa de la calidad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, es una escala anónima que mide la calidad de un servicio adaptada de la escala elaborada y validada por Parasuraman, Berry & Zeithaml (1991).

El instrumento consta de dos partes, a saber: en la primera se encuentran los datos generales de los encuestados como son edad, sexo, etc. “La segunda parte contiene el cuestionario en sí, con 25 preguntas, planteadas para medir la expectativa de la calidad de atención de los estudiantes”.

La puntuación “se hizo a través de una escala tipo Likert, con 5 criterios de evaluación, donde 1 constituye el puntaje más bajo y 5 el máximo puntaje en la evaluación”.

“Expectativa de la calidad de los servicios educativos”	
1	Nada importante
2	Algo importante
3	Regularmente importante
4	Muy importante
5	Totalmente importante

Fuente: Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 2009.

El baremo de puntuación para la expectativa de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud es el siguiente:

Expectativa	Puntaje
Alta	101 - 125
Media	76 - 100
Baja	51 - 75
Nula	25 - 50

Fuente: Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 2009.

b) Variable Y: Encuesta modelo SERVQUAL para la satisfacción de la calidad de los servicios educativos.

- Ficha técnica del instrumento

La encuesta modelo SERVQUAL para la satisfacción de la calidad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud es una escala anónima que mide la calidad de un servicio adaptada de la escala elaborada y validada por Parasuraman, Berry & Zeithaml (1991). Contiene 25 preguntas, planteadas para medir la satisfacción de la calidad de atención de los estudiantes.

La calificación se hizo a través de “una escala tipo Likert, con 5 criterios de evaluación, donde 1 constituye el puntaje más bajo y 5 el máximo puntaje en la evaluación”.

“Satisfacción de la calidad de los servicios educativos”	
1	Totalmente insatisfecho
2	Insatisfecho

3	Ni satisfecho ni insatisfecho
4	Satisfecho
5	Totalmente satisfecho

Fuente: Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 2009.

El baremo de puntuación para la satisfacción de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud es el siguiente:

Satisfacción	Puntaje
Alta	101 - 125
Media	76 - 100
Baja	51 - 75
Nula	25 - 50

Fuente: Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 2009.

4.4.3. Validez y confiabilidad

- **Validez de la encuesta modelo SERVQUAL para la EXPECTATIVA de la calidad de los servicios educativos.**

Este instrumento ha sido validado por cinco expertos de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa, para los fines del presente estudio, contando con opinión favorable de todos ellos. Las fichas de validación se encuentran en anexos.

- **Confiabilidad de la encuesta modelo SERVQUAL para la EXPECTATIVA de la calidad de los servicios educativos.**

Para la confiabilidad del instrumento, los resultados de su aplicación se

sometieron al índice alfa de Cronbach, siendo sus resultados altamente confiables (0.941), puesto que fueron superiores a 0.75 según señala Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,941	25

- **Validez de la encuesta modelo SERVQUAL para la SATISFACCIÓN de la calidad de los servicios educativos.**

Este instrumento ha sido validado por cinco expertos de la Universidad Alas Peruanas filial Arequipa, para los fines del presente estudio, contando con opinión favorable de todos ellos. Las fichas de validación se encuentran en anexos.

- **Confiabilidad de la encuesta modelo SERVQUAL para la SATISFACCIÓN de la calidad de los servicios educativos.**

Para la confiabilidad del instrumento, los resultados de su aplicación se sometieron al índice alfa de Cronbach, siendo sus resultados altamente confiables (0.946), puesto que fueron superiores a 0.75 según señala Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,946	25

4.4.4. Plan de análisis de datos

La data fue procesada en escala de tipo categórica, dado que las variables pertenecen a la escala ordinal. El análisis descriptivo se realizó a través de frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central y para el análisis de la correlación entre las variables se utilizó el estadígrafo Chi cuadrado de Pearson (X^2)(Córdova, 2009, pág. 125). Para el análisis estadístico de los datos se empleó el paquete estadístico SPSS-224.0.

4.4.5. Ética en la investigación

El presente estudio se efectuó según las medidas éticas que exige la Universidad Alas Peruanas en cuanto a la realización de investigaciones. Por ello se les otorgó toda la información a los estudiantes, referente a la finalidad del estudio, la utilización de los datos y protección de éstos, así como de la participación voluntaria en el mismo. Se hizo uso del consentimiento informado, el cual fue explicado antes de ser aprobado y firmado por el estudiante. Esta última, constituye *conditio sine qua non* (condición necesaria) para que pueda participar en la investigación. Además, se solicitó la autorización a la Universidad Ciencias de la Salud para realizar la investigación, la cual fue favorable.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan de manera detallada y analítica los resultados de la investigación conducida en la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa. Se exponen datos descriptivos y de inferencia estadística. Para los datos descriptivos se emplearon frecuencias y porcentajes, mientras que para la inferencia se realizó la prueba de normalidad para la elección de la prueba estadística. Finalmente se empleó el estadígrafo Chi cuadrado de Pearson (X^2).

Los resultados se presentan en tablas, y se presenta también su interpretación, la problemática descubierta y la prueba de hipótesis.

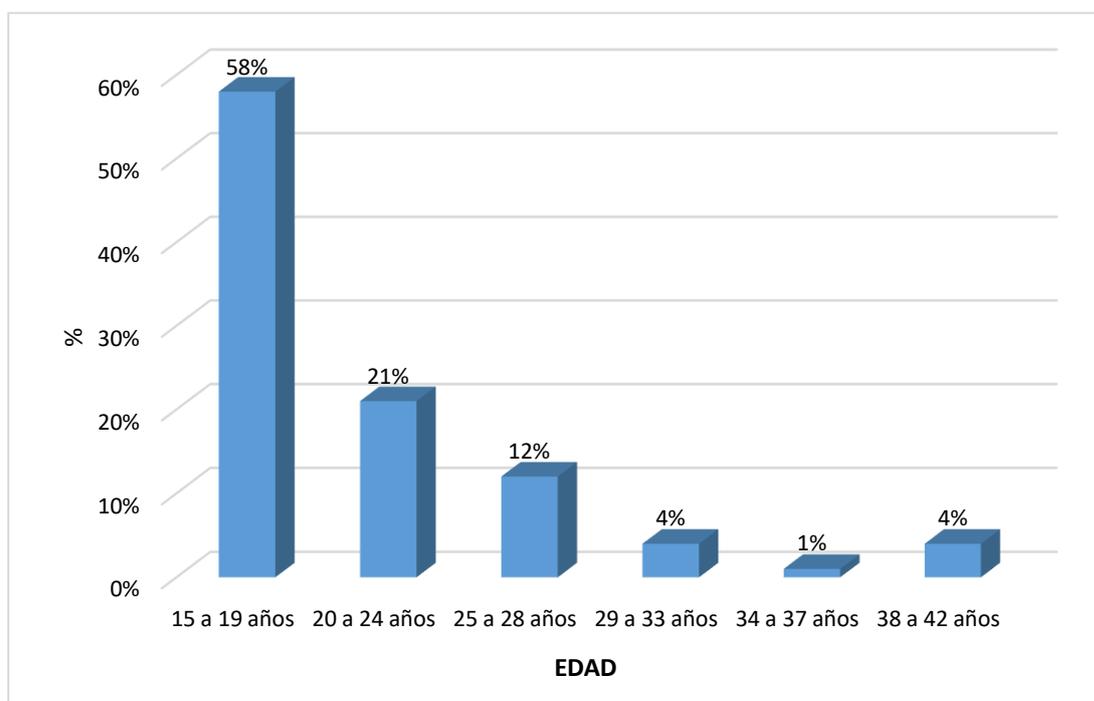
5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla 1. Población de estudio según edad, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Edad	n	%
15 – 19 años	58	58,0%
20 - 24 años	21	21,0%
25 - 28 años	12	12,0%
29 - 33 años	4	4,0%
34 - 37 años	1	1,0%
38 - 42 años	4	4,0%
Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta, elaboración propia

Gráfico 1. Población de estudio según edad, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.



Fuente: Encuesta, elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 1 se puede apreciar que la edad de los estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud oscila entre los 15 y 19 años en un 58%; de 20 a 24 años en un 21%; de 25 a 28 años un 12%; de 29 a 33 años en un 4%; de 34 a 37 años en 1% y de 38 a 42 años en 4%.

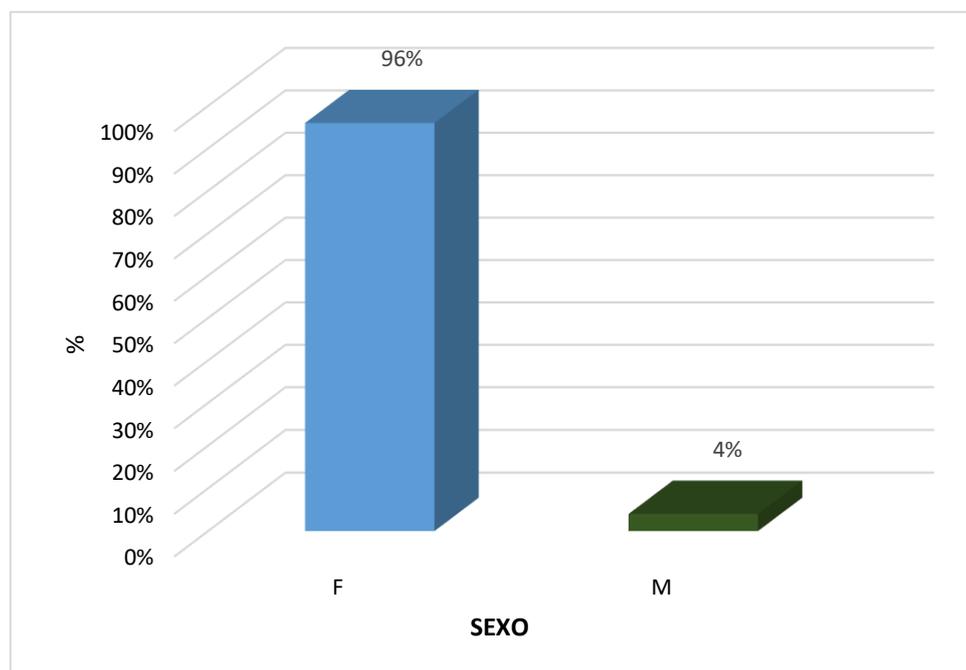
Estos datos nos permiten afirmar que la gran parte de la población es joven, lo cual es lógico considerando que se trata de estudiantes del primer semestre de las carreras de enfermería y de obstetricia.

Tabla 2. Población de estudio según sexo, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Sexo	n	%
Femenino	96	96,0%
Masculino	4	4,0%
Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta, elaboración propia

Gráfico 2. Población de estudio según sexo, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.



Fuente: Encuesta, elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 2 se observa que el 96% de los estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud son de sexo femenino, mientras que solo un 4% son de sexo masculino.

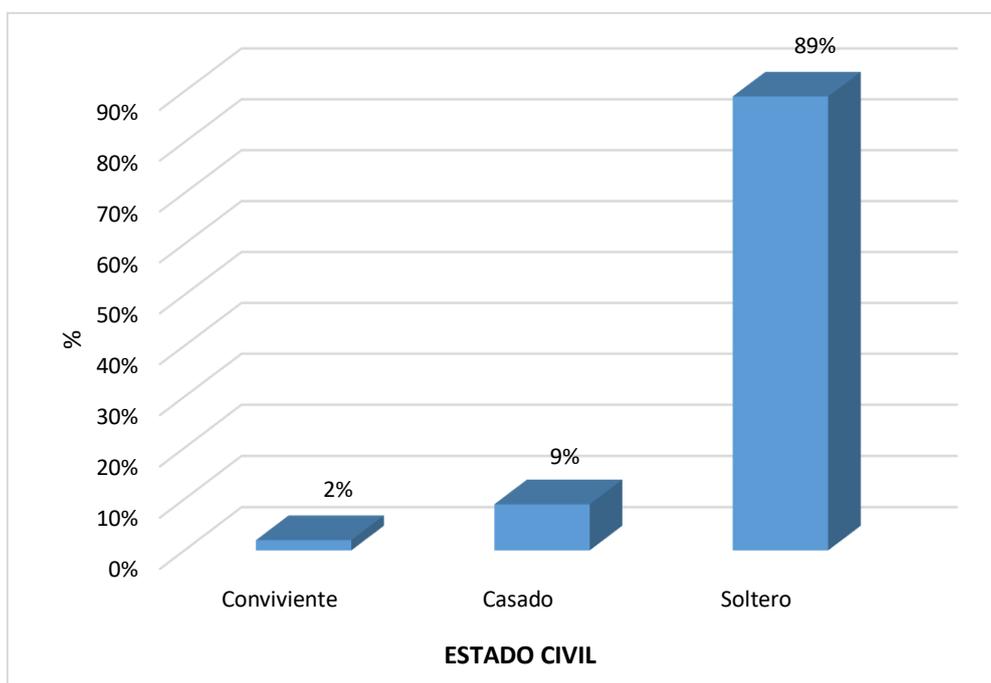
Estos resultados son indicativos de la tendencia habitual de que las carreras de enfermería y de obstetricia suelen ser seguidas predominantemente por estudiantes del sexo femenino. No obstante, existe una tendencia a incrementarse el número de estudiantes varones.

Tabla 3. Población de estudio según estado civil, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Estado civil	n	%
Soltero	89	89,0%
Casado	9	9,0%
Conviviente	2	2,0%
Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta, elaboración propia

Gráfico 3. Población de estudio según estado civil, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.



Fuente: Encuesta, elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 3 se observa que el estado civil de los estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud sitúa en un 89% a los solteros, un 9% a los casados casados, mientras que solo un 2% refiere ser conviviente.

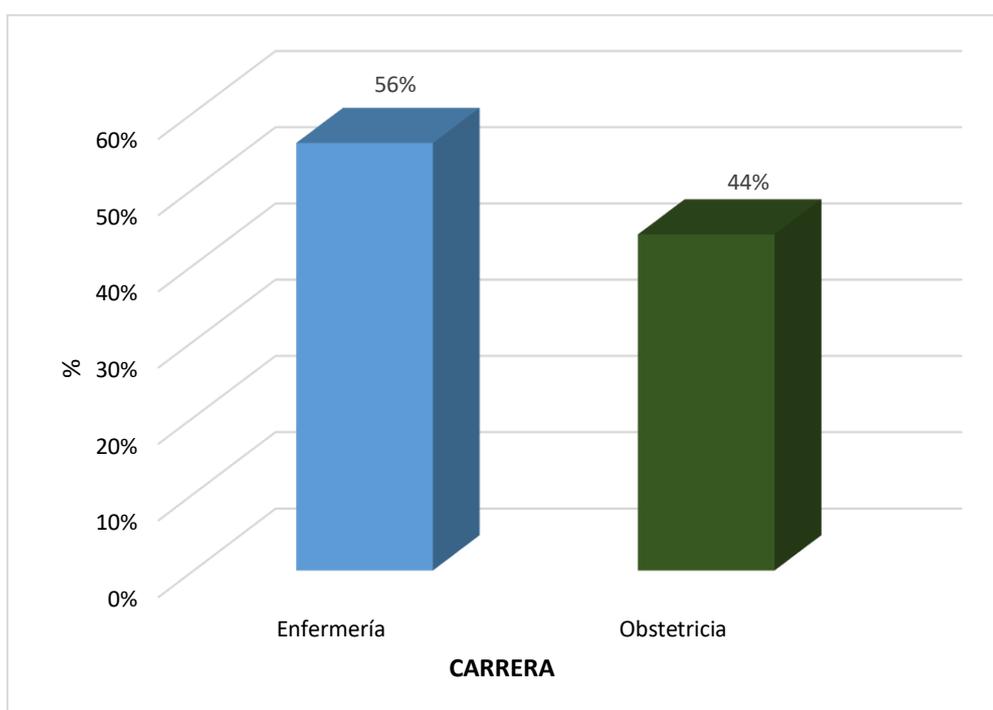
Estos datos reflejan que, dada la juventud de la población estudiada, la gran mayoría son solteros, y solo un porcentaje residual tienen otro estado civil.

Tabla 4. Población de estudio según carrera, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Carrera	n	%
Enfermería	56	56,0%
Obstetricia	44	44,0%
Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta, elaboración propia

Gráfico 4. Población de estudio según carrera, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.



Fuente: Encuesta, elaboración propia

INTERPRETACIÓN

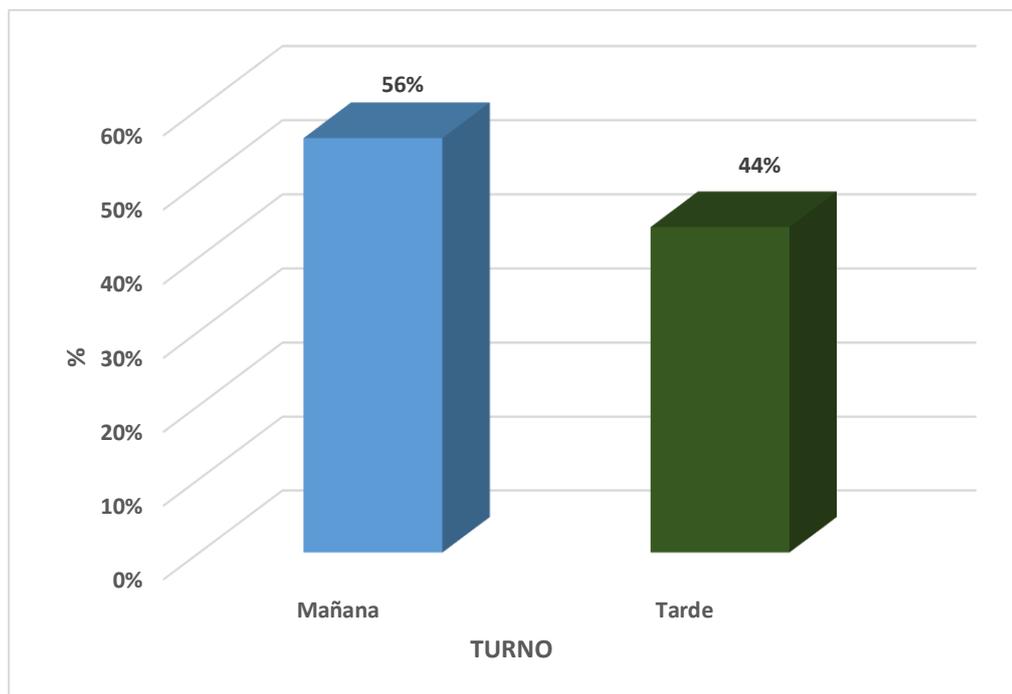
En la tabla 4 se puede observar que el 56% de los estudiantes del primer semestre cursa la carrera de enfermería, mientras que el 44% siguen la carrera de obstetricia en la Universidad Ciencias de la Salud.

Estos datos nos permiten afirmar que ambos grupos de estudiantes son relativamente equivalentes en cuanto al número y, por tanto, sus expectativas y satisfacción acerca de la calidad de los servicios educativos ofrecidos por la Universidad Ciencias de la Salud es suficientemente exhaustiva en ambas carreras.

Tabla 5. Población de estudio según turno, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Turno	n	%
Mañana	56	56,0%
Tarde	44	44,0%
Total	100	100,0%

Tabla 5. Población de estudio según turno, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.



Fuente: Encuesta, elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 5 se puede observar que el 56% de los estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, pertenece al turno mañana, mientras que el 44% pertenecen al turno tarde.

Estos datos nos permiten afirmar que el número de estudiantes en ambos turnos son relativamente equivalentes y, por tanto, sus expectativas y satisfacción acerca de la calidad de los servicios educativos ofrecidos por la Universidad Ciencias de la Salud es suficientemente exhaustiva en estos horarios.

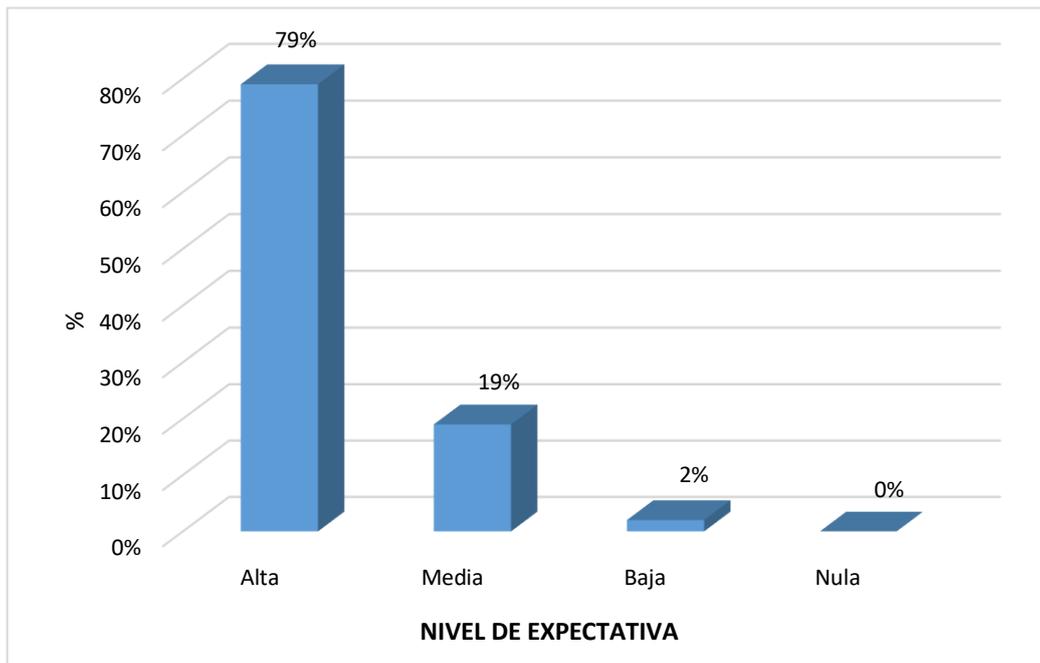
5.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO POR VARIABLES Y DIMENSIONES

Tabla 6. Población de estudio según nivel de expectativa de la calidad de los servicios educativos, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Expectativa de la calidad de los servicios educativos	n	%
Alta	79	79,0%
Media	19	19,0%
Baja	2	2,0%
Nula	0	0,0%
Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta, elaboración propia

Gráfico 6. Población de estudio según nivel de expectativa de la calidad de los servicios educativos, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.



Fuente: Encuesta, elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 6 se puede observar que el 79% de los estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia, refiere un nivel de expectativa alto respecto de la calidad de los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud; mientras que un 19% tiene una expectativa media, y solo un 2% baja. En ningún caso se registraron expectativas nulas.

Estos datos nos permiten afirmar que la gran parte de los estudiantes tienen niveles de expectativa altos acerca de la calidad de los servicios educativos ofrecidos por la Universidad Ciencias de la Salud.

Tabla 6.1. Población de estudio según dimensiones de la expectativa de la calidad de los servicios educativos, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Dimensiones de la expectativa	Nivel	fi	%
Elementos tangibles esperados	Alta	38	38,0
	Media	58	<u>58,0</u>
	Baja	2	2,0
	Nula	2	2,0
	Total	100	100,0
Fiabilidad esperada	Alta	35	35,0
	Media	38	<u>38,0</u>
	Baja	19	19,0
	Nula	8	8,0
	Total	100	100,0
Capacidad de respuesta esperada	Alta	30	30,0
	Media	54	<u>54,0</u>
	Baja	12	12,0
	Nula	4	4,0
	Total	100	100,0
Seguridad esperada	Alta	26	26,0
	Media	62	<u>62,0</u>
	Baja	7	7,0
	Nula	5	5,0
	Total	100	100,0
Empatía esperada	Alta	43	43,0
	Media	49	<u>49,0</u>
	Baja	6	6,0
	Nula	2	2,0
	Total	100	100,0

Fuente: Encuesta, elaboración propia

INTERPRETACIÓN

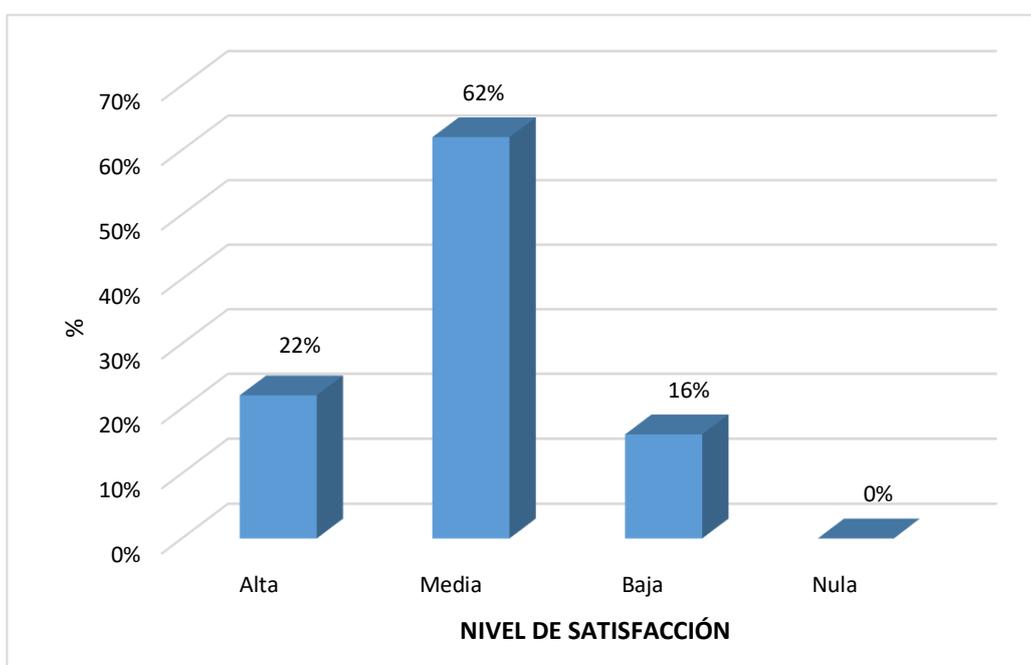
En la tabla 6.1 se exponen las dimensiones de la variable expectativa de la calidad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud. Se aprecia que en todas las dimensiones la expectativa de nivel medio es la más frecuente. Así se tiene un nivel medio en la dimensión elementos tangibles esperados (58%), en la fiabilidad esperada (38%); en la capacidad de respuesta esperada (54%); en la seguridad esperada (62%) y en la empatía esperada (49%). Esto significa que los alumnos no son muy exigentes con el servicio educativo superior.

Tabla 7. Población de estudio según nivel de satisfacción de la calidad de los servicios educativos, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Satisfacción de la calidad de los servicios educativos	N	%
Alta	22	22,0%
Media	62	62,0%
Baja	16	16,0%
Nula	0	0,0%
Total	100	100,0%

Fuente: Encuesta, elaboración propia

Gráfico 7. Población de estudio según nivel de expectativa de la calidad de los servicios educativos, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.



Fuente: Encuesta, elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 7 se puede observar que tan solo el 22% de los estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia, refiere un nivel alto respecto de la satisfacción de la calidad de los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud medio; mientras que un 62 % tiene una satisfacción media, mientras que en el 16% es baja. No se registró ningún caso de satisfacción nula.

Con estos resultados se puede afirmar que los estudiantes no han satisfecho totalmente sus expectativas con la calidad de los servicios educativos ofrecidos por la Universidad Ciencias de la Salud.

Tabla 7.1. Población de estudio según dimensiones de la satisfacción de la calidad de los servicios educativos, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Dimensiones de la satisfacción	Nivel	fi	%
Elementos tangibles percibidos	Alta	16	16,0
	Media	48	<u>48,0</u>
	Baja	23	23,0
	Nula	13	13,0
	Total	100	100,0
Fiabilidad percibida	Alta	12	12,0
	Media	39	<u>39,0</u>
	Baja	36	36,0
	Nula	13	13,0
	Total	100	100,0
Capacidad de respuesta percibida	Alta	3	3,0
	Media	37	37,0
	Baja	47	<u>47,0</u>
	Nula	13	13,0
	Total	100	100,0
Seguridad percibida	Alta	11	11,0
	Media	33	33,0
	Baja	38	<u>38,0</u>
	Nula	18	18,0
	Total	100	100,0
Empatía percibida	Alta	9	9,0
	Media	44	<u>44,0</u>
	Baja	38	38,0
	Nula	9	9,0
	Total	100	100,0

Fuente: Encuesta, elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 7.1 se exponen las dimensiones de la variable satisfacción de la calidad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud. Se aprecia que en tres de las cinco dimensiones la satisfacción de nivel medio es la más frecuente, mientras que en dos de ellas son de nivel bajo. Así se tiene un nivel medio en la dimensión elementos tangibles percibidos (48%), en la fiabilidad percibida (39%); y en la empatía percibida (44%). Se tiene un nivel bajo en la capacidad de respuesta percibida (47%) y en la seguridad percibida (38%). Esto significa que los alumnos no colmaron sus expectativas en estas dos últimas dimensiones.

5.3. ANÁLISIS INFERENCIAL

5.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA MUESTRA

Para decidir la prueba estadística que se debe usar en el análisis inferencial, se realizó la prueba de normalidad. Dado que el número total de unidades de análisis fue de 100 ($n > 30$), se empleó la prueba de Kolmogorov Smirnov con la corrección de Lilliefors y un nivel de error (alfa) de 0.05. Las hipótesis que se plantearon fueron:

H_1 : *La distribución de las variables aleatorias son diferente a la distribución normal.*

H_0 : *La distribución de las variables aleatorias NO son diferentes a la distribución normal.*

Cuadro 1. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

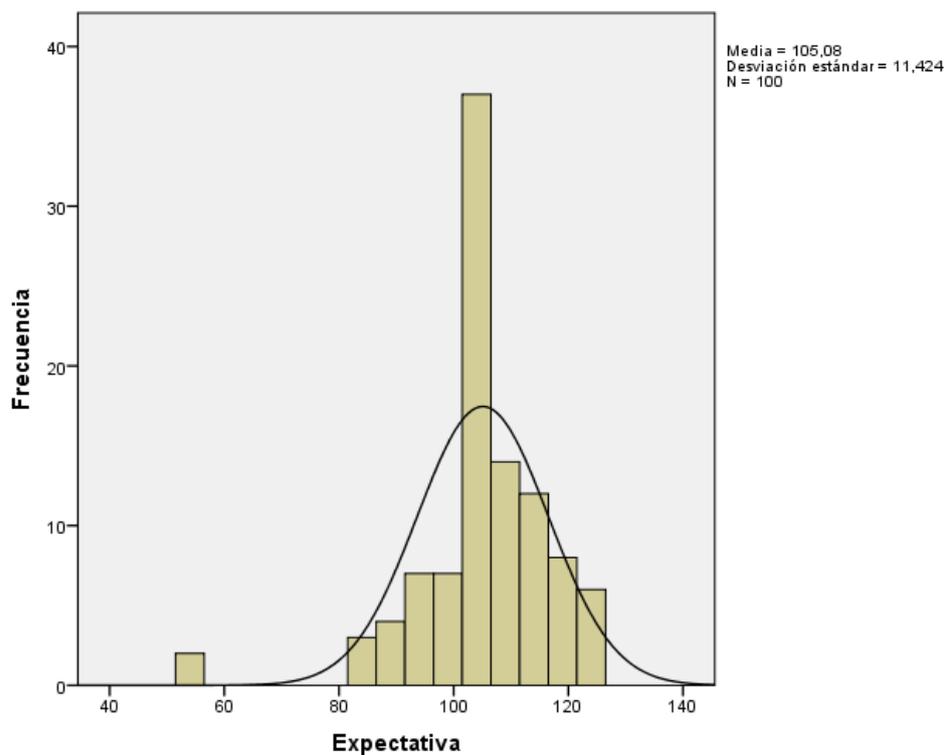
		Expectativa	Satisfacción
N		100	100
Parámetros normales ^{a,b}	Media	105,08	90,94
	Desviación estándar	11,424	13,373
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0,164	0,122
	Positivo	0,073	0,074
	Negativo	-0,164	-0,122
Estadístico de prueba		0,164	0,122
Sig. asintótica (bilateral)		0,000^c	0,001^c

a. La distribución de prueba es normal.

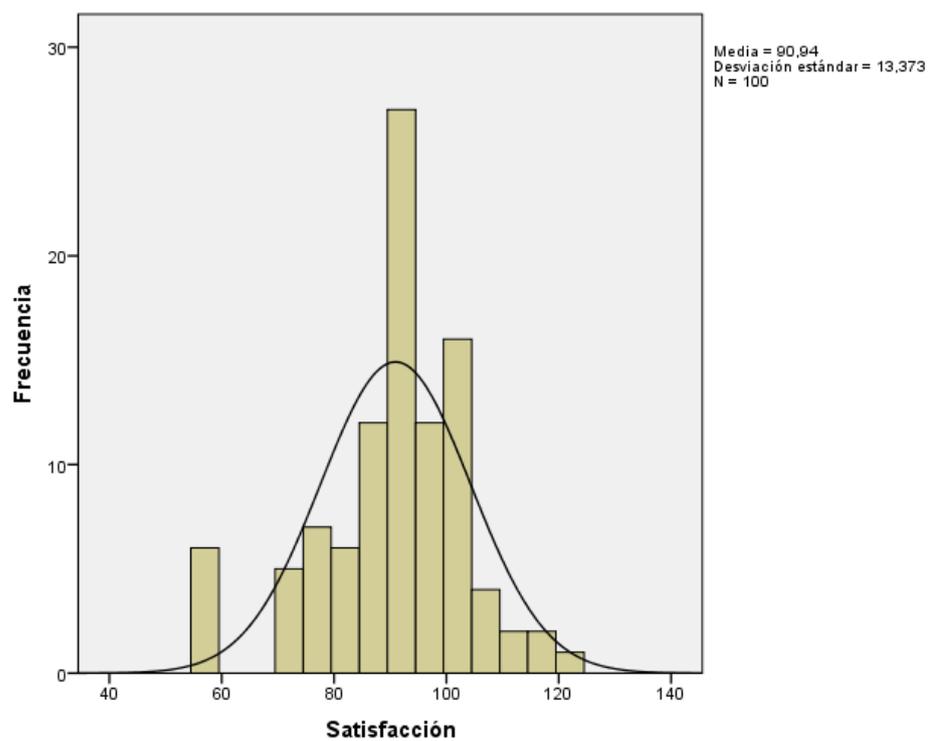
b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Distribución normal de la expectativa



Distribución normal de la satisfacción



INTERPRETACIÓN

De los resultados del cuadro 1 se tiene que la significancia asintótica bilateral es menor a 0,05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En consecuencia, ninguna de las dos variables de estudio tiene distribución normal y por lo tanto no pueden usarse pruebas estadísticas paramétricas. Se decide por ello usar la prueba estadística Chi cuadrado (X^2) de independencia por ser una prueba no paramétrica.

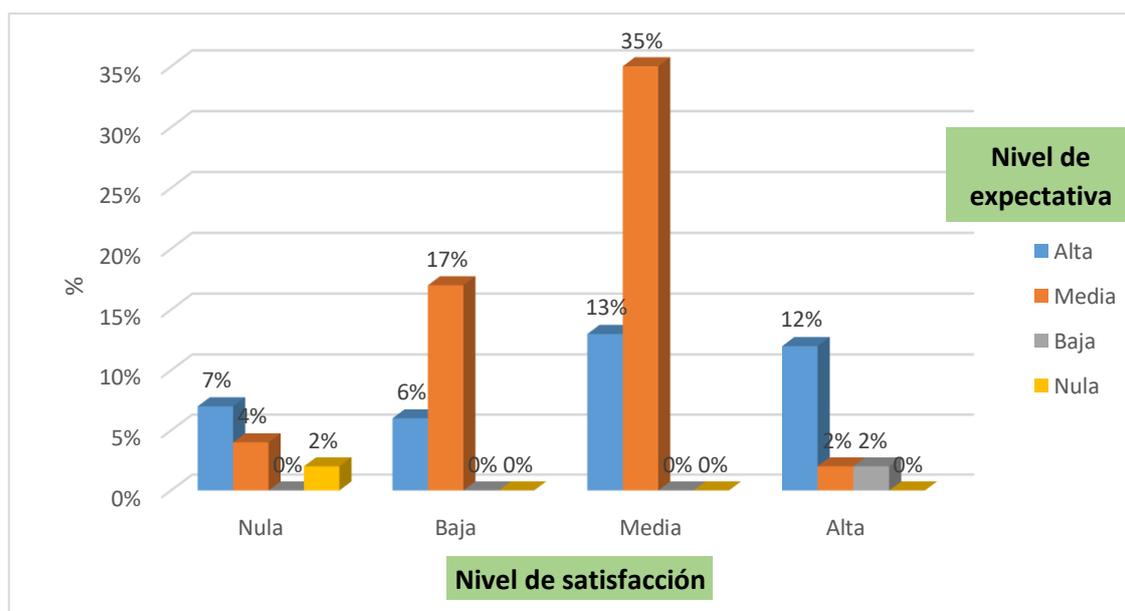
Tabla 8. Correlación entre expectativa y satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

			Satisfacción de los elementos tangibles				Total
			Nula	Baja	Media	Alta	
Expectativa de los elementos tangibles	Alta	n	7	6	13	12	38
		%	7,0%	6,0%	13,0%	12,0%	38,0%
	Media	n	4	17	35	2	58
		%	4,0%	17,0%	35,0%	2,0%	58,0%
	Baja	n	0	0	0	2	2
		%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
	Nula	n	2	0	0	0	2
		%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
Total		n	13	23	48	16	100
		%	13,0%	23,0%	48,0%	16,0%	100,0%

Fuente: Encuesta, elaboración propia

$$X^2 = 43,091; \quad gl = 9; \quad p\text{-valor} = 0,000$$

Gráfico 8. Correlación entre expectativa y satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.



Fuente: Encuesta, elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 8 se puede observar que el 35% de los estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia que tiene un nivel medio respecto de la expectativa, así como de la satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud.

Identificación de problemas

En la tabla 8 no se aprecia discrepancia entre los elementos tangibles esperados y los recibidos por parte de los estudiantes.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Dada la siguiente hipótesis específica

H₁: Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

H₀: No existe relación entre la expectativa y la satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa (p -valor = 0,000) entre la expectativa y la satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos

en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud,
Arequipa 2019.

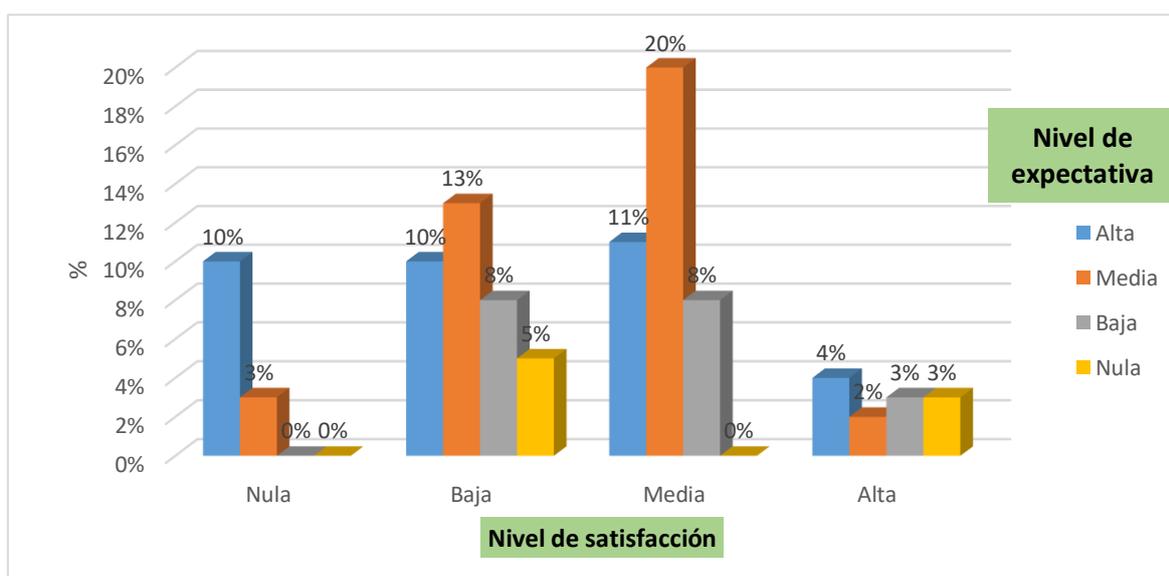
Tabla 9. Correlación entre expectativa y satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

			Satisfacción de la fiabilidad				Total
			Nula	Baja	Media	Alta	
Expectativa de la fiabilidad	Alta	N	10	10	11	4	35
		%	10,0%	10,0%	11,0%	4,0%	35,0%
	Media	N	3	13	20	2	38
		%	3,0%	13,0%	20,0%	2,0%	38,0%
	Baja	N	0	8	8	3	19
		%	0,0%	8,0%	8,0%	3,0%	19,0%
	Nula	N	0	5	0	3	8
		%	0,0%	5,0%	0,0%	3,0%	8,0%
Total		N	13	36	39	12	100
		%	13,0%	36,0%	39,0%	12,0%	100,0%

Fuente: Encuesta, elaboración propia

$$X^2 = 24,629; \quad gl = 9; \quad p\text{-valor} = 0,003$$

Gráfico 9. Correlación entre expectativa y satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.



Fuente: Encuesta, elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 9 se puede apreciar que el 20% de los estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia que tiene un nivel medio respecto de la expectativa, así como de la satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud.

Identificación de problemas

En la tabla 9 no se aprecia discrepancia entre la fiabilidad de los servicios educativos esperados y los recibidos por parte de los estudiantes.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Dada la siguiente hipótesis específica

H₁: Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

H₀: No existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa (p -valor = 0,003) entre la expectativa y la satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos en

estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud,
Arequipa 2019.

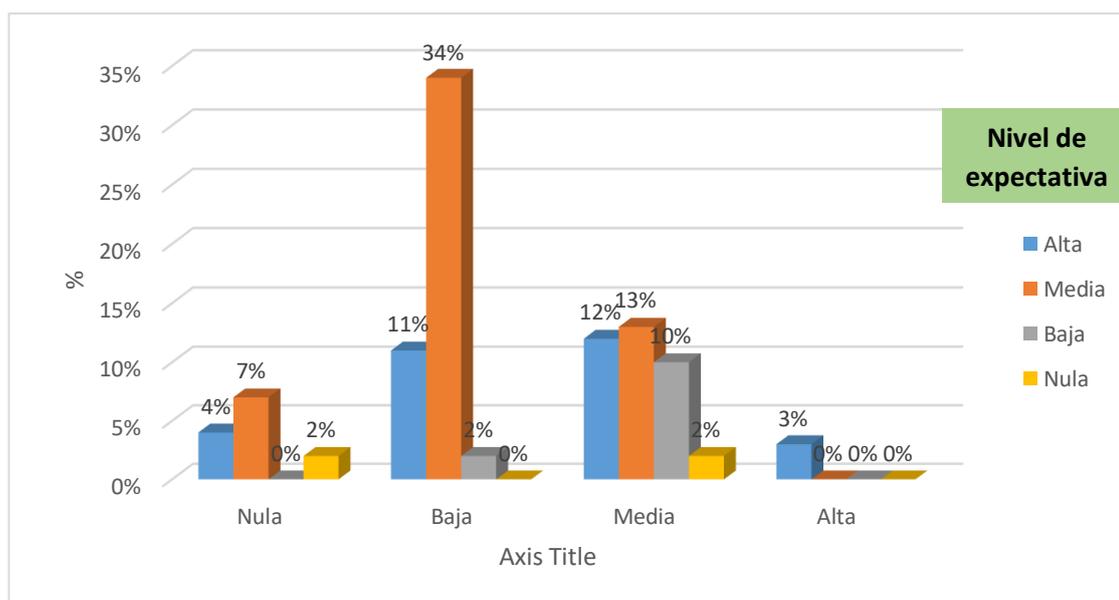
Tabla 10. Correlación entre expectativa y satisfacción de la capacidad de respuesta de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

			Satisfacción de la capacidad de respuesta				Total
			Nula	Baja	Media	Alta	
Expectativa de la capacidad de respuesta	Alta	n	4	11	12	3	30
		%	4,0%	11,0%	12,0%	3,0%	30,0%
	Media	n	7	34	13	0	54
		%	7,0%	34,0%	13,0%	0,0%	54,0%
	Baja	n	0	2	10	0	12
		%	0,0%	2,0%	10,0%	0,0%	12,0%
	Nula	n	2	0	2	0	4
		%	2,0%	0,0%	2,0%	0,0%	4,0%
Total		n	13	47	37	3	100
		%	13,0%	47,0%	37,0%	3,0%	100,0%

Fuente: Encuesta, elaboración propia

$$X^2 = 30,270; \quad gl = 9; \quad p\text{-valor} = 0,000$$

Gráfico 10. Correlación entre expectativa y satisfacción de la capacidad de respuesta de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.



Fuente: Encuesta, elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 10 se puede observar que el 34% de los estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia tienen un nivel medio respecto de la expectativa de la capacidad de respuesta de los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud, así mismo, se puede observar que este mismo porcentaje, se presenta, pero en un nivel bajo respecto de la satisfacción.

Identificación de problemas

Se puede identificar la existencia de una discrepancia entre la capacidad de respuesta esperada y la recibida por parte de los estudiantes. Por lo tanto, esta insatisfacción se traduce en una baja calidad de los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud, lo cual constituye un problema identificado en la presente investigación.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Dada la siguiente hipótesis específica

H₁: Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la capacidad de respuesta de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

H₀: No existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la capacidad de respuesta de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud,

Arequipa 2019.

Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa (p -valor = 0,000) entre la expectativa y la satisfacción de la capacidad de respuesta de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

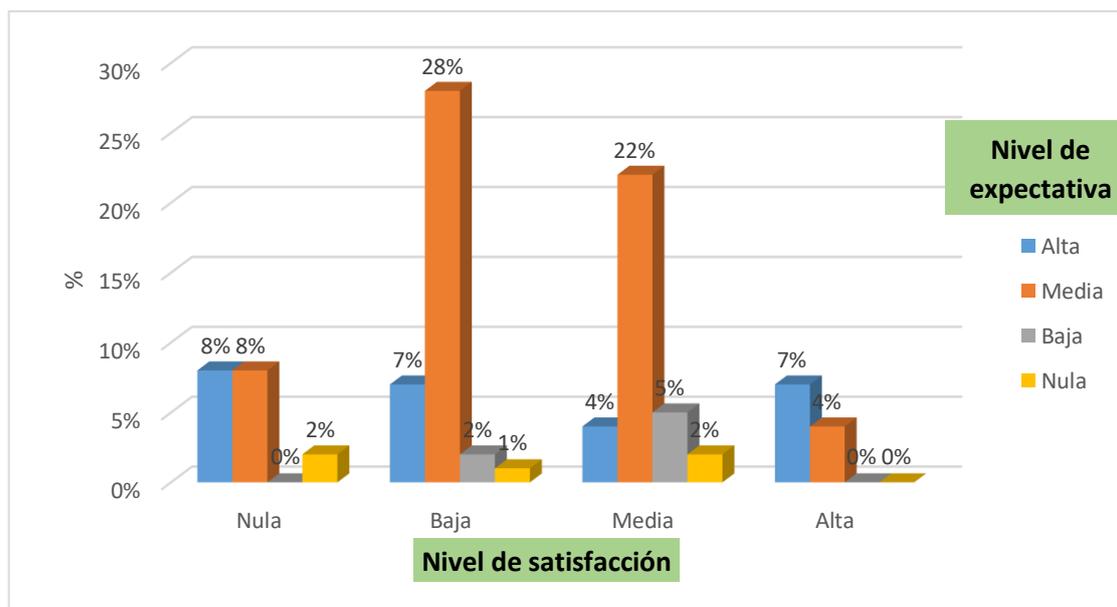
Tabla 11. Correlación entre expectativa y satisfacción de la seguridad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

			Satisfacción de la seguridad				Total
			Nula	Baja	Media	Alta	
Expectativa de la seguridad	Alta	n	8	7	4	7	26
		%	8,0%	7,0%	4,0%	7,0%	26,0%
	Media	n	8	28	22	4	62
		%	8,0%	28,0%	22,0%	4,0%	62,0%
	Baja	n	0	2	5	0	7
		%	0,0%	2,0%	5,0%	0,0%	7,0%
	Nula	n	2	1	2	0	5
		%	2,0%	1,0%	2,0%	0,0%	5,0%
	Total	n	18	38	33	11	100
		%	18,0%	38,0%	33,0%	11,0%	100,0%

Fuente: Encuesta, elaboración propia

$$X^2 = 22,367; \quad gl = 9; \quad p\text{-valor} = 0,000$$

Gráfico 11. Correlación entre expectativa y satisfacción de la seguridad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.



Fuente: Encuesta, elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 11 se puede observar que el 28% de los estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia tienen un nivel medio respecto de la expectativa de la seguridad de los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud, así mismo, se puede observar, este mismo porcentaje, pero en un nivel bajo respecto de la satisfacción.

Identificación de problemas

Se puede identificar la existencia de una discrepancia entre la seguridad de los servicios educativos esperada y la recibida por parte de los estudiantes. Por lo tanto, esta insatisfacción se traduce en una baja calidad de los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud, lo cual constituye un problema identificado en la presente investigación.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Dada la siguiente hipótesis específica

H₁: Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la seguridad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

H₀: No existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la seguridad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa (p -valor = 0,000) entre la expectativa y la satisfacción de la seguridad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

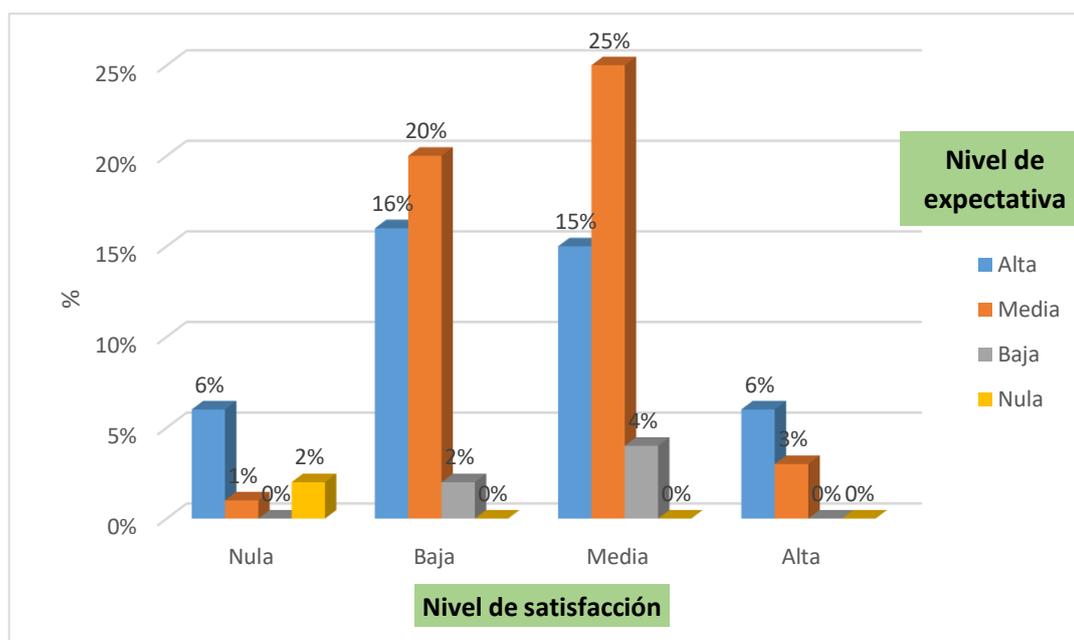
Tabla 12. Correlación entre expectativa y satisfacción de la empatía en los servicios educativos de estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

			Satisfacción de la empatía				Total
			Nula	Baja	Media	Alta	
Expectativa de la empatía	Alta	n	6	16	15	6	43
		%	6,0%	16,0%	15,0%	6,0%	43,0%
	Media	n	1	20	25	3	49
		%	1,0%	20,0%	25,0%	3,0%	49,0%
	Baja	n	0	2	4	0	6
		%	0,0%	2,0%	4,0%	0,0%	6,0%
	Nula	n	2	0	0	0	2
		%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
Total		n	9	38	44	9	100
		%	9,0%	38,0%	44,0%	9,0%	100,0%

Fuente: Encuesta, elaboración propia

$$X^2 = 28,940; \quad gl = 9; \quad p\text{-valor} = 0,001$$

Gráfico 12. Correlación entre expectativa y satisfacción de la empatía en los servicios educativos de estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.



Fuente: Encuesta, elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 12 se puede observar que el 25% de los estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia tienen un nivel medio respecto de la expectativa, así como de la satisfacción de la empatía de los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud.

Identificación de problemas

En la tabla 12 no se aprecia discrepancia entre la empatía de los servicios educativos esperados y los recibidos por parte de los estudiantes.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Dada la siguiente hipótesis específica

H₁: Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la empatía en los servicios educativos de los estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

H₀: No existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la empatía en los servicios educativos de los estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa (p -valor = 0,001) entre la expectativa y la satisfacción de la empatía de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

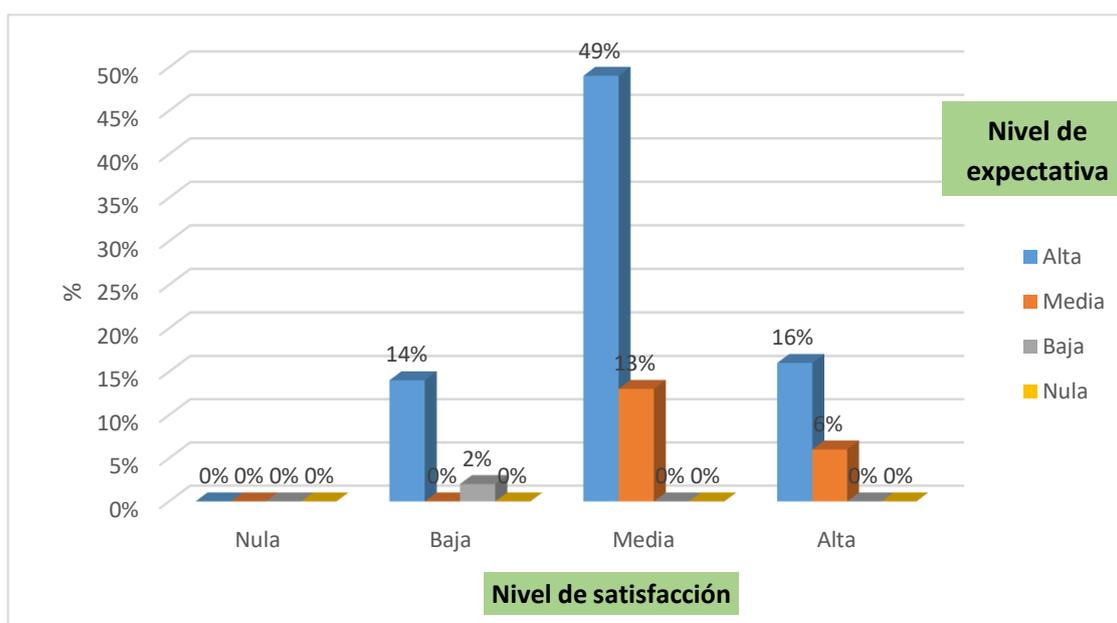
Tabla 13. Correlación entre expectativa y satisfacción de la calidad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

			Satisfacción de la calidad de los servicios educativos				Total
			Nula	Baja	Media	Alta	
Expectativa de la calidad de los servicios educativos	Alta	n	0	14	49	16	79
		%	0,0%	14,0%	49,0%	16,0%	79,0%
	Media	n	0	0	13	6	19
		%	0,0%	0,0%	13,0%	6,0%	19,0%
	Baja	n	0	2	0	0	2
		%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%
	Nula	n	0	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		n	0	0	62	22	100
		%	0,0%	0,0%	62,0%	22,0%	100,0%

Fuente: Encuesta, elaboración propia

$$X^2 = 14,715; \quad gl = 4; \quad p\text{-valor} = 0,005$$

Gráfico 13. Correlación entre expectativa y satisfacción de la calidad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.



Fuente: Encuesta, elaboración propia

INTERPRETACIÓN

En la tabla 13 se puede observar que el 49% de los estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia que tiene un nivel alto respecto de la expectativa de la calidad de los servicios educativos brindado por la Universidad Ciencias de la Salud, así mismo, se puede observar este mismo porcentaje, pero en un nivel medio respecto a la satisfacción.

Identificación de problemas

Se puede identificar la existencia de una discrepancia entre lo esperado y lo recibido por parte de los estudiantes. Por lo tanto, esta insatisfacción se traduce en una baja calidad de los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud, lo cual constituye un problema identificado en la presente investigación.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Dada la siguiente hipótesis general

H₁: Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la calidad de los servicios educativos en estudiantes de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

H₀: No existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la calidad de los servicios educativos en estudiantes de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se puede afirmar que existe relación estadísticamente significativa ($p\text{-valor} = 0,005$) entre la

expectativa y la satisfacción de la calidad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La calidad de los servicios educativos brindados constituye uno de los principales pilares de la lucha por la mejora de la educación universitaria en el Perú. Instituciones como el SINEACE buscan evaluar externamente la calidad en este nivel, para lograr la acreditación universitaria. Existen muchas otras entidades evaluadoras de la calidad, pero qué duda cabe, son los estudiantes quienes pueden brindar la información más valiosa para evaluar si los servicios brindados por las instituciones de educación superior cumplen con dicho cometido.

En la presente investigación se recogieron precisamente datos acerca de la calidad del servicio brindado por la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa. Es así como se pudo apreciar que la edad de los estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud oscila entre los 15

y 19 años en un 58% de los casos; el 21% tienen entre 20 y 24 años y el 12% tiene entre 25 a 28 años. Un porcentaje minoritario de estudiantes tienen edades superiores. El 96% de los estudiantes son de sexo femenino, mientras que el 4% son de sexo masculino. El estado civil de es soltero en el 89% de los casos encuestados, un 9% son casados, mientras que solo el 2% convive.

En cuanto a los datos académicos recogidos, el 56% de los estudiantes del primer semestre cursa la carrera de enfermería, mientras que el 44% siguen la carrera de obstetricia. El 56% de los estudiantes pertenece al turno mañana, mientras que el 44% pertenecen al turno tarde.

En cuanto a la expectativa de los estudiantes encuestados acerca de la calidad de los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud, se encontró que el 79% tiene una expectativa alta, un 19% media, y solo un 2% baja. En tanto, el 62% de los estudiantes manifestó tener un nivel medio de satisfacción de la calidad de estos servicios; un 22% tiene una satisfacción alta, mientras que un 16% es baja. Es decir que, si bien la satisfacción de los servicios educativos es de nivel medio, no se ha logrado satisfacer a plenitud las expectativas de los estudiantes. Estos resultados concuerdan con los encontrados por Serrano (2016) para quien existe una brecha negativa entre estas dos variables.

En el análisis por dimensiones de las variables de estudio, arrojó los siguientes resultados: el 35% de los estudiantes del primer semestre de enfermería y obstetricia que tiene un nivel medio de expectativa de los elementos tangibles de los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud, tuvo una

satisfacción media de dichos elementos. Los elementos tangibles incluyen las aulas universitarias, los equipos electrónicos (equipos de sonido, multimedia, etc.), las áreas verdes, el patio, la infraestructura, las fachadas y paredes, los materiales impresos y virtuales y la apariencia visual del personal. Se encontró que existe una relación significativa (p -valor = 0,000) entre la expectativa y la satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos brindados por la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa a los estudiantes de primer ciclo de las carreras de enfermería y obstetricia durante el 2019. Estos resultados concuerdan con lo hallado por Casas (2016), quien en su estudio titulado “Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima”, encontró que existe relación entre la dimensión elementos tangibles.

En cuanto a la relación entre la expectativa y la satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud, se encontró que un 20% de los estudiantes que tuvo un nivel medio de expectativa tuvo un nivel medio de satisfacción de esta dimensión. La fiabilidad contiene los siguientes indicadores que fueron evaluados: compromiso, solución de problemas, conformidad y cumplimiento. Se encontró que existe relación estadísticamente significativa (p -valor = 0,003) entre la expectativa y la satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019. Estos resultados concuerdan con lo hallado por Rimarachín (2015), quien en su investigación titulada “Satisfacción Estudiantil y Calidad de la Educación en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca”,

realizada en Cajamarca, Perú, también encontró una correlación similar entre estas dimensiones.

Sobre la capacidad de respuesta de los servicios universitarios, el 34% de los estudiantes encuestados que tuvo un nivel medio de expectativa de la capacidad de respuesta de los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud, encontró una satisfacción baja. La capacidad de respuesta evaluó los siguientes indicadores: comunicación, disposición y ayuda. No obstante, la aparente discrepancia hallada, se encontró que existe relación estadísticamente significativa (p -valor = 0,000) entre la expectativa y la satisfacción de la capacidad de respuesta de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

En lo referente a la seguridad de los servicios educativos, se encontró que el 28% de los estudiantes encuestados que tenía un nivel medio de expectativa obtuvo un nivel de satisfacción baja en esta dimensión. En esta dimensión se evaluó la familiaridad, seguridad, amabilidad y conocimiento. Como se puede apreciar, se encontró una segunda discrepancia entre lo esperado y lo recibido. A pesar de ello, la correlación de datos permite afirmar que existe relación estadísticamente significativa (p -valor = 0,000) entre la expectativa y la satisfacción de la seguridad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa.

Acerca de la empatía brindada por los servicios educativos de la Universidad Ciencias de la Salud, se encontró que el 25% de los estudiantes encuestados que

tuvieron un nivel medio de expectativa también tuvo un nivel medio de satisfacción de esta dimensión. La empatía incluye atención personalizada, horarios adecuados, personal especializado, intereses de los estudiantes y la atención a las necesidades de los estudiantes. Como era de esperar, se encontró que existe relación estadísticamente significativa (p -valor = 0,001) entre la expectativa y la satisfacción de la empatía de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa.

Finalmente, en cuanto a la correlación de las dos variables de estudio se encontró que el 49% de los estudiantes encuestados que manifestaron un nivel alto de expectativa de la calidad de los servicios educativos brindado por la Universidad Ciencias de la Salud, tuvo una satisfacción media de estos servicios. Luego de la aplicación del estadígrafo chi cuadrado de independencia, se demostró que existe relación estadísticamente significativa (p -valor = 0,005) entre la expectativa y la satisfacción de la calidad de los servicios educativos en estudiantes de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que existe relación estadísticamente significativa (p -valor = 0,005) entre la expectativa y la satisfacción de la calidad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia, Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

SEGUNDA: Se estableció que existe relación significativa (p -valor=0,000) entre la expectativa y la satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

TERCERA: Se identificó que existe relación significativa (p -valor=0,003) entre la expectativa y la satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

CUARTA: Se determinó que existe relación significativa (p -valor=0,000) entre la expectativa y la satisfacción de la capacidad de respuesta de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

QUINTA: Se precisó que existe relación significativa (p -valor=0,001) entre la expectativa y la satisfacción de la seguridad de los servicios educativos

en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

SEXTA: Se determinó que existe relación significativa (p -valor=0,005) entre la expectativa y la satisfacción de la empatía en los servicios educativos de los estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda desarrollar nuevas investigaciones sobre la correlación entre la expectativa y la satisfacción de la calidad de los servicios educativos en estudiantes de otras universidades de la ciudad.
2. Se recomienda a los directivos de la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa optimizar los elementos tangibles de su institución, tales como el mantenimiento de las aulas, las áreas verdes, etc.
3. Se recomienda a los directivos de la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa desarrollar actividades de capacitación para la mejora de la calidad de sus servicios dirigidas a la plana docente, para optimizar la fiabilidad de los estudiantes en el compromiso, solución de problemas y cumplimiento de sus planes de mejora.
4. Se recomienda a los directivos de la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa desarrollar actividades de capacitación para la mejora de la calidad de sus servicios dirigidas al personal administrativo y de servicios para optimizar su capacidad de respuesta, comunicación, disposición y ayuda.
5. Se recomienda a los directivos de la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa capacitar al personal sobre habilidades sociales para fomentar y optimizar la seguridad, familiaridad, amabilidad y buen trato con el estudiante.

6. Se recomienda a los docentes y personal administrativo realizar cursos de capacitación sobre desarrollo de habilidades blandas, buen trato y empatía para brindar un servicio de calidad a los estudiantes de la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Albrecht, K., & Bradford, L. (1998). *La excelencia en el servicio. ¡Conozca y comprenda a sus usuarios!* Bogotá: 3R Editores LTDA.
- Alvarado, A. (2012). *Administración y Mejora Continua en los Servicios de Salud*. México D.F.: Mc Grw-Hill.
- Alvarado, E., Canales, H., & Pineda, E. (1994). *Metodología de la Investigación*. . USA, Washington D.C.: OPS.
- Banco Mundial. (2018). *Educación*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). Bogotá: Pearson.
- Berry, L., Bennet, C., & Brown, C. (1989). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. México: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda. *European Journal of Marketing*, Vol.30 nº1. . Pág. 8-32., 8-32.
- Casas, N. (2017). *Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima: Universdiad Cesar Vallejo.
- Chiavenato, I. (2011). *Teoría General de la administración*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Córdova, M. (2009). *Estadística descriptiva e inferencial*. Lima: Moshera S.R.L.
- Corominas, J. (1987). *Diccionario etimológico de la lengua castellana*. Madrid: Gredos.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). Serperf versus Servqual: reconciling performance-based and perceptions minus expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131.
- Crosby, P. (1998). *La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad: Cómo administrar la calidad de manera que se convierta en fuente de utilidades para su negocio*. México D.F.: Cecsca.
- Deming, E. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la Crisis. En R. Carro, & D. González, *Administración de la calidad total* (pág. 2). Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Escobar , H. (2017). *La gestión por procesos en la investigación universitaria, como búsqueda de calidad educativa en la universidad José Carlos Mariátegui, en la ciudad de Moquegua*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios*. Madrid: Díaz de Santos S.A.

- Hanushek, E. (2016). Will more higher education improve economic growth? *Oxford Review of Economic Policy*, Volume 32, Number 4, 2016, pp. 538–552. Obtenido de <http://hanushek.stanford.edu/sites/default/files/publications/Hanushek%202016%20Oxf%20Rev%20Econ%20Policy%2032%284%29.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México, México D.F.: Mc GrawHill.
- Hotcourses Latinoamérica. (2019). *QS World University Rankings 2018-2019*. Obtenido de <https://www.hotcourseslatinoamerica.com/study/rankings/qs-world.html>
- INEI. (2015). *Encuesta Nacional a Egresados Universitarios y Universidades 2014*. Lima: INEI.
- INEI. (2018). *Censo Nacional 2017*. Lima: INEI. Obtenido de m.inei.gob.pe
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Marketing* (16va ed.). México D.F.: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing* (15a ed.). México D.F.: Pearson.
- Labrador, H. (2006). La satisfacción del usuario. *Módulo Gerencia de Servicio al Usuario del CIDEC*. Obtenido de http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf
- Ley 30220. (2014). *Ley Universitaria*. Lima: Congreso de la República del Perú.
- Lorenzano, C. (2013). Hipotético deductivismo. En U. Moulines, *La ciencia: estructura y desarrollo* (pág. 31). Madrid: Trotta.
- Markulik, S., Šolc, M., & Sütőová, A. (2014). Calidad en el entorno universitario contemporáneo. *Elsevier*, 143, 703-707. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281404395X>
- Naidua, P., & Shuhada, N. (2016). Un estudio comparativo sobre la calidad de la educación recibida por Estudiantes de universidades privadas versus universidades públicas. *Procedia Economics and Finance*, 35, 659 – 666. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567116000812>
- Nevado, M. (2018). *Percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria en la escuela profesional de administración de la Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo (tesis de Maestría en administración)*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Ninapaytan, D. (2018). *Clima organizacional y satisfacción estudiantil universitaria Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle- Chosica, 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL; a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V., & Berry, L. (2009). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. En C. Lovelock, & J. Wirtz, *Marketing de servicios* (6ta ed.). México D.F.: Pearson.
- Pérez, R., López, F., Peralta, D., & Municio, P. (2000). *Hacia una educación de calidad*. España: Narcea S.A.
- Real Academia Española. (2005). *Diccionario panhispánico de dudas*. Bogotá: Alfguara.
- Rimarachín, J. (2015). *Satisfacción Estudiantil y Calidad de la Educación en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca (tesis de maestría en planificación y administración de la educación)*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12va ed.). México D.F.: Pearson.
- Sánchez-Carlessi, H. (2017). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (5ta ed.). Lima: Bussines Support Aneth S.R.L.
- Sen, A. (2000). *Desarrollo y libertad*. Barcelona: Planeta.
- Serrano, A. (2016). *Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador*. El Salvador: Universidad de El Salvador. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8313/Cueva_PNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SINEACE. (2019). *Educación Superior Universitaria*. Obtenido de <https://www.sineace.gob.pe/acreditacion/acreditacion-educacion-superior-universitaria/>
- Sosa, R. (2014). Factores que favorecen la calidad educativa en el bachillerato universitario.
- SUNEDU. (2019). *Condiciones básicas de calidad*. Obtenido de <https://www.sunedu.gob.pe/condiciones-basicas-de-calidad-2/>
- SUNEDU. (2019). *Lista de universidades*. Obtenido de www.sunedu.gob.pe
- Thompson, A., & Sunol, R. (1995). Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. *International Journal for Quality in Health Care*, 7(2): 127-141.

- UNESCO. (2012). *Informe de Seguimiento de la EPT en el Mundo: Los jóvenes y las competencias – Trabajar con la educación*. Paris: UNESCO.
- Universidad Ciencias de la Salud. (2018). *Reglamento general*. Arequipa: UCS. Obtenido de http://ucs.edu.pe/files/reg_general.pdf
- Williams, T., Schutt-Aine, J., & Cuca, Y. (1996). Client satisfaction surveys for improved family planning service quality: A user's manual and discussion of results to date. *New York, International Planned Parenthood Federation*, pág. 61.
- Yamada, G., Castro, J., & Rivera, M. (2012). *Educación Superior en el Perú: Retos para el Aseguramiento de la Calidad*. (Sineace, Ed.) Lima.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del usuario en la empresa* (2ª ed. ed.). México: McGraw-Hill. Pp.:168, 31-90.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. *p. 15-18*.

ANEXOS

Anexo – 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE EXPECTATIVA Y SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN ESTUDIANTES DEL PRIMER SEMESTRE DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD CIENCIAS DE LA SALUD, AREQUIPA 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la expectativa y la satisfacción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la expectativa y la satisfacción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.</p>	<p>H₁: Existe relación entre la expectativa y satisfacción de la calidad de los servicios educativos en estudiantes de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.</p>	<p>VARIABLE X</p> <p>Expectativa de la calidad de los servicios educativos</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptiva</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la expectativa y la satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la expectativa y la satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la expectativa y la satisfacción de la capacidad de respuesta de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre la expectativa y la satisfacción de la seguridad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación entre la expectativa y la satisfacción de la empatía en los servicios educativos de los estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Establecer la relación entre la expectativa y la satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.</p> <p>b) Identificar la relación entre la expectativa y la satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.</p> <p>c) Determinar la relación entre la expectativa y la satisfacción de la capacidad de respuesta de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.</p> <p>d) Precisar la relación entre la expectativa y la satisfacción de la seguridad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.</p> <p>e) Determinar la relación entre la expectativa y la satisfacción de la empatía en los servicios educativos de los estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</p> <p>a) Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de los elementos tangibles de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.</p> <p>b) Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la fiabilidad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.</p> <p>c) Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la capacidad de respuesta de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.</p> <p>d) Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la seguridad de los servicios educativos en estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.</p> <p>e) Existe relación entre la expectativa y la satisfacción de la empatía en los servicios educativos de los estudiantes del primer semestre de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa 2019.</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>La población estuvo constituida por 200 estudiantes de la Universidad Ciencias de la Salud, Arequipa durante el primer semestre del año 2019.</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra estuvo conformada por 100 estudiantes de la Universidad Ciencias de la Salud de Arequipa. El muestreo será aleatorio simple.</p>	<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles esperados - Fiabilidad esperada - Capacidad de respuesta esperada - Seguridad esperada - Empatía esperada <p>VARIABLE Y</p> <p>Satisfacción de la calidad de los servicios educativos</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles percibidos - Fiabilidad percibida - Capacidad de respuesta percibida - Seguridad percibida - Empatía percibida 	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Correlacional de corte transversal</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>Variable X:</p> <p>Escala SERVQUAL para expectativa</p> <p>Variable Y:</p> <p>Escala SERVQUAL para satisfacción</p>

Anexo – 2

Encuesta modelo SERVQUAL para la expectativa de la calidad de los servicios educativos, Arequipa 2019

Edad (en años): Sexo: M F Turno:.....

Carrera:..... Estado civil:.....

Distrito de proveniencia:.....

EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS						
En primer lugar, califique las expectativas que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a los servicios educativos. Marque con una X en el casillero que más se aproxime a su expectativa. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
N°	Que tan importante es para usted...	Nada importante	Algo importante	Regularmente importante	Muy importante	Totalmente importante
1	El tamaño, espacio y estado de las aulas.	1	2	3	4	5
2	El equipamiento de las aulas (computadoras, equipos de sonido, multimedia, etc.).	1	2	3	4	5
3	Las áreas verdes de la institución educativa y su mantenimiento.	1	2	3	4	5
4	El estado en que se encuentra el patio.	1	2	3	4	5
5	La distribución y organización de la infraestructura de la institución educativa.	1	2	3	4	5
6	El estado en que se encuentra la fachada y las paredes de la institución educativa.	1	2	3	4	5
7	Los materiales impresos y virtuales que emplean en la institución educativa para comunicarse con usted.	1	2	3	4	5
8	El trato que recibe y los modales del personal que labora en la institución educativa.	1	2	3	4	5
9	La apariencia, en cuanto a vestimenta, del personal que le atiende cuando va a la institución educativa.	1	2	3	4	5
10	El compromiso e interés del personal de la institución educativa por atenderle en sus requerimientos y solucionar sus problemas.	1	2	3	4	5
11	El interés del personal de la institución educativa por solucionar sus problemas.	1	2	3	4	5
12	La calidad de enseñanza que brinda el personal docente.	1	2	3	4	5
13	El cumplimiento en materia de enseñanza que brinda la institución educativa.	1	2	3	4	5
14	La comunicación entre la institución educativa y usted.	1	2	3	4	5
15	La disposición que brinda la institución educativa por atenderlo en su formación.	1	2	3	4	5

16	La ayuda que brindan en la institución educativa a sus requerimientos académicos.	1	2	3	4	5
17	La relación de familiaridad entre usted y la institución educativa.	1	2	3	4	5
18	La seguridad que le brindan en la institución educativa.	1	2	3	4	5
19	La práctica del valor de la amabilidad en la institución educativa.	1	2	3	4	5
20	El nivel de conocimientos que tiene el personal docente que labora en la institución educativa.	1	2	3	4	5
21	La atención personalizada que le brindan en la institución educativa para su formación académica.	1	2	3	4	5
22	Que el horario de atención de la institución educativa le permita ser atendido de manera adecuada.	1	2	3	4	5
23	Que haya personal especializado en la institución educativa.	1	2	3	4	5
24	Que se cumpla con solucionar los intereses que tiene usted.	1	2	3	4	5
25	Que solucionen sus necesidades que tiene usted.	1	2	3	4	5

Anexo - 3

Encuesta modelo SERVQUAL para la satisfacción de la calidad de los servicios educativos, Arequipa 2019

SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS						
En primer lugar, califique como ha percibido la calidad de los servicios educativos que usted HA RECIBIDO . Marque con una X en el casillero que más se aproxime a su satisfacción.						
Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
N°	Indique su grado de satisfacción acerca de los siguientes servicios que ha recibido por parte de la Institución Educativa.	Totalmente insatisfecho	insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	El tamaño, espacio y estado de las aulas.	1	2	3	4	5
2	El equipamiento de las aulas (computadoras, equipos de sonido, multimedia, etc.).	1	2	3	4	5
3	Las áreas verdes de la institución educativa y su mantenimiento.	1	2	3	4	5
4	El estado en que se encuentra el patio.	1	2	3	4	5
5	La distribución y organización de la infraestructura de la institución educativa.	1	2	3	4	5
6	El estado en que se encuentra la fachada y las paredes de la institución educativa.	1	2	3	4	5
7	Los materiales impresos y virtuales que emplean en la institución educativa para comunicarse con usted.	1	2	3	4	5
8	El trato que recibe y los modales del personal que labora en la institución educativa.	1	2	3	4	5
9	La apariencia, en cuanto a vestimenta, del personal que le atiende cuando va a la institución educativa.	1	2	3	4	5
10	El compromiso e interés del personal de la institución educativa por atenderle en sus requerimientos y solucionar sus problemas.	1	2	3	4	5
11	El interés del personal de la institución educativa por solucionar sus problemas.	1	2	3	4	5
12	La calidad de enseñanza que brinda el personal docente.	1	2	3	4	5
13	El cumplimiento en materia de enseñanza que brinda la institución educativa.	1	2	3	4	5
14	La comunicación entre la institución educativa y usted.	1	2	3	4	5
15	La disposición que brinda la institución educativa por atenderlo en su formación.	1	2	3	4	5
16	La ayuda que brindan en la institución educativa a sus requerimientos académicos.	1	2	3	4	5
17	La relación de familiaridad entre usted y la institución educativa.	1	2	3	4	5
18	La seguridad que le brindan en la institución	1	2	3	4	5

	educativa.					
19	La práctica del valor de la amabilidad en la institución educativa.	1	2	3	4	5
20	El nivel de conocimientos que tiene el personal docente que labora en la institución educativa.	1	2	3	4	5
21	La atención personalizada que le brindan en la institución educativa para su formación académica.	1	2	3	4	5
22	Que el horario de atención de la institución educativa le permita ser atendido de manera adecuada.	1	2	3	4	5
23	Que haya personal especializado en la institución educativa.	1	2	3	4	5
24	Que se cumpla con solucionar los intereses que tiene usted.	1	2	3	4	5
25	Que solucionen sus necesidades que tiene usted.	1	2	3	4	5

Anexo – 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para participar de manera voluntaria en la presente investigación titulada: “RELACIÓN ENTRE EXPECTATIVA Y SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN ESTUDIANTES DEL PRIMER SEMESTRE DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD CIENCIAS DE LA SALUD, AREQUIPA 2019.”

El señor Miguel Ángel Llancari Ramos, quien es el responsable de la investigación, me ha explicado amplia y claramente acerca del porqué de su investigación en el tema y en el cual no se verá afectada mi persona. Asimismo, me dijo que los datos que le proporcione serán confidenciales y también que puedo desistir de participar en esta investigación cuando yo lo desee.

.....

Firma

VICERRECTORADO ACADEMICO
 ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: HERNANDEZ VALENZUELA MATEO WILBER
 1.2 Grado académico: MAGISTER
 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE UAP - AREQUIPA
 1.4 Título de la Investigación: RELACION ENTRE EXPECTATIVA Y SATISFACCION DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN ESTUDIANTES DEL PRIMER SEMESTRE DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD CIENCIAS DE LA SALUD, AREQUIPA 2019
 1.5 Autor del instrumento: PARASURAMAN
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN EDUCACION UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA
 1.7 Nombre del instrumento: SATISFACCION DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

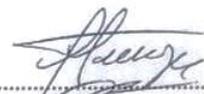
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL						X

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 20

VALORACION CUALITATIVA : EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDO - APLICAR

Lugar y fecha: AREQUIPA 31 Julio-2019



Firma y Posfirma del experto

DNI: 24380234



VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: MAMANI MAYTA NIEVES EMIGIO
 1.2 Grado académico: MAESTER
 1.3 Cargo e institución donde labora: ADMINISTRATIVO - UAP - FILIAL AREQUIPA
 1.4 Título de la Investigación: RELACION ENTRE EXPECTATIVA Y SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN ESTUDIANTES DEL PRIMER SEMESTRE DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD CIENCIAS DE LA SALUD, AREQUIPA 2019
 1.5 Autor del instrumento: PARASURAHAN
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA
 1.7 Nombre del instrumento: SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL						X

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 20

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VÁLIDO - APLICAR

Lugar y fecha: AREQUIPA 31 DE JULIO DE 2019

Nieves Emigib Mamani Mayta
TECNÓLOGO MEDICO RADIOLOGO
C.T.M.P. 10361

Firma y Posfirma del experto
DNI: 29297499



**VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Quenta Rojas Julio
- 1.2 Grado académico: MAESTER
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente UAP - Arequipa
- 1.4 Título de la Investigación: RELACION ENTRE EXPECTATIVO Y SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN ESTUDIANTES DEL PRIMER SEMESTRE DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD CIENCIAS DE LA SALUD AREQUIPA 2019
- 1.5 Autor del instrumento: PARASURAHAN
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA
- 1.7 Nombre del instrumento: EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL						X

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 20

VALORACION CUALITATIVA : EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDO - APLICAR

Lugar y fecha: Arequipa, 01 de Agosto de 2019

Firma y Posfirma del experto

DNI: 296273607

Lic. Quenta Rojas Julio
Tecnólogo Médico
C.T.M.P. 10342



VICERRECTORADO ACADEMICO
 ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: QUENTA ROJAS JULIO
 1.2 Grado académico: MAESTER
 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UAP - AREQUIPA
 1.4 Título de la Investigación: RELACION ENTRE EXPECTATIVA Y SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN ESTUDIANTES DEL PRIMER SEMESTRE DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD CIENCIAS DE LA SALUD, AREQUIPA 2019
 1.5 Autor del instrumento: PARASURAMAN
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIO Y GESTION EDUCATIVO
 1.7 Nombre del instrumento: SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL						X

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 20

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDO - APLICAR

Lugar y fecha: AREQUIPA 01 DE ABRIL DE 2019


 Firma y Posfirma del experto
 DNI: 23627360

Lic. Quenta Rojas Julio
 Tecnólogo Médico
 C.T.M.P. 10342

VICERRECTORADO ACADEMICO
 ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: MAMANI MAYTA NIEVES EMIGIO
 1.2 Grado académico: MAESTER
 1.3 Cargo e institución donde labora: ADMINISTRATIVO - UAP - Filial Arequipa
 1.4 Título de la Investigación: RELACION ENTRE EXPECTATIVA Y SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN ESTUDIANTES DEL PRIMER SEMESTRE DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD CIENCIAS DE LA SALUD AREQUIPA 2019
 1.5 Autor del instrumento: PARASURAMAN
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA
 1.7 Nombre del instrumento: EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL						X

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 2.0
 VALORACION CUALITATIVA : EXCELENTE
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDO - APLICAR

Lugar y fecha: Arequipa 31 de Julio de 2019

Nieves Emiglo Mamani Mayta
 TECNÓLOGO MÉDICO PEDIÁTRICO

Firma y Posfirma del experto
 DNI: 3.929.1499



VICERRECTORADO ACADEMICO
 ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: HERNANDEZ VALENCIA MATEO WILBER
- 1.2 Grado académico: MAESTR
- 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE UAP - AREQUIPA
- 1.4 Título de la Investigación: RELACION ENTRE EXPECTATIVA Y SATISFACCION DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN ESTUDIANTES DEL PRIMER SEMESTRE DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD CIENCIAS DE LA SALUD, AREQUIPA 2019
- 1.5 Autor del instrumento: PARASURAMAN
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA y GESTION EDUCATIVA
- 1.7 Nombre del instrumento: SATISFACCION DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

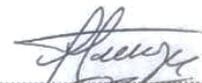
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL						X

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 20

VALORACION CUALITATIVA : EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : VALIDO - APLICAR

Lugar y fecha: AREQUIPA 31 Julio-2019


 Firma y Posfirma del experto
 DNI: 29380239



**VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

- I. DATOS GENERALES**
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: PERALTA SUCCO, IRENEO DEJES
- 1.2 Grado académico: MAESTRO - DOCTOR
- 1.3 Cargo e institución donde labora: UAP - DOCTORA
- 1.4 Título de la Investigación: RELACION ENTRE EXPECTATIVA Y SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN ESTUDIANTES DEL PRIMER SEMESTRE DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD CIENCIAS DE LA SALUD AREQUIPA 2019
- 1.5 Autor del instrumento: PARASURAMAN
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA
- 1.7 Nombre del instrumento: SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL						X

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 20

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDO- APLICAR

Lugar y fecha: AREQUIPA, 02 DE ABRIL DE 2019


 Firma y Posfirma del experto
 DNI: 29399513

VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: PEVALVA SUVA, LOREZO J.F.S.U.
 1.2 Grado académico: MDGISTER - DOCTOR
 1.3 Cargo e institución donde labora: UAP - DOCENTE
 1.4 Título de la Investigación: RELACION ENTRE EXPECTATIVA Y SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN ESTUDIANTES DEL PRIMER SEMESTRE DE ENFERMERIA Y OBTENCION DE LO UNIVERSIDAD ESCUELAS DE LO SALUD, AREQUIPA 2019
 1.5 Autor del instrumento: PARASURAMAN
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA
 1.7 Nombre del instrumento: EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL						X

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 20
 VALORACION CUALITATIVA : EXCELENTE
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: VALIDAR APLICAR

Lugar y fecha: AREQUIPA, 02 DE AGOSTO DE 2019



 Firma y Posfirma del experto
 DNI: 2.9.2.9.5.3

VICERRECTORADO ACADEMICO
 ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

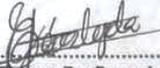
I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Emilio ERNESTO GOMEZ TEJADA
 1.2 Grado académico: MAESTER - DOCTOR
 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE IC. - UAP - AREQUIPA
 1.4 Título de la Investigación: RELACION ENTRE EXPECTATIVAS Y SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN ESTUDIANTES DEL PRIMER SEMESTRE DE EMPLEAMIENTO Y OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD CIENCIAS DE LA SALUD, AREQUIPA 2019
 1.5 Autor del instrumento: PARASURAMAN
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA
 1.7 Nombre del instrumento: SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL						X

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 20
 VALORACION CUALITATIVA : Excelente
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: válida aplicar

Lugar y fecha: AREQUIPA 02 DE AGOSTO DE 2019


 Firma y Posfirma del experto
 DNI 29530134


 ESCUELA DE POSGRADO
 VICERRECTORADO ACADEMICO
 DOCENTE

VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: EMILIO ERNESTO GÓMEZ TEJADA
- 1.2 Grado académico: MAESTRO - DOCTOR
- 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE TC. - UAP - AREQUIPA
- 1.4 Título de la Investigación: RELACION ENTRE EXPECTATIVA Y SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN ESTUDIANTES DEL PRIMER SEMESTRE DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA DE LA UNIVERSIDAD CIENCIAS DE LA SALUD, AREQUIPA 2019
- 1.5 Autor del instrumento: PARASURAHAN
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA
- 1.7 Nombre del instrumento: EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						X
TOTAL						X

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 20

VALORACION CUALITATIVA : Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: válido-aplicar

Lugar y fecha: AREQUIPA, 02 DE AGOSTO DE 2019


Firma y Posfirma del experto
DNI: 29530134


EMILIO ERNESTO GÓMEZ TEJADA
LA INSTITUCIÓN
DE ESTADÍSTICA
Y METEOROLOGÍA
"Emilio Gómez Tejada"
DOCENTE