



VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE CIENCIAS
ECONÓMICAS RESPECTO A LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE TRUJILLO, 2017**

PRESENTADO POR:

BACHILLER: OCTAVIO GARCIA MARIÑOS

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

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicado a:

Mi “Virgen del Carmen” quien es mi fiel guía y compañía.

A mis padres Taciana Mariños Avalos y Octavio Garcia Cruz,
a mis hermanos Roberto y Julio César que desde la eternidad
guían mi camino.

A mi esposa Dora Carmela, a mis hijos Enma, Carmen, Luis
y Hans, que son la fuerza, soporte, guía, inspiración y
felicidad de mi humilde vida.

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a:

Mis hermanas Elizabeth y María.

Mis sobrinos Alex, Tatiana, Marlon, Nick y la pequeña Valeria.

Mis cuñados Manuela Zavaleta y Alberto León.

RECONOCIMIENTO

Por su valiosa y desinteresada colaboración en la realización de la presente tesis, mi reconocimiento a:

Dr. Roberto Quispe Mendoza, de la Universidad Nacional de Trujillo.

Dr. Mario Carhuapoma Yance, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Dr. Pedro Aníbal Solís Céspedes, de la Universidad Alas Peruanas.

INDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
INDICE.....	v
INDICE DE FIGURAS.....	vi
INDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PLANEAMIENTO METODOLOGICO	4
1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	4
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.2.1 Delimitación Espacial	6
1.2.2 Delimitación Social.....	6
1.2.3 Delimitación Temporal	6
1.2.4 Delimitación Conceptual.....	6
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	7
1.3.1 Problema Principal.....	7
1.3.2 Problemas Secundarios	8
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.4.1 Objetivo General.....	8
1.4.2 Objetivos Específicos.....	9
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.5.1 Hipótesis General.....	9
1.5.2 Hipótesis Secundarias	9
1.5.3 Variables (Definición Conceptual y Operacional)	10
1.6..METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.6.1 .ENFOQUE, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.6.1.1. Enfoque de la investigación.....	12
1.6.1.2. Tipo de Investigación	12
1.6.1.3. Nivel de Investigación.....	12
1.6.2 .MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	13
1.6.2.1. Método de Investigación	13
1.6.2.2. Diseño de Investigación.....	14
1.6.3 .POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.6.3.1. Población	15
1.6.3.2. Muestra.....	15
1.6.4 .TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN	
DE DATOS.....	16
1.6.4.1. Técnicas.....	16
1.6.4.2. Instrumentos	16
1.6.5 .JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN...18	
1.6.5.1. Justificación.....	18
1.6.5.2. Importancia.....	20
1.6.5.3. Limitaciones	20
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.2 Bases Teóricas.....	25
2.3 Definición de Términos Básicos	35

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	38
3.1 Análisis de Figuras y/o Tablas	38
3.2 Discusión de Resultados.....	53
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES.....	60
FUENTES DE INFORMACION.....	61
ANEXOS.....	67
1. Matriz de consistencia	67
2. Instrumentos de recolección de datos	68
3. Relación de tablas	71

INDICE DE FIGURAS

Figuras	Págs.
Figura 01: Relación entre satisfacción de los estudiantes universitarios y calidad de los servicios educativos.....	38
Figura 02: Grado de satisfacción de los estudiantes universitarios por condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, procesos de enseñanza -aprendizaje y expectativas personales por la institución.	39
Figura 03: Nivel de calidad: académica, gestión y de mantenimiento de los servicios educativos.....	40
Figura 04: Relación entre satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y nivel de calidad académica de los servicios educativos.....	41
Figura 05: Relación entre satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y calidad gestión de los servicios educativos.....	42
Figura 06: Relación entre satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y calidad de mantenimiento de los servicios educativos.	43
Figura 07: Relación entre Satisfacción con los servicios ofrecidos y calidad académica de los servicios educativos	44
Figura 08: Relación entre Satisfacción con los servicios ofrecidos y calidad de gestión de los servicios educativos	45
Figura 09: Relación entre Satisfacción con los servicios ofrecidos y calidad de mantenimiento de los servicios educativos.....	46
Figura 10: Relación entre la satisfacción por el proceso de enseñanza -aprendizaje y calidad Académica de los servicios educativos.....	47
Figura 11: Relación entre satisfacción por el proceso de enseñanza -aprendizaje y calidad de gestión de los servicios educativos.....	48
Figura 12: Relación entre satisfacción por el proceso de enseñanza -aprendizaje y calidad de mantenimiento de los servicios educativos.....	49
Figura 13: Relación entre satisfacción por las expectativas personales y calidad Académica de los servicios educativos	50
Figura 14: Relación entre satisfacción por las expectativas personales y calidad de gestión de los servicios educativos	51
Figura 15: Relación entre satisfacción por expectativas personales y calidad de mantenimiento de los servicios educativos	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas	Págs.
Tabla 01: Relación entre satisfacción de los estudiantes universitarios y calidad de los servicios educativos	73
Tabla 02: Grados de satisfacción de los estudiantes universitarios por las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, enseñanza y expectativas personales	73
Tabla 03: Nivel de la calidad: académica, gestión y de mantenimiento de los servicios educativos.....	74
Tabla 04: Relación entre satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y calidad académica de los servicios educativos.....	74
Tabla 05: Relación entre satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y calidad gestión de los servicios educativos.....	75
Tabla 06: Relación entre satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y calidad de mantenimiento de los servicios educativos	75
Tabla 07: Relación entre Satisfacción con los servicios ofrecidos y calidad académica de los servicios educativos	76
Tabla 08: Relación entre Satisfacción con los servicios ofrecidos y calidad de gestión de los servicios educativos.....	76
Tabla 09: Relación entre Satisfacción con los servicios ofrecidos y calidad de mantenimiento de los servicios educativos.....	77
Tabla 10: Relación entre la satisfacción por el proceso de enseñanza -aprendizaje y calidad Académica de los servicios educativos.....	77
Tabla 11: Relación entre satisfacción por el proceso de enseñanza -aprendizaje y calidad de gestión de los servicios educativos.....	78
Tabla 12: Relación entre satisfacción por el proceso de enseñanza -aprendizaje y calidad de mantenimiento de los servicios educativos.....	78
Tabla 13: Relación entre satisfacción por las expectativas personales y calidad Académica de los servicios educativos	79
Tabla 14: Relación entre satisfacción por las expectativas personales y calidad de gestión de los servicios educativos	79
Tabla 15: Relación entre satisfacción por expectativas personales y calidad de mantenimiento de los servicios educativos	80

RESUMEN

La educación, es un pilar fundamental para el desarrollo de un país; sin embargo, esta debe cumplir algunos requisitos, tales como la calidad del servicio que se brinda y la satisfacción de los estudiantes; del equilibrio de estas variables depende el éxito o fracaso de la universidad contemporánea en su meta de formar nuevos profesionales. Objetivo: evaluar la relación entre la satisfacción de los estudiantes universitarios y calidad del servicio educativo recibido en la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, marzo a agosto 2017. Metodología: se contó con una muestra de 150 estudiantes elegidos mediante un muestreo intencionado o por conveniencia, siendo un estudio de tipo cuantitativo, con un diseño observacional, correlacional de corte transversal. Resultados: el 92,9% presenta grado medio de satisfacción y a la vez un nivel bueno de calidad, seguido del 87,3% de grado medio de satisfacción y nivel regular de calidad, el 75% grado medio de satisfacción y nivel deficiente de calidad, el 25% grado alto de satisfacción y nivel deficiente de calidad, el 2,5% grado bajo de satisfacción y nivel regular de calidad. Con un valor de X^2 de 2,104 y un valor de significancia de $p=0,717$, ($p>0,05$). Conclusión: no existe relación entre la satisfacción de los estudiantes universitarios y la calidad del servicio educativo recibido en la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, marzo a agosto 2017.

Palabras clave: Satisfacción, calidad de servicio, estudiantes universitarios.

ABSTRACT

Education, is a fundamental pillar for the development of a country, however, it must meet certain requirements, such as the quality of service provided and student satisfaction; Of the balance of these variables depends the success or failure of the contemporary university in its goal to train new professionals. Objective: to evaluate the relationship between the satisfaction of university students and the quality of the educational service received in the Professional Academic School of Economics of the Faculty of Economics of the National University of Trujillo, from March to August 2017. Methodology: Of 150 students chosen by means of an intentional sampling or by convenience, being a quantitative study with an observational, correlational cross-sectional design. Results: 92.9% had an average degree of satisfaction and a good level of quality, followed by 87.3% average satisfaction and a regular level of quality, 75% average satisfaction and poor quality, 25% high satisfaction level and poor quality level 2.5% low satisfaction level and regular level of. With an X^2 value of 2.104 and a significance value of $p = 0.717$, ($p > 0.05$). Conclusion: there is no relationship between the satisfaction of university students and the quality of the educational service received at the Professional Academic School of Economics of the Faculty of Economics of the National University of Trujillo, from March to August 2017.

Key words: Satisfaction, Quality of service, University Students.

INTRODUCCIÓN

Con la globalización del conocimiento y en la era de la ciencia, tecnología e innovación, existe un incremento en los servicios educativos, generándose demanda de la calidad de servicio que recibe el estudiante y la oferta de las empresas educativas; en este contexto, la universidad como eje de desarrollo, está en la obligación de brindar calidad en los servicios educativos, más aun, cuando la satisfacción del estudiante se da en función a la calidad del servicio recibido; por lo tanto, la universidad peruana tiene la responsabilidad de satisfacer las expectativas y necesidades educativas del público usuario.

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, 2015), recomienda acciones para superar las debilidades y carencias identificadas en los resultados de las autoevaluaciones y evaluaciones externas, con el propósito de optimizar los factores que inciden en el aprendizaje y en el desarrollo de las destrezas y competencias necesarias para alcanzar mejores niveles de calificación profesional y desempeño laboral.

En el Perú, las universidades ofertan sus servicios a través de sus programas o carreras profesionales, estas pueden ser estatales o privadas, todas ellas funcionan bajo el amparo de “Ley Universitaria N° 30220”, “Superintendencia Nacional de Educación Superior” (SUNEDU), Nueva Ley de Educación N° 28044 y Constitución del Perú. Los grandes beneficiados son los estudiantes ya que además de seguir la carrera de su preferencia, les permite exigir que los servicios educativos satisfagan sus expectativas.

En la región La Libertad, así como en todo el Perú, el aumento de universidades ha permitido a la mayoría de egresados de secundaria tener acceso y seguir una carrera, sin embargo, existen universidades que no brindan la calidad esperada, con niveles educativos deficientes y profesionales egresados que no satisfacen el mercado empresarial; la Universidad Nacional de Trujillo, tiene un posicionamiento en el mercado nacional e internacional, por lo que se requiere saber el nivel de satisfacción de sus estudiantes por la calidad de los servicios educativos que reciben en las diferentes escuelas académico profesionales.

De lo anteriormente expuesto, en la Escuela Académico Profesional de la Facultad de Ciencias Económicas, según la revisión bibliográfica no se reporta investigaciones sobre satisfacción de los estudiantes de pregrado, desconociéndose las expectativas, las percepciones con respecto a la calidad del servicio educativo que esperan recibir y haber recibido. Por lo que, en el presente trabajo, se planteó por objetivo evaluar la satisfacción del estudiante respecto a la calidad de servicio educativo percibido y recibido en la Escuela de Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

Asimismo, en la presente investigación se utilizó el cuestionario creado por Gento y Vivas (2003), utilizado por Palomino (2016) y Tumino y Poitevin (2013), que permitió la evaluación de la satisfacción de los estudiantes universitarios y para la calidad del servicio educativo se utilizó el cuestionario creado por Cheng y Patricia (2014), ambos cuestionarios fueron aplicados a los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía, como integrante del sistema universitario trujillano, generadores del conocimiento y promotora del desarrollo social del país.

Al concluir el proceso de investigación la tesis quedo estructurado de la siguiente manera, además de las páginas preliminares e introducción, esta se divide en tres capítulos incluyendo sus conclusiones y recomendaciones:

Capítulo I: Planeamiento Metodológico: constituido por un enfoque de la problemática del estudio, situándolo dentro de un plano especial, social, temporal y conceptual, indicándonos los objetivos, hipótesis y metodología a seguir.

Capitulo II: Marco Teórico: constituido por los estudios previamente realizados que se relacionan a nuestro tema, así como las teorías y conceptos que dan solidez a las variables en estudio.

Capitulo III: Presentación, análisis e interpretación de resultados: se presentan las tablas, gráficas y o figuras, con el respectivo análisis y consolidación de nuestros resultados en comparación con otros trabajos, permitiendo de esta manera obtener las conclusiones de la investigación con las respectivas referencias bibliográficas.

Concluyendo que la presente investigación muestra la real problemática que se da en la educación del país, cuyos actores principales son los estudiantes y la universidad como institución.

CAPITULO I: PLANEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

De la ciencia, tecnología e innovación, surge la sociedad del conocimiento y la información, aspectos fundamentales que han influido en la transformación de la sociedad actual, conduciendo a nuevas formas de organización política, social económica y cultural. La educación, no ha sido la excepción, siendo la responsable de los cambios, y que se ha visto en la necesidad de adaptarse a los nuevos tiempos y complejos ideales.

El mercantilismo educativo de la universidad privada y la incongruencia de la enseñanza y mercado laboral de la universidad estatal. Han generado un incremento de profesionales ajenos a la realidad y necesidad social. Al considerar estos aspectos, surge la responsabilidad de la universidad de brindar óptima calidad de servicios educativos, que satisfaga la necesidad de los estudiantes, y a su vez forme profesionales que puedan incorporarse en un exigente mercado laboral.

Gonzales (2016), manifiesta, mejorar la calidad de la educación en todos los niveles es una prioridad, una mala educación y sobre todo de calidad heterogénea puede generar más desigualdad, por tanto, se requiere una mejora en la calidad de los profesores, en infraestructura y en los aspectos pedagógicos.

De acuerdo a Yamada (2014), la presión demográfica, la mayor cobertura de educación y el crecimiento económico de las últimas dos décadas han sido factores cruciales para el incremento sostenido en la demanda de educación superior en el país, sobre todo universitaria. El sistema peruano ha respondido con un incremento masivo en la oferta de universidades e institutos, principalmente privados, el amparo de la la Ley 28044, art. 2.

Pérez et al (2015), afirman, hasta ahora la evaluación de la satisfacción por parte de los estudiantes se refería principalmente a la evaluación del docente de cada materia, dejando de lado la evaluación de otros elementos que están directamente relacionados con la calidad educativa, tales como los recursos a disposición de los estudiantes y los procesos de apoyo y orientación, exceptuando algunos estudios y evaluaciones de proyectos específicos.

El Perú actual, posee una economía que compite con los países desarrollados y en vías de desarrollo, sin embargo, la calidad de servicios educativos es aún deficiente. El problema, ha generado una crisis educativa, a consecuencia de la insatisfacción de las demandas y ausencia de una política educativa clara que marque una verdadera formación y especialización de nuestros profesionales.

En nuestro país, la presencia de universidades con metodologías y sistemas de enseñanza - aprendizaje obsoletas, dificulta la transferencia y adquisición de conocimientos y desarrollo de competencias; así también, la existencia de universidades con deficiente infraestructura, con un déficit en laboratorios, materiales didácticos y carencia de docentes calificados no garantizan un buen servicio educativo y por ende una buena formación profesional.

De lo anteriormente expuesto, en la presente investigación, se propuso, evaluar la satisfacción de los estudiantes de ciencias económicas respecto a la calidad del servicio educativo percibido y recibido en la

Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, cuyos resultados, servirán para sugerir los ajustes necesarios, a fin de brindar una calidad de servicio educativo integral de acuerdo al interés del país y a los estándares internacionales y nacionales.

1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación Espacial

El estudio se llevó a cabo en la región La Libertad; los datos extraídos, estuvo constituido por la información proporcionada por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, matriculados y que asistieron en forma regular, de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión.

1.2.2 Delimitación Social

Se consideró, las actividades académicas y administrativas programadas por la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, así como su relación con las políticas, directivas y normas que rigen los destinos y normal desarrollo de las instituciones y organizaciones relacionadas directamente con el estudio.

1.2.3 Delimitación Temporal

El trabajo dado la naturaleza de la problemática, reúne las características de acuerdo a lo establecido por la Comunidad Científica Mundial, se inició en marzo y terminó el mes de agosto del 2017.

1.2.4. Delimitación Conceptual

La presente investigación consideró dos conceptos fundamentales:

- Satisfacción del estudiante universitario

Bullón (2007), define que la satisfacción del consumidor es una respuesta emocional acerca de las experiencias, sin realizar evaluación alguna de las expectativas. Es una evaluación de las expectativas y los resultados efectivos, que también están considerados dentro de la perspectiva cognoscitiva.

- Calidad del servicio educativo

Según Yzaguirre (2005), es aquella que ofrece al estudiante un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente convenientemente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc.

Por otro lado, se siguió la metodología de Gento y Vivas (2003), utilizado por Palomino (2016) y Tumino y Poitevin (2013), propuesta en su cuestionario sobre “Satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación” (SEUE), y sobre calidad, se utilizó la metodología de Cheng y Patricia (2014) por lo que, la investigación se centró en evaluar la satisfacción de los estudiantes por los resultados y experiencias asociadas con la calidad de servicios educativos recibidos en la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema Principal

¿Está relacionado la satisfacción de los estudiantes universitarios con la calidad del servicio educativo recibido en la Escuela Académico

Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, marzo a agosto 2017?

1.3.2. Problemas Secundarios

- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios por las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, enseñanza – aprendizaje y expectativas personales?
- ¿Cuáles es el nivel de la calidad académica, gestión y mantenimiento de los servicios educativos según los estudiantes universitarios?
- ¿Existe relación entre la satisfacción de los estudiantes universitarios por condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos por la institución, enseñanza – aprendizaje y expectativas personales y la calidad académica, gestión y mantenimiento de los servicios educativos?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Evaluar la relación entre la satisfacción de los estudiantes universitarios y la calidad de los servicios educativos recibido en la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, marzo a agosto 2017.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios por las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, enseñanza – aprendizaje y expectativas personales.
- Evaluar el nivel de la calidad académica, gestión y mantenimiento de los servicios educativos según los estudiantes universitarios.
- Establecer la relación entre la satisfacción de los estudiantes universitarios por condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, enseñanza – aprendizaje y expectativas personales con la calidad académica, gestión y mantenimiento de servicio educativo

1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis General

La satisfacción de los estudiantes universitarios está relacionado a la calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, durante el periodo de estudio.

1.5.2. Hipótesis Secundarias

- El grado de satisfacción de los estudiantes universitarios por las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, enseñanza – aprendizaje y expectativas personales es alto.

- El nivel de la calidad académica, gestión y mantenimiento de los servicios educativos según los estudiantes es bueno.
- Existe relación entre la satisfacción de los estudiantes universitarios por condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos por la institución, enseñanza – aprendizaje y expectativas personales con la calidad académica, gestión y mantenimiento de los servicios educativos.

1.5.3. Definición conceptual de las variables

1.5.3.1. Variable independiente: X

Satisfacción de los estudiantes universitarios

Definición conceptual: apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación universitaria, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas, (Ortiz, 2015).

1.5.3.2. Variable dependiente: Y

Calidad de los servicios educativos

Definición conceptual: expresiones aplicadas a procesos formativos en los diversos niveles, cumpliéndose los perfiles delineados por el sistema educativo; además de las descripciones, explicaciones y predicciones señaladas por teorías científicas y sus decisiones teóricas y prácticas, en relación al hombre-sociedad-universo, como una unidad que tiende a desarrollos plenos para una convivencia feliz (Vásquez Tasayco, 2013).

1.5.4. Definición Operacional de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable X (Independiente) Satisfacción de los estudiantes universitarios	Grado de satisfacción	Satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura	Grado Bajo, Medio, Alto
		Satisfacción con los servicios ofrecidos.	Grado Bajo, Medio, Alto
		Satisfacción por el proceso de enseñanza-aprendizaje	Grado Bajo, Medio, Alto
		Satisfacción por las expectativas personales	Grado Bajo, Medio, Alto
Variable Y (Dependiente) Calidad de los servicios educativos	Nivel de calidad	Calidad académica	Nivel Deficiente, Regular, Bueno
		Calidad de gestión	Nivel Deficiente, Regular, Bueno
		Calidad de Mantenimiento	Nivel Deficiente, Regular, Bueno

Fuente: Gento y Vivas (2003); Palomino (2016); Tumino y Poitevin (2013) y Martell (2014)

1.6. METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. ENFOQUE, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

1.6.1.1. Enfoque de la investigación

De acuerdo a su enfoque es de naturaleza cuantitativa, basado en las definiciones de Hernández et al (2014) y Dankhe (1986). “analiza una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado”.

1.6.1.2. Tipo de Investigación

La presente investigación es considerada sustantiva – básica. De acuerdo a Hernández et al, (2014) y Sánchez Carlessi y Reyes Meza, (2006) indican que “toda investigación es sustantiva – básica cuando intentan responder un problema teórico de las variaciones de un modelo y se orienta a buscar, descubrir y explicar nuevos conocimientos y campos de la investigación”

1.6.1.3. Nivel de Investigación

Esta investigación por su nivel, fue considerado como descriptivo - correlacional. De acuerdo a Hernández et al, (2014) y Sánchez Carlessi y Reyes Meza, (2006) “Son aquellas que actúan en el presente y sobre dos variables de tipo dependiente (V.D. V.D.). Miden y evalúan con precisión el grado de relación que existe entre dos conceptos o variables en un grupo de sujetos durante la investigación”.

1.6.2. MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

1.6.2.1. Métodos de Investigación

1.6.2.1.1. Método General

Para nuestro estudio se aplicó el Método Hipotético –Deductivo, considerando que la presente investigación, se inició con la propuesta de una Hipótesis, procedimentalmente se procedió a analizar, verificar y comprobar la información obtenida durante el proceso, con la finalidad de inferir de aceptar o rechazar la propuesta. (Hernández Chanto, 2008).

1.6.2.1.2. Métodos Específicos

Método estadístico: ya que ha permitido describir y analizar la información obtenida de una muestra e infiriendo las conclusiones a toda la población.

Método observacional: se obtuvo la información relacionada a la hipótesis sin modificarlos, ni actuando sobre la naturaleza del objeto en estudio. (Enciclopedia de Clasificaciones, 2017).

1.6.2.1.3. Procedimientos

Para cumplir con los objetivos propuestos y verificar las hipótesis, se aplicó la Metodología seguida por Gento y Vivas (2003), Palomino (2016) y Tumino y Poitevin (2013), para la primera variable “Satisfacción de los estudiantes” y para la variable “Calidad de servicios educativos” se siguió la Metodología de Cheng y Patricia (2014), estableciéndose las siguientes etapas:

1. De la recolección de la información

Después de llevar a cabo el análisis documental y verificar los instrumentos, se coordinó con los responsables de la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, fijándose la hora y aplicación de los instrumentos, lo que se llevó a cabo en el momento

indicado, para ello se contó con una muestra de 150 estudiantes obtenidos mediante muestreo intencional o por conveniencia.

2. De la organización de la información

Después de aplicar los instrumentos y tener la información se organizó la base de datos, para ello se utilizó el Programa Estadístico SPSS versión 23, el que permitió además de la base de datos, aplicar la evaluación estadística respectiva, como distribución de frecuencias, porcentajes y la prueba de Chi cuadrado (X^2), obteniendo de esta manera la figuras y tablas indicadas en los resultados.

3. De la interpretación y análisis de resultados

Después de organizar la información se interpretó y analizó cada una de las figuras y tablas, lo que permitió calificar las variables indicando los grados de satisfacción Alto, Medio y Bajo y los niveles de calidad Deficiente, Regular y Bueno; y la relación entre las variables en estudio, arribándose de esta manera a las respectivas conclusiones y recomendaciones.

4. De la presentación y defensa de la información

Después de cumplir con los items anteriores, se organizó el respectivo informe de tesis, siguiendo procedimentalmente lo normado por la dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad Alas Peruanas, presentándose posteriormente, asumiéndose finalmente la defensa del mencionado informe ante el jurado designado por la universidad.

1.6.2.2. Diseño de Investigación

La presente investigación, por su diseño fue no experimental, correlacional, de corte transversal;

No experimental: la información del proceso se obtuvo tal como se presentó en la naturaleza sin la intervención casual o intencionada del investigador.

Correlacional: ya que se procedió a establecer la relación existente o no entre las variables: satisfacción de los estudiantes universitarios y calidad del servicio educativo.

Transversal: para obtener la información se aplicó por única vez el instrumento de investigación a cada unidad de análisis.

“No se manipulará las variables, este describe dos o más variables en un momento determinado, ya que tienen como objeto indagar las condiciones naturales, la incidencia y valores en que se manifiesta una o más variables, así como el grado de asociación entre las variables en el estudio en un momento dado”, Hernández et al (2014).

1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.3.1. Población

La población para el presente estudio estuvo constituida por 510 estudiantes matriculados y que asistieron en forma regular a la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, marzo a agosto del 2017.

1.6.3.2. Muestra

Para obtener la muestra de estudio, se realizó siguiendo los parámetros de un muestreo intencional o por conveniencia, para ello se consideró una tamaño representativo de estudiantes, la que estuvo constituida por 150 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, marzo a agosto del 2017, matriculados y que asistieron regularmente, y que fueron considerados de acuerdo a criterios de inclusión y exclusión.

1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.6.4.1. Técnicas

La técnica utilizada para el estudio fue la Encuesta, considerando que la investigación ha requerido obtener la información de los hechos, mediante la interrogación de los integrantes de una muestra representativa de una población y por lo tanto se requirió de su aplicación masiva. En este caso fue la satisfacción de los estudiantes universitarios y la calidad del servicio educativo en la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo.

1.6.4.2. Instrumentos

Para llevar a cabo la investigación se utilizó dos cuestionarios, el primero para la variable independiente (X) “Satisfacción de los estudiantes universitarios” se utilizó el cuestionario SEUE (anexo 02), cuyos autores fueron Gento y Vivas (2003), utilizado por Palomino (2016) y Tumino y Poitevin (2013) y segundo, para variable dependiente (Y) “Calidad del servicio educativo” se utilizó el cuestionario creado por Cheng y Patricia (2014) (Anexo 03).

Para variable independiente (X) “Satisfacción de los estudiantes universitarios”:

Descripción del cuestionario

El instrumento SEUE consta de las siguientes áreas:

- Portada que sirve para la presentación del cuestionario.
- Datos generales que identifican al estudiante.
- Preguntas sobre satisfacción respecto a la calidad del servicio recibido.
- El instrumento SEUE incluye 62 ítems, los que están distribuidos en cuatro (4) apartados, detallados según escala de valoración (tabla 01), distribuidos en criterios de evaluación de la satisfacción, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 01: Escala de valoraciones de los grados de satisfacción

Indicadores	Ítems	Bajo	Medio	Alto
Grado de satisfacción Total	1 al 62	0 – 103	104 – 207	208 – 310
I Grado de satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura	1 al 13	1 - 21	22 – 43	44 – 65
II Grado de satisfacción con los servicios ofrecidos.	14 al 26	1 – 21	22 – 43	44 – 65
III Grado de satisfacción por el proceso de enseñanza – aprendizaje	27 al 45	1 – 31	32 – 63	64 – 95
IV Grado de satisfacción por las expectativas personales	46 al 62	1 – 28	29 – 57	58 – 86

Tabla 02: Criterios de evaluación de la satisfacción

GRADO DE SATISFACCIÓN	
1	Totalmente insatisfecho
2	Poco satisfecho
3	Satisfecho
4	Bastante satisfecho
5	Muy satisfecho

Para la variable dependiente (Y) “Calidad de servicios educativos”:

Descripción del cuestionario

1. Constituido por tres niveles:
 - Académica: consta de 18 ítems
 - Gestión: consta de 8 ítems
 - Mantenimiento: consta de 5 ítems.

Cuyos criterios de calificación queda establecida mediante la siguiente tabla.

Tabla 03: Escala de valores de los niveles de calidad

Variable principal	Deficiente	Regular	Bueno
Calidad total	0 – 51	52 – 103	104 – 155
Indicadores	Deficiente	Regular	Buena
01 Calidad Académica	0 – 30	31 – 60	61 – 90
02 Calidad de Gestión	0 – 13	14 – 27	28 – 40
03 Calidad de Mantenimiento	0 – 8	9 – 17	18 – 25

Tabla 04: Criterios de evaluación de calidad de servicio educativo

NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	
1	Nunca
2	Pocas veces
3	Regularmente
4	Casi siempre
5	Siempre

1.6.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.6.5.1. Justificación

El rol que desempeña la Escuela Académico Profesional de Economía, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, es la formación de profesionales en el área de las ciencias económicas, cuyo impacto se traduce en un mejor

rendimiento laboral de forma personal, desarrollo local y regional, considerando que dicha especialidad, permite al profesional adquirir nuevos conocimientos, nuevas estrategias y habilidades, generando un cambio en su comportamiento.

El presente estudio, se realizó con la finalidad de conocer la relación de la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía, respecto a la calidad del servicio educativo que reciben en forma integral, considerando, que en la actualidad se desconoce la calidad del servicio educativo que se brinda, que siente el estudiante de economía; más aún, cuando nuestra educación en el ámbito nacional es de muy baja calidad.

Frente a ello, basado en el cuestionario SEUE propuesta por Gento y Vivas (2003) utilizado por Palomino (2016) y Tumino y Poitevin (2013) y el cuestionario propuestos por Cheng y Patricia (2014) para evaluar la satisfacción de los estudiantes universitarios respecto a la calidad del servicio educativo que les brinda la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo.

Desde el punto de vista social y educativo, permitió conocer la calidad del servicio educativo desde la satisfacción de los estudiantes universitarios, que brinda la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Nacional de Trujillo, verificándose de esta manera, si viene cumpliendo, con lo ofertado y la demanda en la universidad.

Desde el punto de vista científico, permitió ver resultados y llegar a conclusiones concretas con referencia al nivel de la calidad del servicio educativo que presta la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Nacional de Trujillo. Asimismo, permitió observar la calidad de servicio desde diversas perspectivas que involucran el área

institucional, administrativo, pedagógico y comunitario, y hacer un análisis de su avance o retroceso.

La población beneficiada son los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Nacional de Trujillo y sociedad en su conjunto, es pertinente mencionar que la población beneficiada alcanzará la calidad profesional, que le permita competir con otros profesionales en mejores posibilidades a futuro.

Finalmente, el aporte que brinda el estudio es la de contar con información que permita a la institución una mejora permanente, aplicando medidas correctivas para satisfacer las expectativas del estudiante, mejorando la calidad educativa de la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Nacional de Trujillo.

1.6.5.2. Importancia

La presente investigación, es de vital importancia para la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas y para la universidad, puesto que es un documento que aporta a la planificación estratégica de su institución, y a la vez permita cumplir con los objetivos y metas propuestas a mediano y largo plazo, en la que los beneficiados directos serán los estudiantes universitarios, la universidad y la sociedad en su conjunto.

1.6.5.3. Limitaciones

Considerando que es una de las primeras investigaciones realizadas en la Escuela Académico Profesional de Economía, la principal limitación fue la escasa bibliografía de carácter local e institucional.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Referente al presente estudio, existen diversas investigaciones, al respecto tenemos:

2.1.1. Internacionales

Wang et al (2017), en su trabajo “Factors that influence full-time MPH Students willingness in China: would You apply again for an MPH graduate degree if you had another opportunity?” en Beijing, China, investigaron en una muestra de 702 estudiantes, encontrando que el 65.10% de los participantes solicitaría otra vez para la educación. Los factores que influyeron en la voluntad de los estudiantes fueron su tipo de universidad, el tiempo transcurrido desde la admisión y su disposición inicial. Concluyendo que la mayoría de los estudiantes estaban muy satisfechos con su educación y, aunque abogaban por mejoras y reformas, todavía elegirían a MPH.

Dos Santos (2016), en su trabajo “Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de argumentar que es necesario no descuidar el aspecto tangible del servicio; es necesario contar con instalaciones limpias y modernas, mobiliario cómodo y espacios adecuados al estudio. Los ítems limpieza y comodidad fueron los que explicaron una mayor

varianza indirecta de la satisfacción y la intención de recomendar. Ha quedado también demostrada la influencia de la actitud sobre la satisfacción.

Palominos et al (2016), en su estudio “Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile” en una muestra de 2,086 alumnos, encontraron una alta satisfacción general con el servicio, basado en la percepción de reputación de la universidad y un alto involucramiento del usuario en su proceso de aprendizaje. Asimismo, niveles de insatisfacción en la calidad del servicio administrativo, equipamiento e infraestructura y en el servicio docente. Concluyendo que existe satisfacción de estudiantes en el contexto de una universidad pública, de tal forma que al medirla se puede mejorar la prestación educativa.

Alvarado et al (2016), en su trabajo, “Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey”. Entre los principales resultados encontraron que los estudiantes del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey le dan mayor peso a las instalaciones modernas e innovación tecnológica dentro de las aulas, mientras que los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León valoran más la preparación académica de la planta docente.

Álvarez et al (2015), en su trabajo “Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”. Encontraron un ligero nivel de satisfacción, pero generando muchas áreas de oportunidad, las variables que mejor fueron calificadas, fueron la capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes y el nivel de autorrealización de los estudiantes, en cambio las variables de Infraestructura y servicios administrativos fueron calificadas con un nivel de satisfacción negativo.

Amezcuca et al (2015), en su trabajo “Satisfacción de los estudiantes de epidemiología de medicina con el proceso docente en Granada, España”. Encontraron que el 40,8% de los estudiantes, indicó un muy elevado grado de satisfacción con el sistema de evaluación continua. Se observó que, a mayor asistencia a clases de teoría, mayor fue la calificación obtenida en el examen. La implicación del alumnado en las actividades docentes programadas se asoció positivamente con la calificación obtenida en el examen final. Concluyendo que el grado de satisfacción del alumnado fue elevado, no sólo con la organización de la asignatura, sino también con el material docente facilitado, el sistema de evaluación aplicado y el acceso al profesorado.

Según, Báez (2014), en su investigación “La satisfacción del estudiante en los servicios como ventaja competitiva de las instituciones educativas a nivel superior del sur del estado de Yucatán”. Encontró que la mayoría de los estudiantes en las Instituciones de nivel superior se encuentran satisfechos con los servicios que se ofrecen, representando el 71.5% de los encuestados. Por otro lado, el servicio de mayor satisfacción para los alumnos son los servicios administrativos. En contraste, el servicio de menor satisfacción, son los servicios adicionales (internet). Asimismo, el 95.6% de los encuestados recomendaría a la institución, ya que lo consideran de buen nivel académico y que cumple sus expectativas.

Márquez y Mejías (2013), en su trabajo sobre “Dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de Ingeniería Industrial de la UNET, Venezuela”, entre los resultados más relevantes se encuentra la identificación de cuatro factores relacionados con la eficiencia del servicio, la seguridad, la disponibilidad de atención y los elementos tangibles; los cuales explican el 62,38% de la variabilidad total.

Jiménez et al (2014), evaluaron la “satisfacción con la innovación docente en estudiantes” Chile, al finalizar el semestre se aplicó una encuesta de satisfacción, encontraron que el 80% se mostró satisfecho con la actividad en sí misma, mientras que cerca del 70% de la muestra se mostró satisfecho con la evaluación y entre los aspectos mejor evaluados por los estudiantes se encuentra: el desarrollo del ingenio y la creatividad, desarrollo de habilidades para trabajo en equipo y desarrollo de pensamiento crítico e investigativo.

Tumino y Poitevin (2013), en su trabajo “Evaluación de la calidad del servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio”, en Argentina, encontraron que el factor que tiene una mayor importancia es la organización de la enseñanza con un 18,67%. Observando diferencias significativas, según género, entre comunicación y clima organizacional, instalaciones y equipamientos y efectividad de los procesos administrativos; dimensiones que reflejan las condiciones que dependen en gran medida de la gestión institucional, lo que reviste un carácter psicosocial propicio de evaluar en futuras investigaciones.

2.1.2. Nacionales

Eyzaguirre (2016), en su tesis “Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015”. En una muestra de 350 estudiantes llegaron a establecer que casi la mitad, tienen una expectativa moderada frente al servicio académico y un comportamiento similar en cuanto a la satisfacción. La satisfacción ha superado a la expectativa de los estudiantes en casi 10 puntos porcentuales.

Espinoza (2016), en su trabajo “satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención en la escuela académico profesional de turismo y negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel” Chiclayo, Perú, la población estuvo conformada por 235 estudiantes. Encontró

que la satisfacción del cliente externo fue de 58% y la calidad de atención fue de 61%. Las dimensiones estudiadas para la satisfacción del cliente fueron tangibilidad (62%), fiabilidad (47%), capacidad de respuesta (57%), empatía (62%) y seguridad (54%); así como también para la calidad de atención en sus dimensiones de calidad técnica (61%) y la calidad funcional (60%). Concluyendo que existe correlación entre la satisfacción del cliente externo y la calidad de atención.

Alfaro y Pinedo (2015), en su tesis “Satisfacción del estudiante de la escuela profesional de enfermería con el desempeño docente. Universidad Privada Antenor Orrego, 2015”; con una muestra conformada por 236 estudiantes, los resultados evidenciaron con respecto al género que el 99.15% pertenecen al sexo femenino y el 0.85% al sexo masculino. En cuanto a la edad, el 55.09% se encuentra en el rango de 18 a 21 años, 32.20% de 22 a 25 años y de 26 a más el 12.71%. Del total de ellos, 75% de estudiantes se encuentran satisfechos en tanto que el 25% restante se encontraron insatisfechos.

Urure et al (2014), en su trabajo “Satisfacción de los estudiantes con la calidad de enseñanza de los docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, octubre 2013 – octubre 2014”. Encontraron que los estudiantes mayoritariamente manifestaron estar satisfechos con la calidad de enseñanza de los docentes 62,94%, 24,48% poco satisfecho, 4,90% muy satisfecho, 4,20 insatisfechos y 3,50 muy insatisfechos. Concluyendo que los estudiantes se sienten satisfechos con la calidad de enseñanza de los docentes.

2.2. Bases Teóricas

En relación a las variables en estudio, existen diferentes teorías que sustentan la presente investigación, al respecto tenemos:

2.2.1. Satisfacción

De acuerdo a Civera (2008), los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva, valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto.

2.2.2. Satisfacción del cliente

Andía et al. (2002) afirman que la satisfacción del cliente implica una experiencia racional o cognoscitiva, que deriva de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

2.2.3. Satisfacción del estudiante universitario

Nadiri et al. (2009) indican que, para atraer, retener y servir a los alumnos, los encargados de la educación superior se han involucrado de manera activa en entender las expectativas y percepciones que tienen sobre la calidad del servicio.

2.2.4. Indicadores de la satisfacción del estudiante

Condiciones básicas de infraestructura

La satisfacción de los estudiantes universitarios se da por que las condiciones básicas de infraestructura universitaria que garantizan adecuada formación del alumno en un profesional altamente competitivo. Por otro lado, cuando se habla de infraestructura se considera recursos materiales, financieros y servicios. Álvarez et al

(2015); dentro estas se encuentra la habitabilidad, buena ventilación, luz, limpieza, espacios para enseñanza, estudio, recreación, descanso, deporte. Así como también, condiciones del mobiliario y de la alimentación. (Garcia y Colab, 2017) y (Gento y Vivas, 2003)

Servicios ofrecidos

La satisfacción del estudiante universitario en este aspecto se orienta más a cómo funcionan los servicios que brinda la universidad y/u otras instituciones educativas, dentro de ellos, se considera los servicios de biblioteca, atención al estudiante en cuanto a textos, revistas y otros que requiere el estudiante; dentro de esta se incluyen desde el proceso de admisión, servicios de comedor, informática, médico asistencial entre otros. Garcia et al (2017). Gento y Vivas (2003)

Proceso de enseñanza – aprendizaje

El proceso de enseñanza – aprendizaje de calidad y que satisface al estudiante se basa fundamentalmente en: estimular la capacidad de análisis, decisión e investigación, proporcionar el desarrollo de las capacidades intelectuales, de autonomía, humana y del espíritu crítico, motivar el aprendizaje, inculcar buena preparación científica, técnica, cultural y humana, y preparar a los estudiantes para el mercado de trabajo así como para el ejercicio de ciudadanía plena. Por lo tanto, la institución universitaria debe aleccionar en el área que son especialistas, con alta formación científica, pedagógica y humana, motivando la investigación científica, que permita la trasmisión de contenidos y conocimientos, capacitando en métodos y estrategias pedagógicas apropiadas, adecuando el proceso de enseñanza-aprendizaje a la formación cultural, científica y profesional. Por lo tanto, sostiene dicho autor, para que el proceso sea exitoso, se debe contar con recursos humanos y materiales adecuados, buenas instalaciones, apoyo pedagógico y accesibilidad a las nuevas tecnologías. Álvarez et al (2015).

Expectativas personales

En la actualidad, existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Por lo tanto, el autor considera que estas son de dos clases: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad y las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje. De acuerdo a ello, medir la satisfacción del estudiante tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a satisfacer las necesidades de este; es por ello que medir la satisfacción nos brinda un derrotero como bien funcionando la institución universitaria, siendo este último el que permite y orienta al estudiante a tomar las decisiones que corresponda aun cuando estas instituciones sean estatales y/o privadas. Álvarez et al(2015).

2.2.5. Mediciones de satisfacción del estudiante universitario

Parasuraman et al (1994) desarrollaron una técnica para medir la satisfacción del usuario externo, para eliminar los sesgos de las encuestas tradicionales midiendo las expectativas del usuario frente al servicio en general y sus percepciones frente al uso de un servicio específico. Los usuarios no evalúan la calidad de un servicio valorando el resultado final que reciben, sino que también toman en consideración el proceso de recepción del servicio (dedicación, interés y trato amistoso); dicho instrumento creado para evaluar 5 dimensiones: aspectos tangibles, confiabilidad, respuestas rápidas, seguridad, empatía, es decir que esta escala permite medir por separado las expectativas y percepciones del cliente.

2.2.6. Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación (SEUE)

Gento y Vivas (2003), desarrollaron esta técnica para conocer la satisfacción de los estudiantes por los resultados y experiencias asociadas con su educación, está constituido por una portada que recogen los datos que identifican al estudiante en cuanto a edad, sexo, ciclo que cursa, especialidad, maestría y doctorado en la que está inscrito.

El instrumento consta de sesenta y dos (62) ítem, los cuales están distribuido en 4 apartados (Ver Tabla 01). El cuestionario permite calcular una valoración global de la satisfacción de los estudiantes en cada apartado que conforman el cuestionario. Incluso se puede utilizar para conocer los resultados en cada uno de los ítems (Anexo 02).

2.2.7. Estimación del resultado global en el SEUE

Gento y Vivas (2003), el valor total de la apreciación de los alumnos, se calcula mediante el cociente de la sumatoria de las valoraciones hechas en cada uno de los sesenta y dos (62) ítems, que conforman el cuestionario entre las dos opciones (insatisfecho y Satisfecho).

$$\text{Grado de satisfacción} = V/N$$

Donde V es igual a la sumatoria de la valoración en cada uno de los sesenta y dos ítems que conforman el cuestionario y N es igual al número de opciones u posibilidades. No se establece un tiempo límite para cumplimentar el cuestionario, sin embargo, se estima su lapso de aplicación entre 20 y 30 minutos. Se recomienda que en su aplicación se insista en que es necesario responder a todos y cada uno de los ítems, por cuanto la omisión de alguno de ellos, alteraría los resultados pues se contaría como valor cero.

2.2.8. Estimación para cada una de las dimensiones

Gento y Vivas (2003), se aplica la misma fórmula para cada caso, sería la sumatoria de la valoración en cada uno de los ítems se divide entre 2 y luego se interpreta el resultado a partir de la escala de valoración.

2.2.9. Calidad

Mira et al (1999), sostienen que la definición de calidad en la actualidad ha sufrido una serie de cambios transformándose en una modalidad de gestión que incorpora la mejora continua en las empresas, instituciones u organizaciones de cualquier tipo, considerándose además que estos cambios se deben dar en todos los niveles de tal manera que pueda involucrar a los trabajadores, a los procesos y resultados obtenidos.

2.2.10. Calidad del servicio educativo

Vexler (2016), sostiene que, “el debate actual de la calidad del sistema educativo peruano no puede centrarse en estos esfuerzos focalizados en una población específica que está recibiendo un buen servicio educativo con un elevado presupuesto. La gran mayoría de estudiantes de las instituciones de enseñanza públicas, tanto de la educación básica como de la educación superior, aún está excluida de una significativa inversión estatal e intervención pedagógica del sector”.

2.2.11. Dimensiones de calidad de servicio educativo

Dimensión académica

Es la vinculación entre los recursos humanos (docentes) y el desarrollo de la propuesta curricular adecuándola a cada realidad, en instituciones educativas. (Cheng y Patricia, 2014)

Consideran que la calidad académica es aquella que mejor satisface las necesidades del educando y de la sociedad y sus contenidos

responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona – intelectual, afectiva, moral y físicamente y para desempeñarse en los diversos ámbitos de la sociedad: el político, el económico y el social. Vinculándose con la satisfacción de las necesidades sociales, evaluándose en la medida que el sistema educativo responde a las demandas de la población. (Palacios y García, 2003).

Dimensión de gestión

Es la vinculación entre los recursos humanos (docentes) y el desarrollo de la propuesta nacional curricular adecuándola a cada realidad, en instituciones educativas. (Cheng y Patricia, 2014),

Viene a ser el nivel de un conjunto de elementos que tiene la cualidad de articularse en forma equilibrada cuya principal actividad es la de integrar los sistemas y su organización y que estos a su vez se relacionan con otros aspectos como los psicológicos motivacionales cuya principal función es entender a la institución universitaria, sus estrategias, sus fines , sus objetivos en su relación directa e indirecta con las personas, basado en los requerimientos y necesidades de estos considerando como base fundamental la satisfacción del cliente y la calidad del servicio recibido. (Villaizán y Ruth, 2011).

Dimensión de mantenimiento

El personal de mantenimiento en una empresa ha evolucionado en su nombramiento, actualmente se hablan de “colaboradores”, el área de mantenimiento cubre desde necesidades de limpieza hasta el soporte de material didáctico y tecnología, hablamos de todo lo que los docentes requieren para el desarrollo de calidad de sus sesiones de clase. (Cheng y Patricia, 2014).

Conjunto de acciones que se realizan con el propósito de garantizar la vida útil de los bienes que cuenta el establecimiento educativo. Permitiendo mejorar la funcionalidad, seguridad, productividad, confort, imagen institucional, salubridad e higiene, por lo tanto, este debe ser permanente. Empezando por el uso adecuado de

equipamiento e instalaciones con limpieza periódica hasta la reparación y/o reposición de algún elemento. Por lo tanto, deben ser aplicados según las necesidades en periodos de tiempo regulares con la finalidad de que la institución universitaria este siempre operativa. En ese aspecto se considera limpieza de pisos, muros perimetrales, paredes internas de aulas y laboratorios, baños, ventanas, bancas, áreas verdes entre otros. (Ministerio de Educación, 2013).

Sin embargo, otras clasificaciones tales como la de Sevillano (2017), cuyo modelo vigente es obligatorio para la acreditación universitaria, se estructura sobre 4 dimensiones que se dividen a su vez en 12 factores (SINEACE, 2016):

- Dimensión 1: Gestión estratégica. Se divide en tres factores: planificación del programa de estudios, gestión del perfil de egreso y aseguramiento de la calidad.
- Dimensión 2: Formación integral. Dividido en cinco factores: proceso enseñanza aprendizaje, gestión de los docentes, seguimiento a estudiantes, investigación, desarrollo tecnológico e innovación, y responsabilidad social universitaria.
- Dimensión 3: Soporte institucional. Tiene tres factores: Servicios de Bienestar, Infraestructura y soporte, y Recursos Humanos.
- Dimensión 4: Resultados. Tiene un único factor que es Verificación del perfil de egreso.

2.2.12. Medición de la calidad del servicio educativo

Para evaluar la calidad del servicio educativo, seguiremos la metodología de Cheng y Patricia (2014), la que consta de tres dimensiones: dimensión académica, de gestión y de mantenimiento, cuyo cuestionario consta de 30 ítems distribuidos entre las tres dimensiones (ver anexo 03). Complementariamente a ello, el Ministerio de Educación (2017), propone dos modalidades para evaluar la calidad educativa:

Autoevaluación: Es el proceso de evaluación llevado a cabo por las propias instituciones educativas o programas con la participación de

sus actores sociales: es decir, estudiantes, egresados, docentes, administrativos, autoridades y padres de familia, orientado hacia la autorregulación de la calidad de la gestión educativa. Permite que las instituciones educativas identifiquen sus fortalezas y debilidades a fin de tomar decisiones, estableciendo medidas correctivas y/o programas de mejora continua.

Evaluación externa: Es el proceso de análisis y valoración que se realiza a un programa o a una institución educativa, a cargo de una entidad evaluadora que cuente con autorización vigente emitida por el órgano operador correspondiente. La evaluación externa permite constatar la veracidad de la autoevaluación que ha sido realizada por la propia institución educativa o programa. En la evaluación externa se debe garantizar la confiabilidad, la imparcialidad y la validez de los resultados (Ministerio de Educación, 2017).

2.2.13. Satisfacción del estudiante y calidad de servicio educativo universitario

Mejías et al (2006) señalan que, en términos generales, al hablar de calidad de un servicio, se evalúa el resultado de la comparación entre lo que el cliente espera y lo que recibe.

Por otro lado, Gento y Vivas (2003) señalan que al hablar de la satisfacción de los clientes externos en la educación superior se está haciendo referencia a la satisfacción de los alumnos, ya que éstos son los destinatarios inmediatos del producto educativo. Así se entiende que el producto educativo, no es un bien tangible, sino más bien el servicio formativo. Sin embargo, ésta metáfora puede resultar contraproducente ya que, al evaluar la satisfacción de los estudiantes, ellos pueden ponerse en una posición consumista, esperando que el profesor cumpla un rol de entretenimiento más que uno formativo y esperando como resultado encontrar un lugar en el mercado laboral más que el convertirse en personas educadas.

Blanco y Blanco (2007) al identificar estas carencias surgen las instituciones acreditadoras encargadas de supervisar y evaluar en qué medida una institución educativa cumple con los estándares necesarios de calidad. Dentro de este proceso, señalan que al estar al tanto de las percepciones de los estudiantes y su nivel de satisfacción con la educación impartida, las instituciones pueden rediseñarse, evaluarse internamente y realizar los cambios necesarios para adaptarse a las diferentes necesidades de estos. Añaden que, al considerar al estudiante como cliente, se genera la noción de servicio educativo, es decir, de una política de atención a las necesidades del alumnado que permite una mejora continua.

2.2.14. La Educación Universitaria en el Perú actual

En la actualidad, la educación universitaria en el Perú ha experimentado una serie de cambios, al respecto Rodríguez y Montoro (2013) sostienen que existe una demanda, considerando que la cantidad de estudiantes que egresan de las instituciones de nivel secundario son mayores que los que ingresan a las universidades ya sea estatales y/o privadas, en las últimas décadas el número de universidades ha crecido rápidamente.

Por otro lado, bajo nuestra óptica se puede observar que en cuanto a calidad educativa, en muchas universidades no brinda el servicio ofertado de tal manera que existe alta mediocridad en los profesionales que egresan, esperamos que con los cambios bajo la ley 30220 supere estos vicios en la educación peruana.

2.2.15. El alumno universitario: nuestro cliente

Para, Fernández et al (2010), el alumno no se puede considerar como un mero comprador o receptor pasivo de un producto; es necesario considerar su participación en el proceso de enseñanza/aprendizaje. Hay Universidades que reconocen al estudiante como su principal

cliente, como uno de sus principios básicos, que “los alumnos son sus clientes más importantes”. Todo ello, sin entrar en contradicciones con el hecho de que la Universidad tiene una misión primordial de servicio para con la sociedad y de asunción de responsabilidades científicas, culturales y sociales, que van más allá de la cobertura de las necesidades de los alumnos.

En estos últimos años, son varios los trabajos que abogan por las ventajas de conocer lo que esperan los estudiantes cuando entran en la universidad, su satisfacción y sus necesidades, con la finalidad de establecer indicadores no sólo objetivos sino también subjetivos y, de esta forma, poder tomar decisiones más eficientes. El estudiante a la hora de manifestar su grado de satisfacción con la universidad va a tener en cuenta diversos factores: aplicabilidad de los estudios, desarrollo de competencias, factores relacionados con la convergencia europea y organización de la Universidad.

2.3. Definición de Términos Básicos

- **Satisfacción**

Zas et al (2003) establece que “la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación”.

- **Satisfacción educativa**

Para Zas et al (2003) la satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo.

- **Calidad del servicio educativo**

La calidad en educación empezó a ser revisada hace más o menos tres décadas, de la mano de la visión de la calidad total implementada por las empresas japonesas, cuyo propósito era ofrecer productos de óptima calidad para conseguir la satisfacción del cliente y mejorar en la competencia del mercado (Rodríguez, 2007).

- **Infraestructura**

La infraestructura puede ser definida como las estructuras físicas y organizativas, redes o sistemas necesarios para el buen funcionamiento de una sociedad y su economía. Los diferentes componentes de la infraestructura de una sociedad pueden existir ya sea en el sector público o privado, dependiendo como son poseídos, administrados y regulados (compartido con el sector gubernamental/privado según sea la propiedad y la administración, según ocurre en algunos casos). La infraestructura puede ser física o social. (International Strategy for Disaster Reducción, 2004).

- **Servicios**

Un Servicio es un conjunto de acciones, las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos (Venemedia, 2014).

- **Enseñanza-aprendizaje**

El movimiento de la actividad cognoscitiva de los alumnos bajo la dirección del maestro, hacia el dominio de los conocimientos, las habilidades, los hábitos y la formación de una concepción científica del mundo (Ortiz, 2009).

- **Expectativa personal**

La expectativa resulta ser el sentimiento de esperanza, ilusión, que experimenta un individuo ante la posibilidad de poder lograr un

objetivo o cualquier otro tipo de conquista en su vida. (Definición ABC, 2017)

- **Calidad académica**

Calidad académica, es el conjunto de propiedades inherentes a las actividades de docencia, investigación y extensión cultural que desarrolla una institución, valorada a través de los indicadores de eficiencia, eficacia y relevancia. (Barreda, 2007)

- **Calidad de gestión**

La Gestión es fundamental en todas las organizaciones modernas, sean de cualquier género; se puede afirmar que es la función general, indispensable de toda organización, sea cual fuere su misión específica. (Moscoso, 2003).

- **Calidad de mantenimiento**

La calidad en el servicio de mantenimiento a los equipos de servicio, a los equipos de procesos y a las instalaciones en general; está determinada por el nivel de uso de tecnología de organización que manifiesta el personal profesional que coordina y dirige esta estructura orgánica, se manifiesta en planes y programas para la ejecución apropiada de trabajos predictivos; preventivos y correctivos en cada uno de los equipos que conforman el sistema de proceso; con el propósito de optimizar el rendimiento de los mismos; su duración y su calidad. (Bueso, 2008).

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

3.1. Análisis de Figuras y/o Tablas

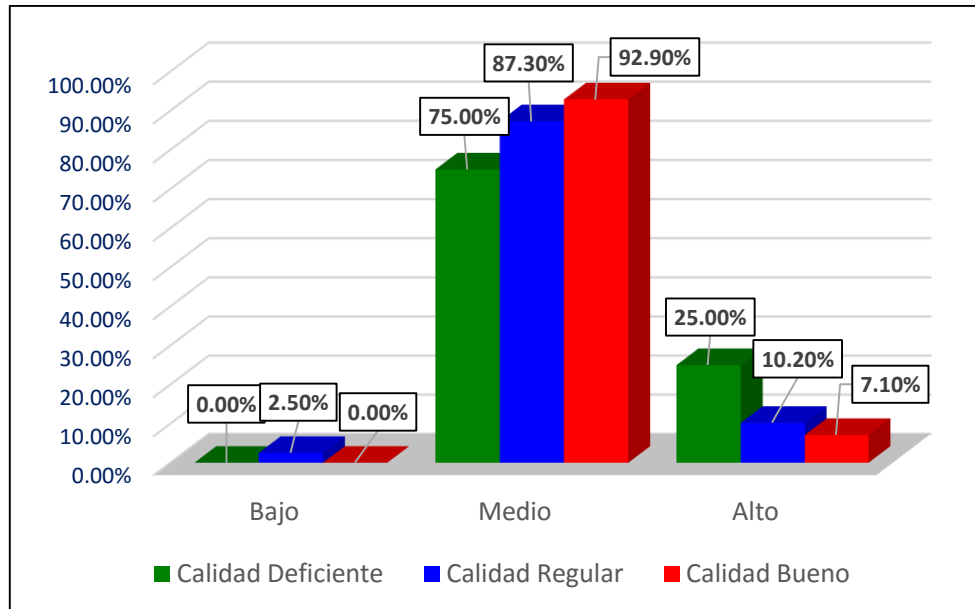


Figura 01: Relación entre satisfacción de los estudiantes universitarios y calidad de los servicios educativos.

$$X^2 = 2.104 \text{ y } p = 0.7166$$

En la figura 01, al relacionar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la calidad de los servicios educativos, observamos que el 92.9% presenta un grado medio de satisfacción y a la vez un nivel bueno en cuanto a calidad, seguido del 87.3% que presenta un grado medio de satisfacción y un nivel regular en cuanto a calidad, el 75% presenta grado medio de satisfacción y nivel deficiente en cuanto a calidad, un 25% presenta un grado alto de satisfacción y nivel deficiente en cuanto a calidad en lado opuesto un 2.5% presenta un grado bajo de satisfacción y un nivel regular en cuanto a calidad. Al aplicar X^2 nos arroja un valor 2.104 y un valor de $p=0.7166$, siendo ($p>0.05$).

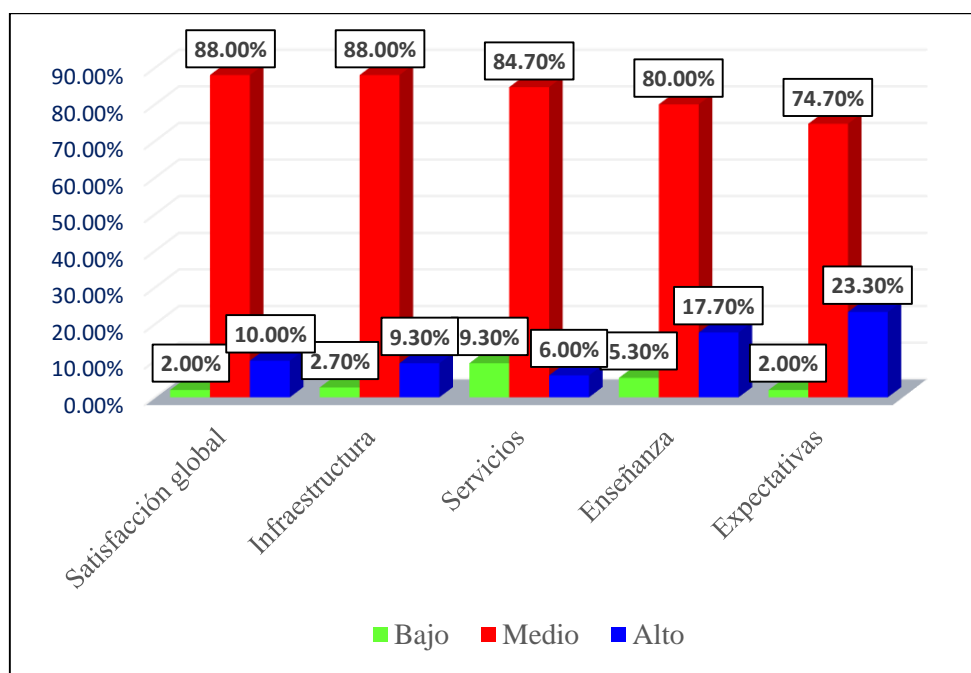


Figura 02: Grado de satisfacción de los estudiantes universitarios por condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, procesos de enseñanza -aprendizaje y expectativas personales por la institución.

En la figura 02 en cuanto a grado de satisfacción de los estudiantes universitarios respecto a las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, procesos de enseñanza -aprendizaje y expectativas personales se observa que el 88% de estudiantes presentan un grado de satisfacción medio, seguido de 10% con grado alto y 2% con grado bajo. En cuanto a condiciones básicas de Infraestructura se observa que el 88% de estudiantes presenta un grado medio de satisfacción, seguido de un 9,3% con grado alto y 2,7% con grado bajo. Respecto a los servicios ofrecidos el 84,7% de estudiantes presenta un grado medio, seguido de 9,3% bajo y 6% alto. En cuanto a procesos de enseñanza-aprendizaje el 80% de estudiantes universitarios presenta un grado medio de satisfacción, seguido de 14,7% con grado alto y 5,3% con grado bajo. Finalmente en relación a las expectativas personales el 74,7% de estudiantes presenta un grado medio, seguido de 23,3% con grado alto y 2% con grado bajo de satisfacción.

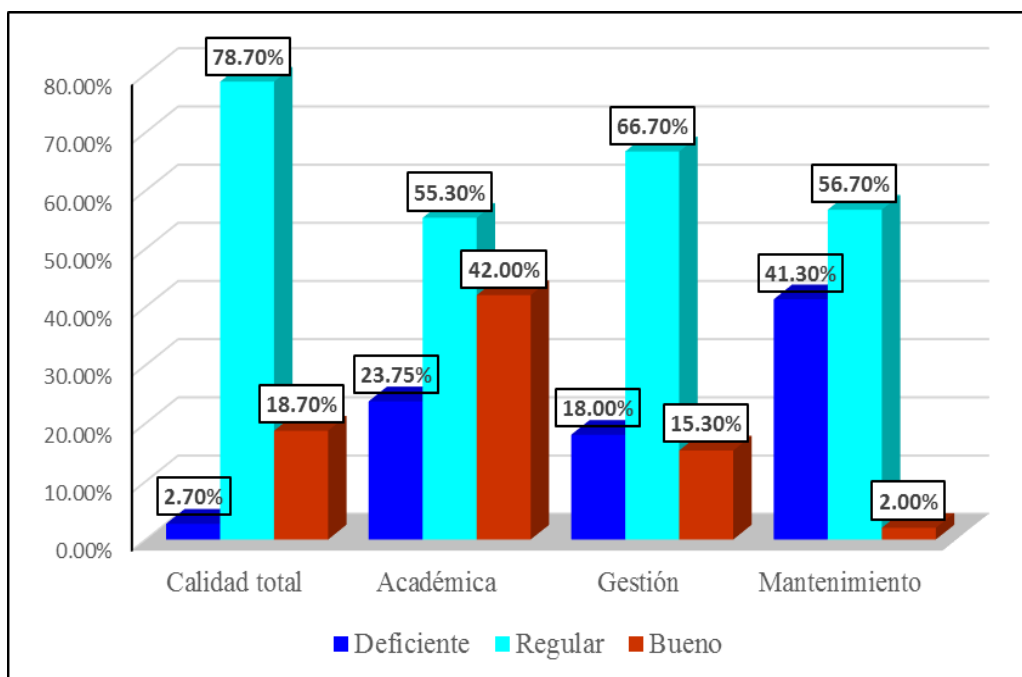


Figura 03: Nivel de calidad: académica, gestión y de mantenimiento de los servicios educativos

En la figura 03 se observa que el 78,7% de estudiantes presenta un nivel regular en cuanto a calidad de los servicios educativos, seguido de 18,7% con un nivel bueno y 2,7% con nivel deficiente. En cuanto a la calidad académica, el 55,3% considera que presenta un nivel regular, seguido de 42% con nivel bueno y el 2,7% con nivel deficiente. En relación a nivel de la calidad de gestión el 66,7% de estudiantes considera regular, seguido de 18% con nivel deficiente y 15,3% considera un nivel bueno. En relación al nivel de calidad de mantenimiento el 56,7% considera un nivel regular, 41,3% un nivel deficiente y 2% considera un nivel bueno.

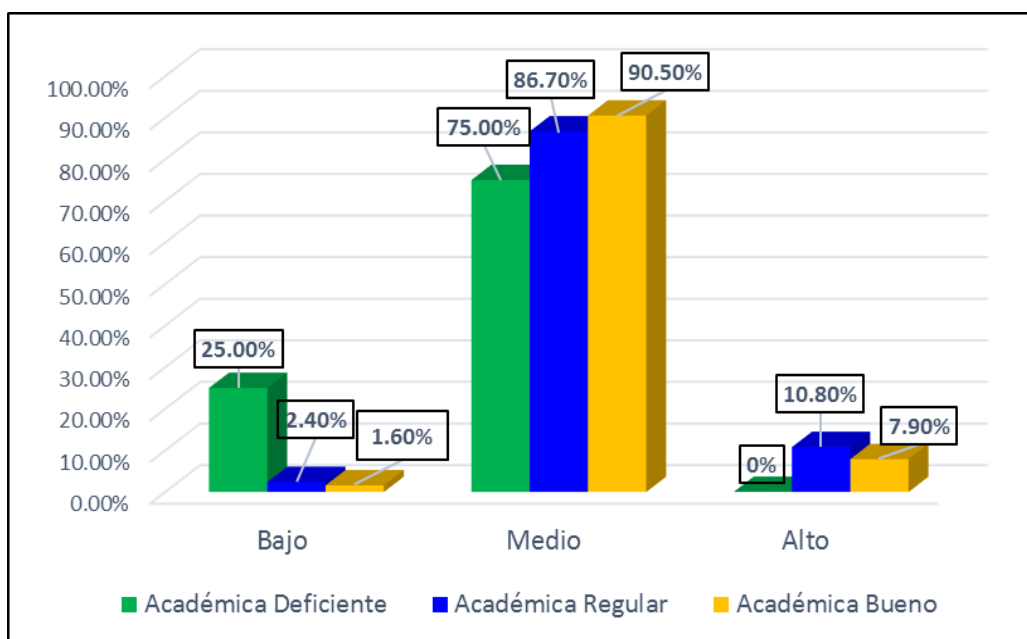


Figura 04: Relación entre satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y nivel de calidad académica de los servicios educativos.

$$X^2 = 8.621 \text{ y } p = 0.071$$

En la figura 04, en cuanto a la relación entre satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y calidad académica se observa 90.5% presenta un nivel medio de satisfacción y a la vez un nivel de calidad bueno, seguido del 86.7% que presentan un grado medio de satisfacción y nivel regular de calidad y el 75.0% presenta un grado medio de satisfacción y un nivel de calidad académica deficiente. En el otro extremo, hay un grupo que presenta 1.6% estudiantes con grado medio de satisfacción y un nivel calidad bueno. Así mismo, al aplicar X^2 se obtuvo 8.621 y $p=0.073$, ($p>0.05$).

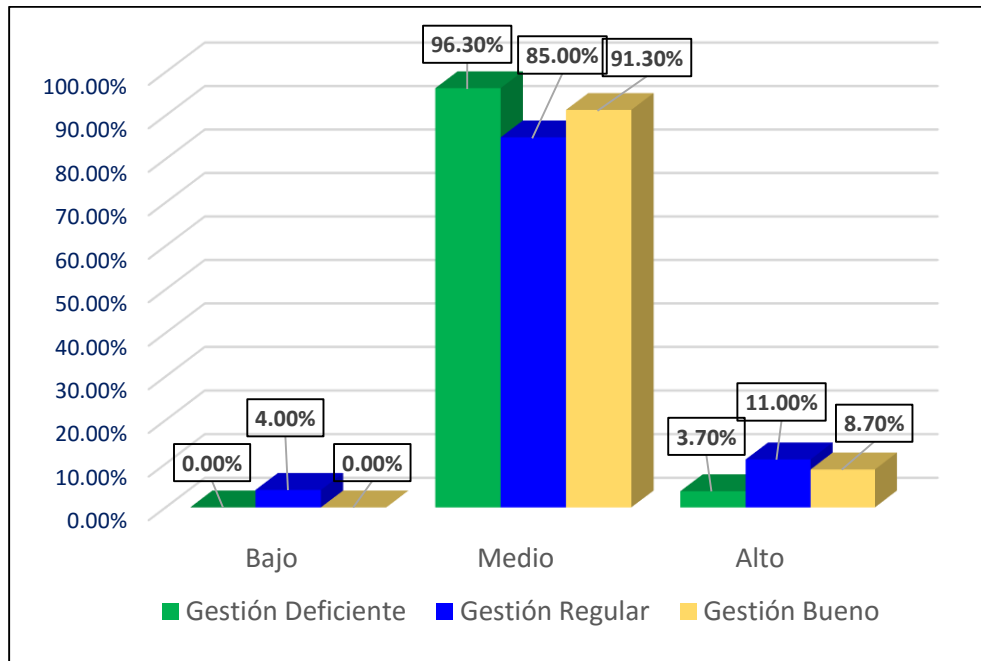


Figura 05: Relación entre satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y calidad gestión de los servicios educativos.

$$X^2 = 3.566 \text{ y } p = 0.467$$

En la figura 05: en lo que respecta a la satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y calidad de gestión, observamos que el 96.3% tiene un grado medio de satisfacción y nivel de calidad en la gestión deficiente, el 91.3% tiene un grado medio y nivel de calidad bueno, el 85.0% presenta un grado de satisfacción medio y grado de calidad de gestión regular. Así también, en lo opuesto el 3.7% presenta un grado medio de satisfacción por la infraestructura y a la vez un nivel deficiente de calidad de gestión. Así mismo, al aplicar X^2 se obtuvo 3.566 y $p=0.467$, ($p>0.05$).

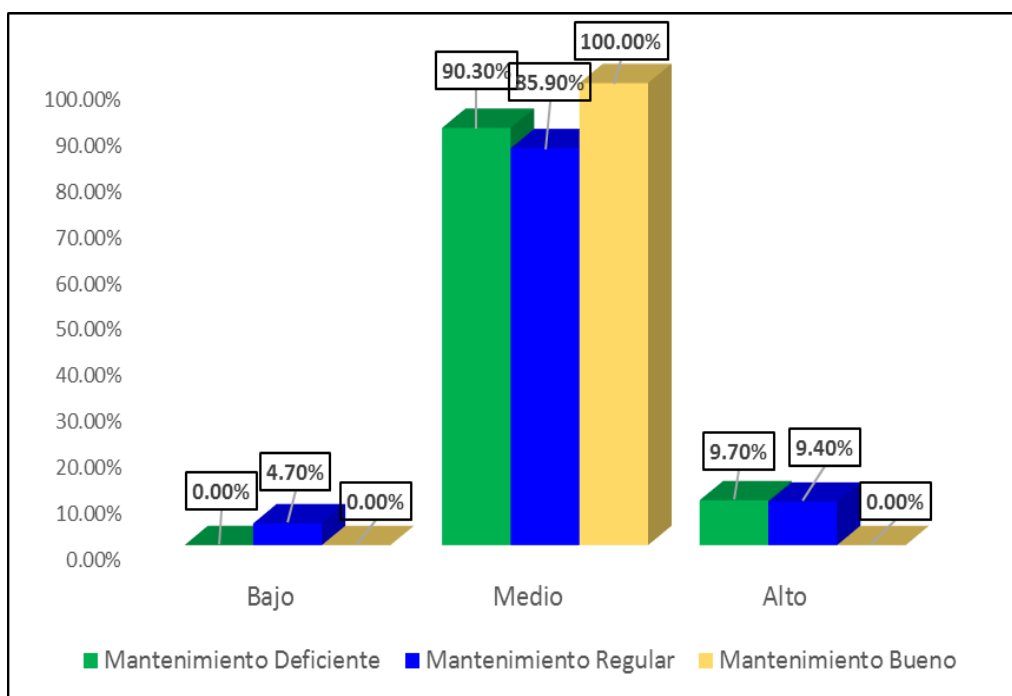


Figura 06: Relación entre satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y calidad de mantenimiento de los servicios educativos

$X^2 = 3.478$ y $p = 0.482$

En la figura 06: en lo relacionado al grado de satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y el nivel de calidad de mantenimiento, se observa un 100% que tiene un grado medio de satisfacción y nivel bueno de calidad de mantenimiento, seguido del 90.3% que tiene grado medio de satisfacción y nivel deficiente de calidad de mantenimiento, el 85.9% grado medio de satisfacción y nivel regular de calidad, así también, se observa que no existe estudiantes con grado alto de satisfacción y nivel de calidad bueno igualmente el 0.0% de estudiantes con grado bajo de satisfacción y nivel deficiente de calidad de mantenimiento. Así mismo, al aplicar X^2 se obtuvo 3.478 y $p=0.482$, ($p>0.05$)

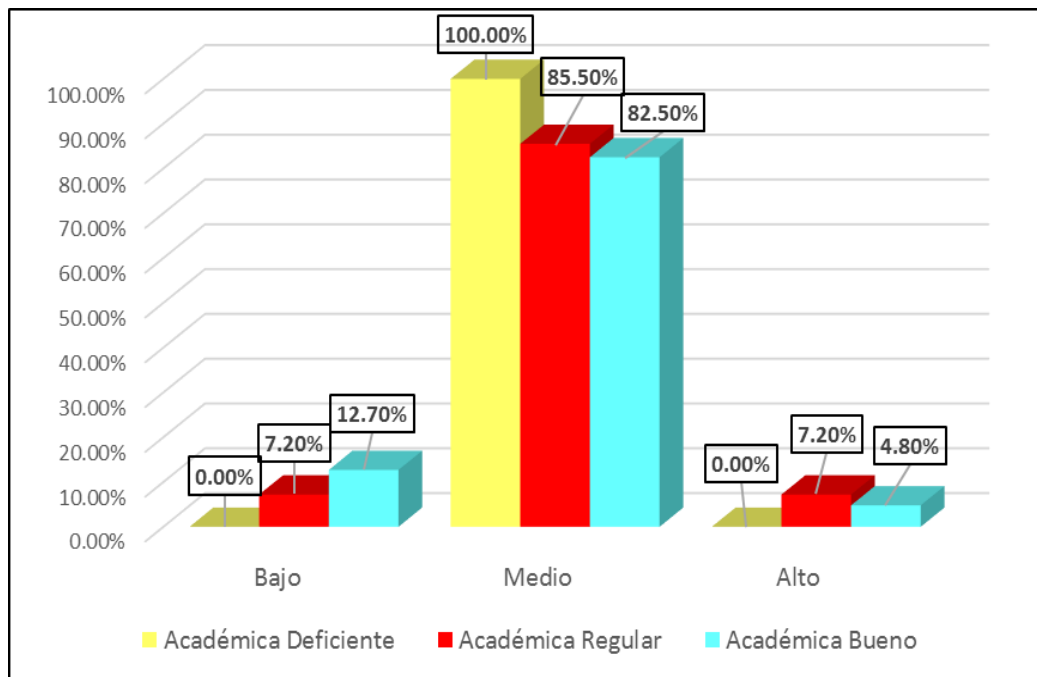


Figura 07: Relación entre Satisfacción con los servicios ofrecidos y calidad académica de los servicios educativos

$X^2 = 2.683$ y $p = 0.612$

En la figura 07, en cuanto a la relación entre grado de satisfacción por los servicios ofrecidos y nivel de calidad académica, se observa que el 100% de estudiantes tiene grado de satisfacción medio y un nivel deficiente de calidad académica, el 85.4% tiene un grado medio de satisfacción y nivel regular de calidad académica, el 82.5% tiene un grado medio de satisfacción y nivel de calidad bueno. Así también, el 4.8% tiene un grado alto de satisfacción y nivel bueno de calidad académica, no existe estudiantes con grado bajo de satisfacción y nivel deficiente. Así mismo al aplicar X^2 se obtuvo 2.683 y $p=0.612$, ($p>0.05$)

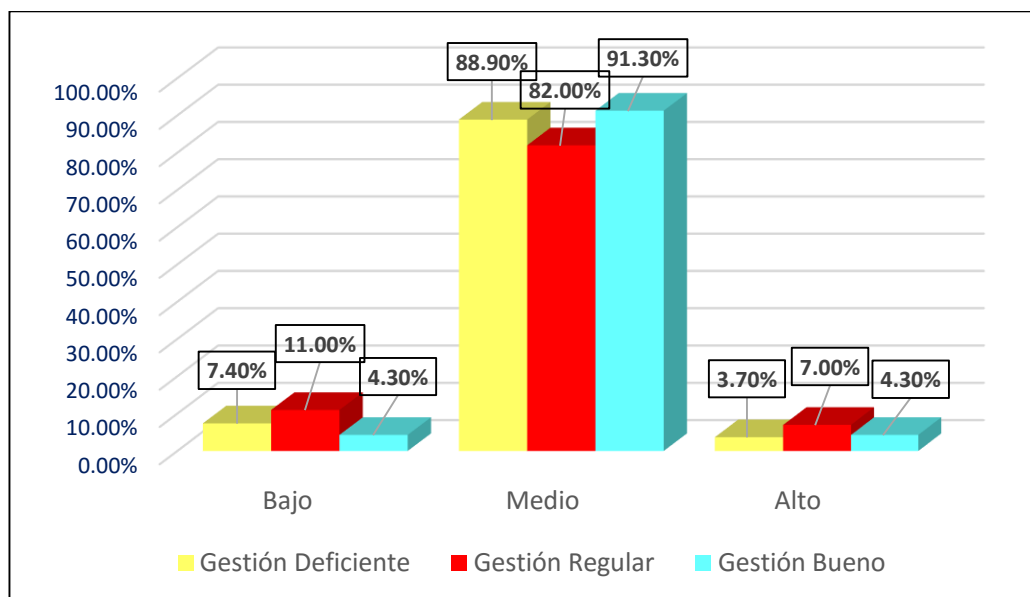


Figura 08: Relación entre Satisfacción con los servicios ofrecidos y calidad de gestión de los servicios educativos

$$X^2 = 1.787 \text{ y } p = 0.775$$

En la figura 08, respecto al grado de satisfacción con los servicios y nivel de calidad de gestión, tenemos que el 91.4% tiene un grado medio de satisfacción y nivel bueno en calidad de gestión, el 88.9% tiene un grado medio de satisfacción y nivel deficiente de gestión, el 82% tiene un grado medio de satisfacción y nivel regular de calidad de gestión, así también, el 3.7% tiene grado de satisfacción alto y nivel deficiente de calidad de gestión y el 4.3% tiene un grado de satisfacción alto y nivel bueno de calidad de gestión. Así mismo al aplicar X^2 se obtuvo 1.787 y $p=0.775$, ($p>0.05$).

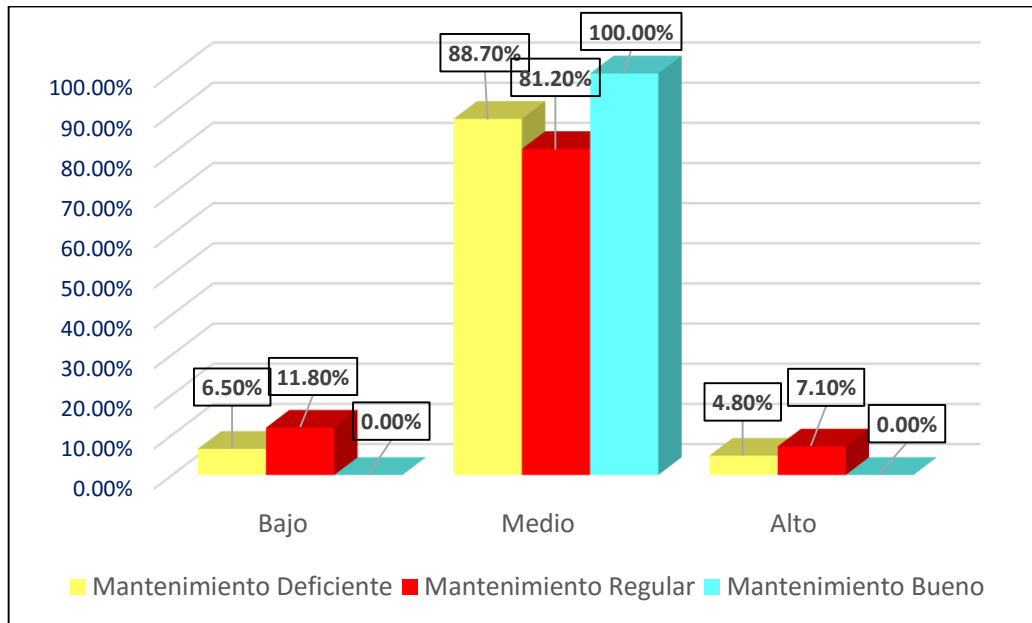


Figura 09: Relación entre Satisfacción con los servicios ofrecidos y calidad de mantenimiento de los servicios educativos

$X^2 = 2.173$ y $p = 0.704$

En la figura 09, en relación al grado de satisfacción con los servicios ofrecidos y nivel de calidad del mantenimiento, se observa que el 100% de estudiantes tiene un grado medio de satisfacción y un nivel bueno de calidad de mantenimiento, el 88.7% tiene un grado medio de satisfacción y nivel bueno de calidad de mantenimiento, el 81.2% tiene un grado medio de satisfacción y un nivel regular de calidad de mantenimiento. Así también, no existe estudiantes con grado de satisfacción alto y nivel bueno, pero sí un 4.8% tiene un grado alto de satisfacción y un nivel de calidad deficiente. Así mismo al aplicar X^2 se obtuvo 2.173 y $p=0.704$, ($p>0.05$).

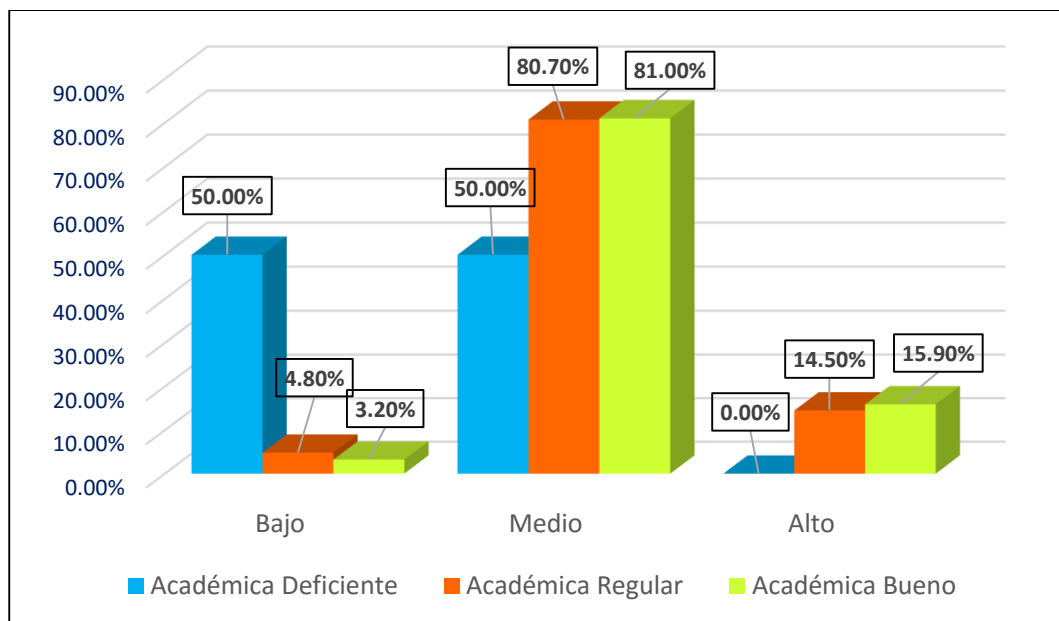


Figura 10: Relación entre la satisfacción por el proceso de enseñanza -aprendizaje y calidad Académica de los servicios educativos

$X^2 = 16.669$ y $p = 0.02$

En la figura 10, al relacionar el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios, en cuanto a proceso de enseñanza – aprendizaje y nivel de calidad académica, encontramos que el 80.9% tiene un grado medio de satisfacción por la enseñanza-aprendizaje y un nivel bueno de calidad académica, el 80.7% tiene un grado medio de satisfacción y nivel regular de calidad académica y el 50% con grado medio de satisfacción por enseñanza - aprendizaje y nivel de calidad académica deficiente; así también el 3.2% de estudiantes con grado medio de satisfacción y nivel bueno de calidad académica. Así mismo al aplicar X^2 se obtuvo 16.669 y $p=0.02$, ($p<0.05$).

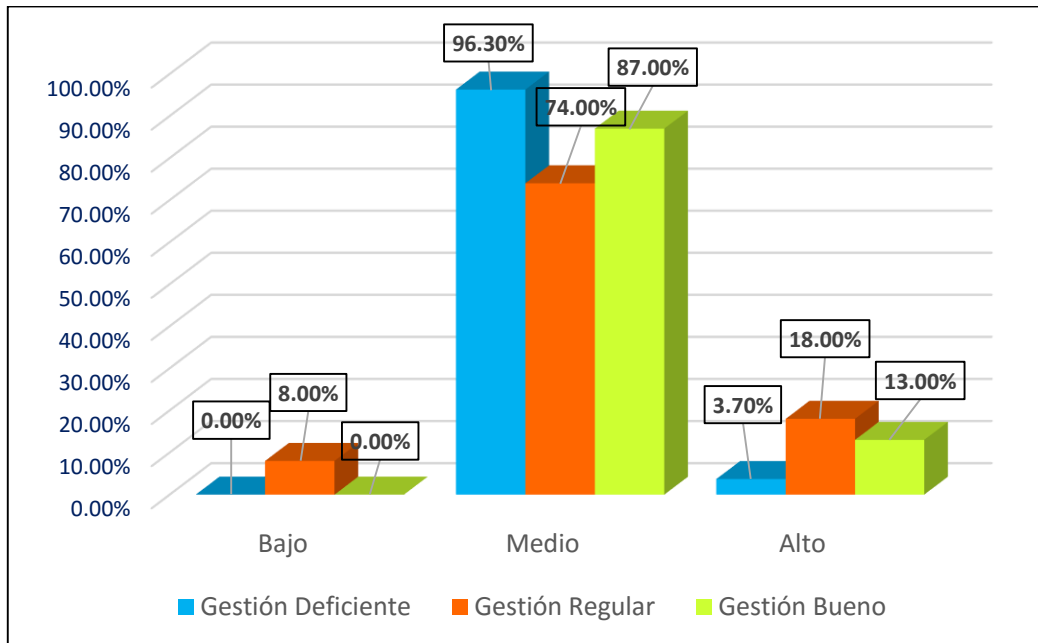


Figura 11: Relación entre satisfacción por el proceso de enseñanza -aprendizaje y calidad de gestión de los servicios educativos

$$X^2 = 8.479 \text{ y } p = 0.075$$

En la figura 11, en relación a grado de satisfacción con los procesos de enseñanza-aprendizaje y calidad de gestión tenemos que, un 96.3% tiene grado medio de satisfacción por la enseñanza-aprendizaje y nivel deficiente de calidad de gestión, el 86.9% presenta un grado medio de satisfacción por la enseñanza- aprendizaje y nivel bueno en cuanto a calidad de gestión y el 74% tiene un grado de satisfacción medio por la enseñanza-aprendizaje y nivel regular por la calidad de gestión. Así también, el 3.7% tiene un grado de satisfacción con la enseñanza-aprendizaje alto y nivel deficiente respecto a la calidad de gestión. Así mismo al aplicar X^2 se obtuvo 8.479 y $p=0.075$, ($p>0.05$).

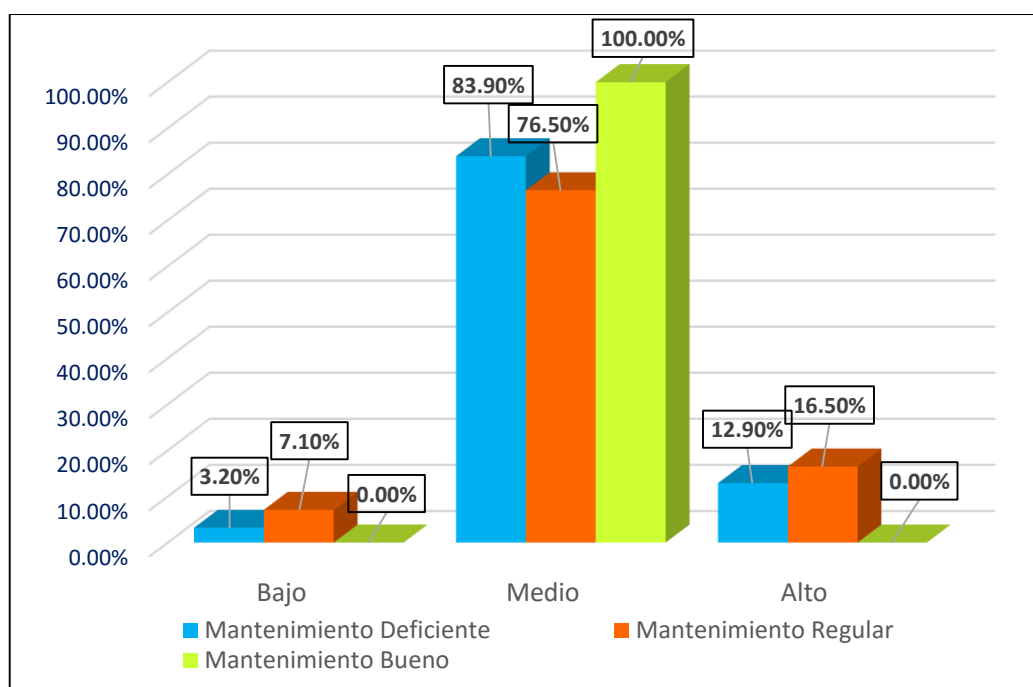


Figura 12: Relación entre satisfacción por el proceso de enseñanza -aprendizaje y calidad de mantenimiento de los servicios educativos

$$X^2 = 2.309 \text{ y } p = 2.679$$

En la figura 12, en cuanto al grado de satisfacción por la enseñanza-aprendizaje y nivel de calidad de mantenimiento tenemos que, el 100% de estudiantes tienen un grado de satisfacción por la enseñanza-aprendizaje y nivel bueno de calidad de mantenimiento, el 83.9% tiene un grado de satisfacción medio y nivel deficiente de calidad de mantenimiento, el 76.5% tiene un grado de satisfacción medio y nivel de calidad regular. Así también el 3.2% con grado de satisfacción por la enseñanza-aprendizaje bajo y nivel de calidad deficiente. Así mismo al aplicar X^2 se obtuvo 2.309 y $p=2.679$, ($p>0.05$).

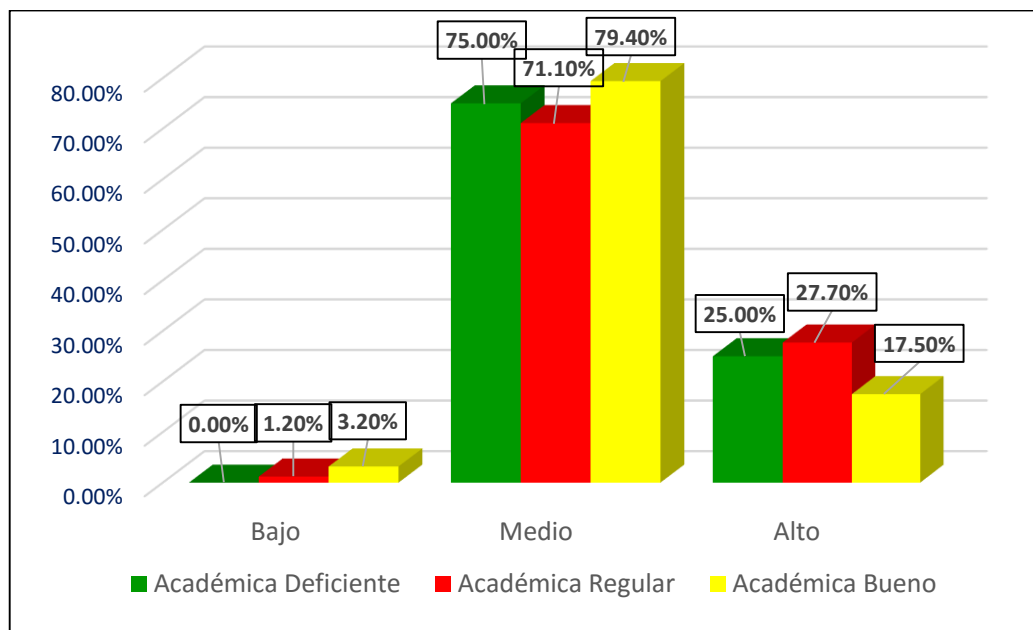


Figura 13: Relación entre satisfacción por las expectativas personales y calidad Académica de los servicios educativos

$$X^2 = 2.724 \text{ y } p = 0.605$$

En la figura 13, en cuanto a la relación entre grado de satisfacción de los estudiantes universitarios por las expectativas personales y calidad académica del servicio educativo tenemos que el 79.4% de estudiantes tienen un grado de satisfacción medio y a la vez un nivel bueno en cuanto a calidad académica, el 75% tiene un grado medio de satisfacción y nivel deficiente de calidad académica, el 71.1% tiene un grado medio de satisfacción y nivel regular de calidad académica. En lo opuesto el 1.2% tiene grado bajo de satisfacción con las expectativas personales y nivel regular de calidad académica y el 3.1% tiene grado bajo de satisfacción y nivel regular de calidad académica. Así mismo al aplicar X^2 se obtuvo 2.724 y $p=0.605$, ($p>0.05$)

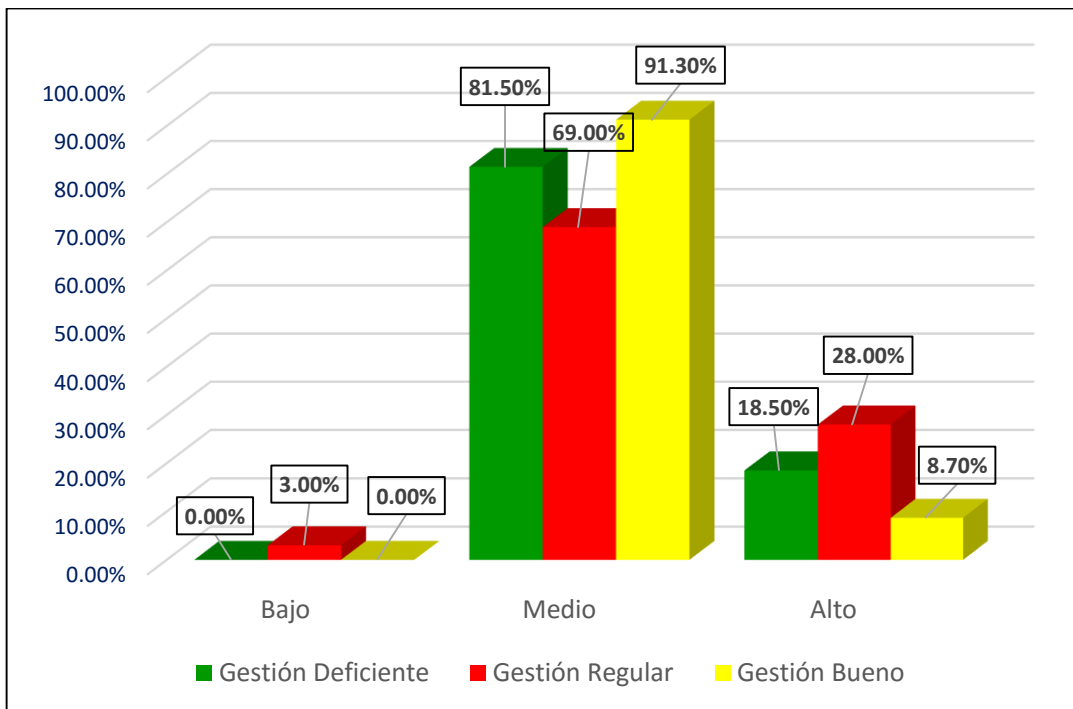


Figura 14: Relación entre satisfacción por las expectativas personales y calidad de gestión de los servicios educativos

$$X^2 = 6.262 \text{ y } p = 0.180$$

En la figura 14, en cuanto al grado de satisfacción por la expectativas personales y nivel de calidad en la gestión tenemos que el 91.3% presenta un grado medio en expectativas personales y nivel bueno en calidad de gestión, el 81.5% tiene grado medio en expectativas personales y nivel deficiente de calidad de gestión, y el 69% tiene grado medio de satisfacción y nivel regular de nivel de calidad de gestión. Así también, el 3% tiene un grado de satisfacción bajo y nivel regular de calidad académica. Así mismo, al aplicar X^2 se obtuvo 6.262 y $p=0.180$, ($p>0.05$).

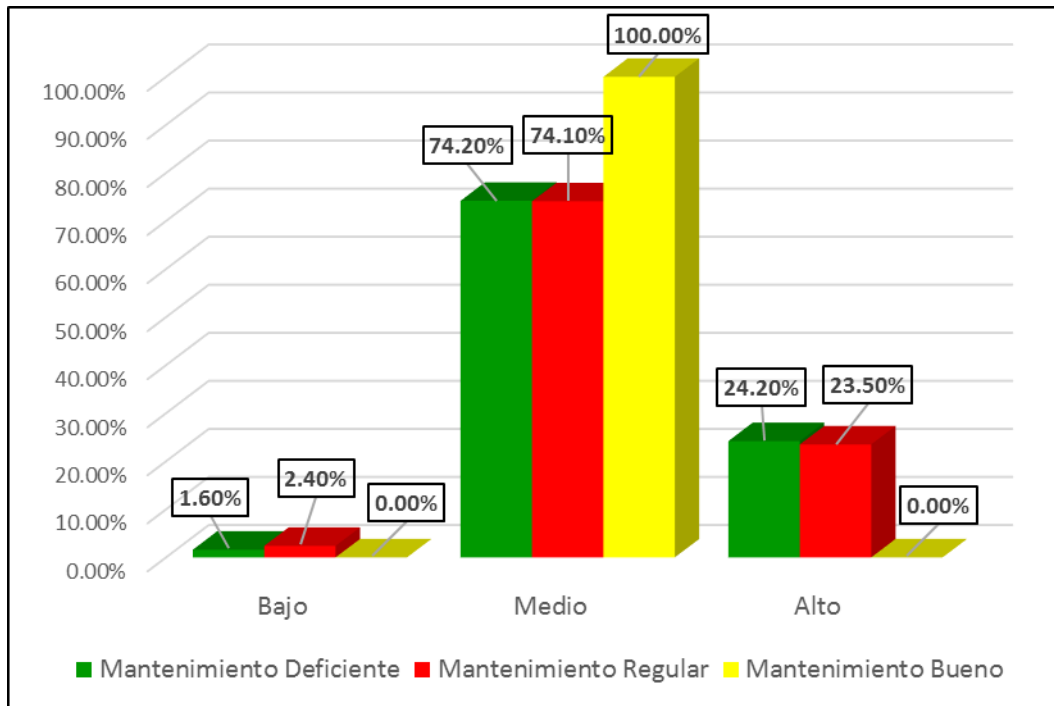


Figura 15: Relación entre satisfacción por expectativas personales y calidad de mantenimiento de los servicios educativos

$$X^2 = 1.144 \text{ y } p = 0.887$$

En la figura 15, en cuanto a la relación entre satisfacción por las expectativas personales y nivel de calidad en mantenimiento, tenemos que el 100% de los estudiantes presenta un grado medio de satisfacción y nivel bueno en calidad en mantenimiento, el 74.2% tiene grado medio de satisfacción y nivel regular de calidad de mantenimiento y el 74.1% tiene un grado medio de satisfacción y nivel regular de calidad de mantenimiento. Así también, el 1.6% tiene un grado bajo de satisfacción en expectativas personales y un nivel deficiente en calidad en mantenimiento. Así mismo, al aplicar X^2 se obtuvo 1.144 y $p=0.887$, ($p>0.05$).

3.2. Discusión de Resultados

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, 2016) mencionando a Gustavo Yamada (2003) sostiene, debe haber "mayor conciencia de ajustar los sistemas nacionales de aseguramiento de la calidad a las necesidades y realidades de cada país". Si el contexto cambia, las instituciones también y por lo tanto los modelos de acreditación y el planteamiento de estándares que midan dicha calidad, deberán ser modificados de acuerdo a estos cambios. El concepto de "educación de calidad", tal como defiende la UNESCO, se plantea como un concepto dinámico que evoluciona en tanto evoluciona el concepto mismo de educación.

Por lo tanto, la satisfacción del estudiante universitario y la calidad del servicio educativo se transforman en los principales pilares de la formación de los profesionales en las universidades, los que deben estar de acuerdo a las exigencias de un mundo contemporáneo.

Al relacionar satisfacción de los estudiantes universitarios y calidad de servicio educativo, según figura 01, encontramos que el mayor porcentaje presenta un grado medio de satisfacción, pero al observar la calidad del servicio educativo sucede que el mayor porcentaje califica con un nivel bueno. Sin embargo, al aplicar X^2 nos arroja un valor de 2.104 y una significancia de $p=0.7166$ ($p>0.05$), indicando que estadísticamente estas variables no están relacionadas probablemente esto se deba a factores como la seriedad del estudiante al llenar la encuesta y también al momento en que se aplica dicho instrumento. Este resultado no coincide con Espinoza (2016) en Chiclayo, Perú, quien concluye en su trabajo que existe correlación entre la satisfacción y la calidad de atención. Igualmente estaría coincidiendo con el trabajo de Urru et al (2014) Ica, Perú, quienes concluyen en su trabajo que los estudiantes se sienten satisfechos con la calidad de enseñanza. De acuerdo a los resultados, concluimos que no existe relación entre las variables grado de satisfacción del estudiante universitario y nivel de calidad del servicio educativo.

En razón a ello, en los resultados obtenidos en la figura 02 se observa que el 88% de estudiantes presenta un grado medio de satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, procesos de enseñanza -aprendizaje y expectativas personales por la institución en contraste, con el 2% que presenta un grado bajo de satisfacción. Los resultados no coinciden con los trabajos existentes, como los de Palominos et al (2016) en Chile y Gonzáles et al (2017) en España quienes encontraron una alta satisfacción general, mientras que la presente investigación se ubica en grado medio de satisfacción. Si observamos, los resultados de las dimensiones estudiadas tales como satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, enseñanza-aprendizaje y expectativas personales, el mayor porcentaje de estudiantes alcanza un grado medio de calificación en cuanto a satisfacción. Al respecto, Wang et al (2017) menciona que existen factores que influyen en la voluntad de los estudiantes tales como tipo de universidad y tiempo de estudio, en este caso hay cierta coincidencia con Álvarez et al (2015) en Colombia quienes encontraron un ligero nivel de satisfacción. Igualmente coincide con la investigación de Eyzaguirre (2016) Tacna-Perú, quien encontró un comportamiento moderado respecto a la satisfacción. Pero difiere de Alfaro y Pinedo (2015) en Trujillo-Perú, quienes encontraron un grupo (75%) satisfecho. De acuerdo a ello, concluimos que la satisfacción de los estudiantes universitarios por las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, procesos de enseñanza -aprendizaje y expectativas personales de los estudiantes universitarios respecto a la calidad del servicio educativo recibido en Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo es de grado medio.

En cuanto a calidad académica, calidad de gestión y calidad de mantenimiento de los servicios educativos en la figura 03, tenemos que la mayor parte califica de regular, nuestra calidad educativa, lo mismo sucede con calidad académica, calidad de gestión y calidad de mantenimiento.

Resultados que coinciden con Eyzaguirre (2016) en Tacna, Perú, quien encontró en su trabajo que la mitad de estudiantes universitarios calificaron de moderado o regular en cuanto a servicio académico. Pero difiere de Urure et al(2014) Ica-Perú, quien reporta que los estudiantes mayoritariamente están satisfechos con la calidad del servicio educativo universitario. Sin embargo, hay que entender lo que nos dicen Vásquez et al (2016), que la mejora de la calidad de las universidades no se produce únicamente por aumentar los recursos y la infraestructura de las mismas, sino que se caracterizan por la aportación que hace del capital humano a la sociedad, es decir, ciudadanos que respondan las demandas del mercado en cuanto a profesionalismo y preparación y que se encuentren satisfechos con los estudios realizados. Esto es el fin supremo de la educación de cada país, que quizás nuestro país u gobernantes no la consideran así. De ello, podemos concluir que la calidad académica, calidad de gestión y calidad de mantenimiento del servicio educativo que reciben los estudiantes universitarios en Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo es de nivel regular.

En la figura 04, en cuanto a la relación entre la satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y calidad académica se observa que el mayor porcentaje (90.5%) presenta un nivel medio de satisfacción y a la vez un (86.7%) nivel de calidad académica bueno. Así mismo, al aplicar X^2 se obtuvo 8.621 y $p=0.073$, ($p>0.05$). Lo que indica que no existe relación entre condiciones básicas de infraestructura y calidad académica. Igualmente, en figura 05, al relacionar la variable satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y calidad de gestión, el mayor porcentaje (96.3%) tiene un grado medio de satisfacción, pero a la vez un nivel de calidad deficiente (91.3%). Al aplicar la prueba de X^2 se obtuvo un valor de 3.566 y un significancia de $p= 0.467$ siendo ($p > 0.05$), indicando que no existe relación entre condiciones básicas de infraestructura y calidad de gestión según la apreciación de los estudiantes universitarios. Finalmente, en la figura 06 al relacionar satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y nivel de calidad de mantenimiento, encontramos alto porcentaje (100%) tiene un grado medio

de satisfacción igualmente en la misma proporción presenta un nivel bueno en cuanto a calidad de mantenimiento. Al aplicar la prueba de X^2 nos da un valor de 3.478, con una significancia $p= 0.842$ siendo ($p>0.05$) indicando que no existe relación entre satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y calidad de mantenimiento. Como se puede observar el valor de p es mayor a $p>0.05$, lo que indica que no existe relación entre las variables en estudio.

Resultado que de alguna forma coinciden con Tumino y Poitevin(2013), quien al evaluar la calidad del servicio universitario encontró diferencias significativas con algunas dimensiones como la organización de la enseñanza, clima organizacional equipos y procesos administrativos. De lo anteriormente mencionado podemos concluir que no existe relación entre grado de satisfacción y nivel de calidad académica, de gestión y calidad de mantenimiento según los estudiantes universitario en la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo en el 2017.

Seguidamente, en la figura 07 al relacionar el grado de satisfacción por los servicios ofrecidos y nivel de calidad académica, el 100% de estudiantes presenta un grado medio de satisfacción y un nivel deficiente de calidad académica. Al aplicar la prueba de X^2 nos indica un valor de 2.683, con una significancia de $p= 0.612$, siendo ($p>0.05$), indicando que no existe relación entre satisfacción por servicios ofrecidos y calidad académica. Así también en la figura 08, al relacionar satisfacción por los servicios ofrecidos y calidad de gestión, se tiene que un gran porcentaje (91.4%) tiene un grado medio de satisfacción y un nivel bueno en cuanto a calidad de gestión. Al aplicar la prueba de X^2 da un valor de 1.787, con una significancia de $p= 0.775$, siendo $p>0.05$, lo que indica que no existe relación entre ambas variables. Finalmente, al relacionar satisfacción con los servicios ofrecidos y calidad de mantenimiento (figura 09) se observó que el 100% de estudiantes tiene un grado medio de satisfacción con los servicios ofrecidos por la universidad y en ese mismo porcentaje (100%) considera un nivel bueno en cuanto a calidad de mantenimiento. Al aplicar la prueba de X^2 nos dio un valor de 2.173 con una significancia de $p=0.704$, siendo $p>0.05$, lo que indica que no existe relación entre las dichas

variables. De lo anteriormente mencionado, podemos concluir que no existe relación entre grado de satisfacción por los servicios ofrecidos y nivel de calidad académica, calidad de gestión y calidad de mantenimiento según los estudiantes universitarios en la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo en el 2017.

En cuanto a la relación entre satisfacción por los procesos de enseñanza-aprendizaje y calidad académica en la figura 10, un porcentaje mayor de estudiantes (80.9%) tiene un grado medio de satisfacción por los procesos de enseñanza-aprendizaje y un nivel bueno en cuanto a calidad académica. Al aplicar la prueba de X^2 se obtuvo un valor de 16.669 y una significancia $p=0.02$, siendo $p>0.05$; indicando de esta manera que existe relación entre satisfacción por los procesos de enseñanza-aprendizaje y calidad académica. Por otro lado, al relacionar satisfacción por los procesos de enseñanza-aprendizaje y calidad de gestión (figura 11), un alto porcentaje (96.3%) tiene un grado medio de satisfacción por los procesos de enseñanza-aprendizaje y un nivel deficiente en cuanto a calidad de gestión. Al aplicar la prueba de X^2 se obtuvo un valor de 8.479, con una significancia de $p = 0.075$, siendo $p>0.05$; indicando que no existe relación entre estas dos variables. Asimismo, en la figura 12 en lo referente a la relación satisfacción por los procesos de enseñanza – aprendizaje y calidad de mantenimiento, se observa que el 100% de estudiantes tienen un grado medio de satisfacción por los procesos de enseñanza-aprendizaje y a la vez un nivel bueno en cuanto a calidad de mantenimiento de los ambientes universitarios, aplicando la prueba de X^2 se obtuvo un valor de 2.309 con una significancia de $p = 2.679$, siendo $p>0.05$, indicando de esta manera que no existe relación entre ambas variables. Analizando estos resultados concluimos que existe relación entre satisfacción por los procesos de enseñanza-aprendizaje y calidad académica y no hay relación entre satisfacción por los procesos de enseñanza – aprendizaje con calidad de gestión y calidad de mantenimiento según los estudiantes universitario en la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo en el 2017.

Relacionando grado de satisfacción por las expectativas personales con nivel de calidad académica en la figura 13, tenemos que un 79.4% presentan un grado de satisfacción medio y a la vez un nivel bueno en cuanto a calidad académica. Aplicando la prueba de X^2 se obtuvo 2.724 y una significancia de $p = 0.605$, siendo $p > 0.05$, indicando de esta manera que no existe relación entre las dos variables. Sin embargo, existen un porcentaje elevado que califican de deficiente, estas dimensiones por lo que se debe tener en cuenta, y sugerir profundizar en un próximo trabajo. En la figura 14 en lo relacionado a grado de satisfacción con las expectativas personales y nivel de calidad de gestión, un 91.3% presenta un grado medio en cuanto a satisfacción por las expectativas personales y un nivel bueno en cuanto a calidad de gestión. Sin embargo, al aplicar la prueba de X^2 se obtuvo un valor de 6.262 con una significancia de $p = 0.180$, siendo $p > 0.05$. Indicando de esta manera que no existe relación entre ambas variables. Acá encontramos que un buen porcentaje (81.5%) considera deficiente el nivel de gestión. Finalmente, en lo relacionado a grado de satisfacción por las expectativas personales y nivel de calidad de mantenimiento, según figura 15, el 100% tiene un grado medio de satisfacción y un nivel bueno en cuanto a calidad de mantenimiento universitario. Sin embargo, existe un elevado porcentaje (74.2%) que considera un nivel regular en cuanto a mantenimiento. Aplicando la prueba de X^2 se obtuvo un valor de 1.144 con una significancia de $p = 0.887$, siendo $p > 0.05$. Por lo tanto, afirmamos que no existe relación entre grado de satisfacción y nivel de calidad de mantenimiento. De lo anteriormente expuesto concluimos que no existe relación entre grado de satisfacción por las expectativas personales y nivel de calidad académica, calidad de gestión y calidad de mantenimiento, en el presente estudio realizado en los estudiantes universitarios en la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo en el 2017.

CONCLUSIONES

1. El grado de satisfacción de los estudiantes universitarios no está relacionado con el nivel de calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, durante el periodo de estudio, 2017.
2. La satisfacción de los estudiantes universitarios por las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, procesos de enseñanza – aprendizaje y expectativas personales es de grado medio.
3. El nivel de la calidad académica, gestión y mantenimiento de los servicios educativos según los estudiantes universitarios es regular.
4. Existe relación entre satisfacción de los estudiantes universitarios por los procesos de enseñanza – aprendizaje y nivel de calidad académica de los servicios educativos.

RECOMENDACIONES

1. Se debe buscar un equilibrio entre la satisfacción del estudiante universitario y los servicios educativos que brinda cada universidad con la finalidad de tener un crecimiento sostenido.
2. Se debe mejorar las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, enseñanza – aprendizaje y expectativas personales de tal manera que esta mejore la satisfacción de los estudiantes universitarios.
3. Se debe mejorar la calidad académica, gestión y mantenimiento de los servicios educativos de tal manera que esta cumplan con las condiciones óptimas de satisfacción en el campo universitario.
4. Debe establecerse la relación directamente proporcional entre las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, enseñanza – aprendizaje y expectativas personales con la calidad académica, gestión y mantenimiento de servicio educativo, de tal manera que se asegure una buena formación profesional de los estudiantes universitarios.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alfaro Vargas, D.C., y Pinedo Ángulo, J.M. (2015). *Satisfacción del estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería con el desempeño docente. Universidad Privada Antenor Orrego, 2015.* (Tesis de Maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Alvarado Lagunas, E., Morales Ramírez, D., y Aguayo Téllez, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. México. *Revista de Educación Superior*, vol 45, núm. 180, 2016, pp 55 – 74.
- Álvarez Botello, J.; Chaparro Salinas, E.M., y Reyes Pérez, D.E. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. España; *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 13, núm. 2, 2015, pp. 5-26.
- Andía, C., Pineda, A.M., Sottec, V., Santos, J.R., Molina, M.E., y Romero, Z. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. *SITUA*; 10(20), 3-11.
- Amezcuca, P. C.; Jiménez, M.E.; Martínez, R.V.; Olmedo, R.R.; Jiménez MJ., y Lardelli, C. P. (2015). Satisfacción de los estudiantes de epidemiología de medicina con el proceso docente. Granda, España; *FEM 2015*; 18 (4), 275-281
- Báez, G.L. (2014). *La satisfacción del estudiante en los servicios como ventaja competitiva de las instituciones educativas a nivel superior del sur del estado de Yucatán.* México.
- Barreda, C.B. (2007). *La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Blanco, R. J. y Blanco, R. (2007). *La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria. Puerto Rico.* Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Puerto Rico.
- Bueso Guillen, M.G. (2008). *Calidad en el servicio de mantenimiento.* Recuperado de <https://www.xing.com/communities/posts/calidad-en-el-servicio-de-mantenimiento-1004888123>
- Bullón, V.S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la*

- universidad*. (Tesis Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Castillo, M. E. (2005). *Escala multidimensional SERVQUAL*. Recopilación. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad del Bío-Bío, Chile.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. (Tesis doctoral). Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas, Departamento de Administración de Empresas y Marketing, Universitat Jaume I. España.
- Cheng, M., & Patricia, L. (2014). Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas.
- Dankhe, G.L. (1986). *Investigación y comunicación*. México: Mc. Graw-Hill, pp. 385-454.
- Definicion ABC. (2017). *Definición de expectativa*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/social/expectativa.php>
- Dos Santos, M.A. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Chile. *Revista de la Educación Superior*. Vol 45 n° 178; Abril - June 2016. Pp 79 – 95
- Enciclopedia de Clasificaciones. (2017). Tipos de métodos. Recuperado de: <http://www.tiposde.org/ciencias-naturales/676-tipos-de-metodos/>.
- Espinoza Requejo, C.C. (2016). Satisfacción del cliente externo sobre la calidad de atención en la Escuela Académico Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel. *Rev. Horizonte Empresarial*. Vol. 3 N° 1, ISSN 2313- 3414, 2016-I
- Eyzaguirre Reinoso, O.A.J. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. [Tesis Doctoral]. Universidad Privada de Tacna. Tacna, Perú.
- Fernández, O.R., Gonzáles, M.L., Fernández, L.N., y Segura, A. M. (2010). Calidad universitaria: expectativas de los estudiantes recién incorporados. España: *Revista Nacional de Administración*, 1(2), 17–30.
- García, R. R. P., Sánchez, G. C., & Sánchez, H. D. C. C. (2017). Medición de la satisfacción de los estudiantes universitarios con la calidad educativa en el programa académico de la Licenciatura en Mercadotecnia. *EDUCATECONCIENCIA*, 14(15).
- Gento, S. y Vivas, M. (2003). El SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12 (2), 16-

27.

- González-Peiteado, M., Pino-Juste, M., & Penado Abilleira, M. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 243-260.
- Gonzales de O.E. (2016). *Problemas urgentes de la educación en el Perú*. Entrevista. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Hernández Chanto, A. (2008). El método hipotético-deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: su influencia en la economía. *Revista de Ciencias Económicas*, 26.
- Hernández, S.R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. México: Editorial McGraw Hill.
- International Strategy for Disaster Reducción. (2004). *Documento de apoyo: Infraestructura. International Recovery Platform*. <http://eird.org/pr14/cd/documentos/espanol/Publicacionesrelevantes/Recuperacion/6-Infraestructura.pdf>
- Iturralde, E.G. (2004). La calidad de la educación en la sociedad del conocimiento. *Revista panamericana de pedagogía*. 81 – 111.
- Jiménez, W.W., Ardiles, L.P. y Rojas, C.O. (2014). Evaluación de la satisfacción con la innovación docente en estudiantes de la carrera de ingeniería en construcción. Chile: Universidad Católica del Norte. *Ingenerare* 28 (1), 73.
- Márquez, M., Mejías, A. (2013). Dimensiones de la Calidad del Servicio ofrecido por el departamento de Ingeniería Industrial de la UNET. *Venezuela: Universidad, Ciencia y Tecnología*, 17, (67).
- Mejías, A.A., Reyes, S.O., y Maneiro, N. M. (2006). Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California Investigación y Ciencia. México: Universidad Autónoma de Aguascalientes; Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- Ministerio de Educación. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE. (2017). *Mejoramiento de la calidad educativa*. Lima, Perú.
- Ministerio de Educación. (2013). Manual de mantenimiento recurrente y preventivo de los espacios educativos. Quito, Ecuador. On line: www.educación.gob.ec
- Mira, J. J., Lorenzo, S., Rodríguez-Marín, J., & Buil, J. A. (1999). Concepto y modelos de calidad. Hacia una definición de calidad asistencial. Papeles del psicólogo,

74(3), 3-11.

- Moscoso Torres, Víctor Jüber, (2004). *Efectos que produce un sistema de normatividad legal universitaria y jerarquizada en la calidad de la gestión institucional universitaria*". Tesis de Magister. Facultad Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Nadiri, H., Kandampully, J., y Hussain, K. (2009) Student´s perceptions of service quality in higher education. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20, (5), 523-535.
- Ortiz, K.H. (2009). *Proceso de enseñanza-aprendizaje*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009c/583/Proceso%20de%20ensenanza%20aprendizaje.htm>
- Palacios, S. G., & García, M. V. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 12(2), 16-27.
- Palomino, P.H. (2016). *Medición de la satisfacción de los alumnos en los servicios de la E.A.P. Ingeniería Industrial Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM, 2014 – II*. [Tesis]. Lima, Perú; Universidad Nacional Mayor de San Marcos. On line http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5318/1/Palomino_ph.pdf
- Palominos Belmar, P.I., Quezada Llanca, L.E., Osorio Rubio, C.A., Torres Ortega, J.A., y Lippi Valenzuela, L.M. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *En Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, México, UNAM-IISUE/Universia, vol. VII, núm. 18, in line <https://ries.universia.net/article/view/1132/estudio-calidad-percibida-estudiantes-universidad-publica-servicios-educativos-experiencia-chile>.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V., y Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*. 58, 111-124.
- Pérez, C.F., Martínez, C.P., y Martínez, J.M. (2015). Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida. España; Universidad de Murcia; *Estudios sobre educación* vol.29/2015/81-101
- Rodríguez, J. S., & Montoro, L. (2013). La educación superior en el Perú: situación actual y perspectivas.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). Metodología y diseños en la investigación científica. *Lima: Editorial Visión Universitaria*.

- Sevillano, S. (2016). El sistema de acreditación universitaria en el Perú: marco legal y experiencias recientes. Lima, Perú. *REVISTA DE EDUCACIÓN Y DERECHO*, Número 15. Octubre 2016 - Marzo 2017. <http://revistes.ub.edu/index.php/RED/article/viewFile/18400/20952>
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) (2015). *Calidad de la educación superior en el Perú*. Lima, Perú.
- SINEACE. (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria*. Lima, Perú.
- Tumino, M.C., y Poitevin, E.R. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. Argentina: Universidad Adventista del Plata; *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84.
- Urure, I.N., Campos, S.R., Ventura, C.T., Curasi, H.H., y Gómez, L.B. (2014). Satisfacción de los estudiantes con la calidad de enseñanza de los docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga. Ica, Perú. *Rev. enferm. vanguard*. 2014; 2(2), 127-134
- Urure, V. I. (2007). *Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, 2006*. [Tesis doctoral]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vázquez, A., de Jesús, M., & Zambrano, J. (2016). Calidad de los servicios universitarios: Una percepción desde sus actores en una escuela de negocios (Quality of services university: A perception from their actors in a business school). *Innovaciones de negocios*, 13(25), 71-95.
- Villaizán, B., & Ruth, S. (2011). La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad.
- Tasayco, A. V. (2013). Calidad y calidad educativa. *Investigación Educativa*, 17(2), 49-72.
- Venemedia. (2014). *Definición de servicio*. Recuperado de <http://conceptodefinicion.de/servicio/>
- Vexler, I. (2016). Calidad educativa para todos. *Diario "La República"*. Lima, Perú.
- Wang, N., Jia, J., Wu, K., Wang, Y., Zhang, C., Cao, W., et al. (2017). Factors that influence full-time MPH Students' willingness in China: would you apply again for an MPH graduate degree if you had another opportunity? *BMC Med Educ*.

2017 Feb 14; Vol 17 n°1:39. PubMed

Yamada, G. (2014). Flexiseguridad en educación superior. Lima, Perú: *Diario "El Comercio"*.

Yzaguirre, L.E. (2005). Calidad Educativa e ISO 9001:2000 en México. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 3(1).

Zas, B., Lope, V., & Calviño, M. (2003). Satisfacción laboral y participación.

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: “SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE CIENCIAS ECONOMICAS RESPECTO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO, 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
P.P. ¿Está relacionada la satisfacción de los estudiantes universitarios con la calidad del servicio educativo recibido en la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, marzo a agosto 2017?	O.P. Evaluar la relación entre la satisfacción de los estudiantes universitarios y la calidad del servicio educativo recibido en la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, marzo a agosto 2017.	H.G. La satisfacción de los estudiantes universitarios está relacionado a la calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, durante el periodo de estudio 2017.	Variable independiente Satisfacción de estudiantes universitarios	Grado de satisfacción de	1. Tipo y diseño de Investigación: Cuantitativa, No experimental, correlacional, de corte transversal. 3. La población (N) y la muestra(n): 3.1. Población: Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo, son 510 estudiantes. 3.2. Muestra: estará constituido por 150 estudiantes obtenidos mediante un muestreo intencionado o por conveniencia en la Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo 4. Selección de Técnicas: Utilizaremos la encuesta. 5. Instrumentos: Se utilizará el cuestionario SEUE de Gento y Vivas(2003) y el cuestionario de Cheng (2014).
P.S.1. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios por las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, enseñanza – aprendizaje y expectativas personales?	O.E.1. Determinar el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios por las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, enseñanza – aprendizaje y expectativas personales.	H.S.1. El grado de satisfacción de los estudiantes universitarios por las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, enseñanza – aprendizaje y expectativas personales es alto.			
P.S.2. ¿Cuál es el nivel de calidad: académica, gestión y mantenimiento del servicio educativo según los estudiantes universitarios?	O.E.2. Evaluar el nivel de calidad: académica, gestión y mantenimiento del servicio educativo según los estudiantes universitarios.	H.S.2. El nivel de calidad: académica, gestión y mantenimiento del servicio educativo según los estudiantes es bueno.	Variable dependiente Calidad de servicios educativos	Nivel de calidad	
P.S.3. ¿Existe relación entre la satisfacción de los estudiantes universitarios por las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, enseñanza – aprendizaje y expectativas personales y calidad académica, gestión y mantenimiento del servicio educativo?	O.E.3. Establecer la relación entre la satisfacción de los estudiantes universitarios por las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, enseñanza – aprendizaje y expectativas personales con la calidad académica, gestión y mantenimiento de servicio educativo.	H.S.3. Existe relación entre la satisfacción de los estudiantes universitarios por las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, enseñanza – aprendizaje y expectativas personales con la calidad académica, gestión y mantenimiento del servicio educativo.			

Anexo 02

2. Instrumentos de recolección de datos

Encuesta

Satisfacción de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía
Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo

Estimado estudiante:

La presente encuesta forma parte de una investigación que tiene como finalidad valorar si los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional están satisfechos con el servicio educativo que reciben. La información será de completa reserva y de gran utilidad para realizar un diagnóstico de la situación actual. Por ello, necesitamos que responda a todos y cada uno de los ítems propuestos.

¡Se agradece tu colaboración!

I. DATOS PERSONALES

Edad: _____ años Sexo: M___ F___ Ciclo: _____

II. CONTENIDO DEL TEST

Marca con una “X” la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

N°	Indicadores	Valor de escala				
		1	2	3	4	5
I	Satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura					
1	Limpieza de las instalaciones	1	2	3	4	5
2	Ventilación de la aulas	1	2	3	4	5
3	Aislamiento de los ruidos	1	2	3	4	5
4	Comodidad del mobiliario	1	2	3	4	5
5	Espacios para la enseñanza(aulas, laboratorios)	1	2	3	4	5
6	Espacios para el estudio	1	2	3	4	5
7	Instalaciones sanitarias	1	2	3	4	5
8	Disponibilidad de agua potable	1	2	3	4	5
9	Espacios para el descanso	1	2	3	4	5
10	Espacios para la recreación	1	2	3	4	5
11	Instalaciones de la biblioteca	1	2	3	4	5
12	Instalaciones del cafetín	1	2	3	4	5
13	Instalaciones de recreación y deportivas	1	2	3	4	5
II	Satisfacción por los servicios ofrecidos	Valores de escala				
14	Servicio bibliotecario(atención al usuario)	1	2	3	4	5

15	Dotación de la biblioteca(cantidad y vigencia de los libros y revistas)	1	2	3	4	5
16	Oficina de Registro y Control del Estudiante	1	2	3	4	5
17	Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
18	Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos	1	2	3	4	5
19	Acceso a Internet y correo electrónico	1	2	3	4	5
20	Servicio de reproducción y fotocopiado	1	2	3	4	5
21	Higiene en el cafetín	1	2	3	4	5
22	Cantidad de alimentos ofrecidos en el cafetín	1	2	3	4	5
23	Calidad de los alimentos ofrecidos en el cafetín	1	2	3	4	5
24	El apoyo que brinda la Escuela Académico-profesional	1	2	3	4	5
25	Servicio médico- odontológico	1	2	3	4	5
26	Material didáctico (separatas y otros en clase)	1	2	3	4	5
III	Satisfacción por el proceso de Enseñanza - aprendizaje	Valores de escala				
27	El plan de estudios de la Escuela Académico-profesional	1	2	3	4	5
28	El contenido de los cursos	1	2	3	4	5
29	El régimen de estudios (semestral)	1	2	3	4	5
30	Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
31	Los materiales impresos y audiovisuales disponibles	1	2	3	4	5
32	Dominio de los contenidos y actualización de los profesores	1	2	3	4	5
33	El nivel de exigencia	1	2	3	4	5
34	El sistema de evaluación	1	2	3	4	5
35	La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta	1	2	3	4	5
36	La metodología de enseñanza	1	2	3	4	5
37	La comunicación con los profesores de aula	1	2	3	4	5
38	La formación práctica del profesional	1	2	3	4	5
39	La vinculación con los futuros centros de empresariales de trabajo	1	2	3	4	5
40	La vinculación con el contexto nacional y regional	1	2	3	4	5
41	La asistencia a clase de los profesores	1	2	3	4	5
42	El acceso a diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)	1	2	3	4	5
43	Los cursos extracátedras para optimizar su formación	1	2	3	4	5
44	Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	1	2	3	4	5
45	El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico	1	2	3	4	5
IV	Satisfacción por las expectativas personales	Valores de escala				
46	Con los resultados o calificaciones obtenidas	1	2	3	4	5
47	Con los conocimientos adquiridos	1	2	3	4	5
48	Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas	1	2	3	4	5
49	Con la formación de valores desarrollados	1	2	3	4	5
50	Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas	1	2	3	4	5
51	Con el desarrollo integral de su persona	1	2	3	4	5
52	La Institución y sus autoridades	1	2	3	4	5
53	Los profesores	1	2	3	4	5
54	Los estudiantes de su grupo	1	2	3	4	5
55	Los demás alumnos de la Escuela Académico-profesional	1	2	3	4	5
56	El contexto social	1	2	3	4	5
57	Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer	1	2	3	4	5
58	Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	1	2	3	4	5

59	La libertad de que goza en la institución(Escuela y Facultad)	1	2	3	4	5
60	La autonomía de que goza en la realización de sus trabajos	1	2	3	4	5
61	El desarrollo de su creatividad	1	2	3	4	5
62	Su futuro profesional	1	2	3	4	5

Fuente: adaptado y validado por los siguientes autores:

- Gento Palacios, S., & Vivas García, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 12(2), 16-27.
- Palomino, P.H.(2016). Medición de la satisfacción de los alumnos en los servicios de la E.A.P. Ingeniería Industrial Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM, 2014 – II. [Tesis]. Lima, Perú; Palomino (2016)
- Tumino, M.C., y Poitevin, E.R. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. Argentina.

ENCUESTA

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado amigo (a), señale la respuesta que crea correcta según su criterio en relación a la calidad del servicio educativo en los Escuela Académico Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Nacional de Trujillo. Información que será tratada confidencialmente y las reservas del caso.

Edad..... Sexo: M F Ciclo.....

Nunca	Pocas veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Indicadores/Items	Valores				
		1	2	3	4	5
	Calidad Académica					
01	El trato que te brindan tus profesores es respetuoso y cordial					
02	Tus profesores llegan puntual a las clases					
03	Tus clases se desarrollan optimizando todo el tiempo					
04	Sientes que aprendes.					
05	Puedes recurrir a tus profesores en otras horas para realizarles consultas					
06	Tienes libertad de hacer preguntas y tus profesores aclaran tus dudas					
07	Se culmina con el programa académico establecido					
08	Trabajas temas y proyectos de actualidad					
09	Sientes que desarrollas todas tus habilidades					
10	Sientes que las trabajos y tareas te son de utilidad					
11	Hay disciplina en tu aula					
12	Sientes que el ambiente de trabajo en tu aula es el adecuado					
13	Te sientes humillado en clase por alumnos					
14	La metodología y material utilizado por tus profesores es moderno y atractiva					
15	La comunicación entre los docentes y tú es fluida					
16	Te aburre venir a la universidad porque no avanzas casi nada					
17	Se desarrollan los Valores con tus autoridades como modelo a seguir					
18	Lo que aprendo en la universidad me sirve para mi vida					
	Calidad de gestión					
19	El trato que recibes de las secretarias, biblioteca, material didáctico es el adecuado					
20	Los directores y decanos atienden tus reclamos en un tiempo prudencial					
21	El control de disciplina es adecuado					
22	Conoces con tiempo la información de la universidad, comunicados, actividades.					
23	La universidad reconoce los logros de los alumnos					
24	Los trámites para permisos u otros documentos no son burocráticos					
25	Consideras que la seguridad interna de la universidad es buena					
26	Al ingresar y salir de la universidad recibo un trato cordial.					
	Calidad de mantenimiento					
27	Encuentras los servicios higiénicos limpios					

28	Encuentras las aulas ordenadas y limpias					
29	Recibes un trato adecuado del personal de mantenimiento					
30	El mantenimiento de la universidad e infraestructura es constante y moderno					
31	Cuentas con el apoyo del personal de mantenimiento.					

Fuente: elaborado y validado por:

- Cheng, M., & Patricia, L. (2014). Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas.

Anexo 04

Tabla 01: Relación entre satisfacción de los estudiantes universitarios y calidad de los servicios educativos

Satisfacción del estudiante universitario		Calidad del servicio educativo			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Bajo	Recuento	0	3	0	3
	% dentro de Calidad	0,0%	2,5%	0,0%	2,0%
Medio	Recuento	3	103	26	132
	% dentro de Calidad	75,0%	87,3%	92,9%	88,0%
Alto	Recuento	1	12	2	15
	% dentro de Calidad	25,0%	10,2%	7,1%	10,0%
Total	Recuento	4	118	28	150
	% dentro de Calidad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía UNT

Tabla 02: Grados de satisfacción de los estudiantes universitarios por las condiciones básicas de infraestructura, servicios ofrecidos, enseñanza y expectativas personales

Grados de satisfacción	Indicadores de satisfacción del estudiante universitario									
	Satisfacción del estudiante universitario		Satisfacción por las condiciones básicas de Infraestructura		satisfacción con los servicios ofrecidos		Satisfacción por el proceso Enseñanza - aprendizaje		Satisfacción por las expectativas	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	3	2,0	4	2,7	14	9,3	8	5,3	3	2,0
Medio	132	88,0	132	88,0	127	84,7	120	80,0	112	74,7
Alto	15	10,0	14	9,3	9	6,0	22	17,7	35	23,3
Total	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0

Fuente: Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía UNT

*N: Frecuencias de estudiantes universitarios

*%: Porcentaje de estudiantes universitarios

Tabla 03: Nivel de la calidad: académica, gestión y de mantenimiento de los servicios educativos

Nivel de calidad	Indicadores de calidad							
	Calidad total		Calidad Académica		Calidad de Gestión		Calidad de Mantenimiento	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	4	2,7	4	2,7	27	18,0	62	41,3
Regular	118	78,7	83	55,3	100	66,7	85	56,7
Bueno	28	18,7	63	42,0	23	15,3	3	2,0
Total	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0

Fuente: Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía UNT

Tabla 04: Relación entre satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y calidad académica del servicio educativo

Grado de satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura		Calidad Académica			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Bajo	Recuento	1	2	1	4
	% dentro de Académica	25,0%	2,4%	1,6%	2,7%
Medio	Recuento	3	72	57	132
	% dentro de Académica	75,0%	86,7%	90,5%	88,0%
Alto	Recuento	0	9	5	14
	% dentro de Académica	0,0%	10,8%	7,9%	9,3%
Total	Recuento	4	83	63	150
	% dentro de Académica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía UNT

Tabla 05: Relación entre satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y calidad gestión de los servicios educativos

Satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura		Calidad de Gestión			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Bajo	Recuento	0	4	0	4
	% dentro de Gestión	0,0%	4,0%	0,0%	2,7%
Medio	Recuento	26	85	21	132
	% dentro de Gestión	96,3%	85,0%	91,3%	88,0%
Alto	Recuento	1	11	2	14
	% dentro de Gestión	3,7%	11,0%	8,7%	9,3%
Total	Recuento	27	100	23	150
	% dentro de Gestión	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía UNT

Tabla 06: Relación entre satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura y calidad de mantenimiento de los servicios educativos

Satisfacción por las condiciones básicas de infraestructura		Calidad de Mantenimiento			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Bajo	Recuento	0	4	0	4
	% dentro de Mantenimiento	0,0%	4,7%	0,0%	2,7%
Medio	Recuento	56	73	3	132
	% dentro de Mantenimiento	90,3%	85,9%	100,0%	88,0%
Alto	Recuento	6	8	0	14
	% dentro de Mantenimiento	9,7%	9,4%	0,0%	9,3%
Total	Recuento	62	85	3	150
	% dentro de Mantenimiento	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía UNT

Tabla 07: Relación entre Satisfacción con los servicios ofrecidos y calidad académica de los servicios educativos

Satisfacción con los servicios ofrecidos		Calidad Académica			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Bajo	Recuento	0	6	8	14
	% dentro de Académica	0,0%	7,2%	12,7%	9,3%
Medio	Recuento	4	71	52	127
	% dentro de Académica	100,0%	85,5%	82,5%	84,7%
Alto	Recuento	0	6	3	9
	% dentro de Académica	0,0%	7,2%	4,8%	6,0%
Total	Recuento	4	83	63	150
	% dentro de Académica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía UNT

Tabla 08: Relación entre Satisfacción con los servicios ofrecidos y calidad de gestión de los servicios educativos

Satisfacción con los servicios ofrecidos		Calidad de Gestión			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Bajo	Recuento	2	11	1	14
	% dentro de Gestión	7,4%	11,0%	4,3%	9,3%
Medio	Recuento	24	82	21	127
	% dentro de Gestión	88,9%	82,0%	91,3%	84,7%
Alto	Recuento	1	7	1	9
	% dentro de Gestión	3,7%	7,0%	4,3%	6,0%
Total	Recuento	27	100	23	150
	% dentro de Gestión	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía UNT

Tabla 09: Relación entre Satisfacción con los servicios ofrecidos y calidad de mantenimiento de los servicios educativos

Satisfacción con los servicios ofrecidos		Calidad de Mantenimiento			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Bajo	Recuento	4	10	0	14
	% dentro de Mantenimiento	6,5%	11,8%	0,0%	9,3%
Medio	Recuento	55	69	3	127
	% dentro de Mantenimiento	88,7%	81,2%	100,0%	84,7%
Alto	Recuento	3	6	0	9
	% dentro de Mantenimiento	4,8%	7,1%	0,0%	6,0%
Total	Recuento	62	85	3	150
	% dentro de Mantenimiento	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía UNT

Tabla 10: Relación entre la satisfacción por el proceso de enseñanza -aprendizaje y calidad Académica de los servicios educativos

Satisfacción por el proceso de enseñanza -aprendizaje		Calidad Académica			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Bajo	Recuento	2	4	2	8
	% dentro de Académica	50,0%	4,8%	3,2%	5,3%
Medio	Recuento	2	67	51	120
	% dentro de Académica	50,0%	80,7%	81,0%	80,0%
Alto	Recuento	0	12	10	22
	% dentro de Académica	0,0%	14,5%	15,9%	14,7%
Total	Recuento	4	83	63	150
	% dentro de Académica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía UNT

Tabla 11: Relación entre satisfacción por el proceso de enseñanza -aprendizaje y calidad de gestión de los servicios educativos

Satisfacción por el proceso de enseñanza -aprendizaje		Calidad de Gestión			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Bajo	Recuento	0	8	0	8
	% dentro de Gestión	0,0%	8,0%	0,0%	5,3%
Medio	Recuento	26	74	20	120
	% dentro de Gestión	96,3%	74,0%	87,0%	80,0%
Alto	Recuento	1	18	3	22
	% dentro de Gestión	3,7%	18,0%	13,0%	14,7%
Total	Recuento	27	100	23	150
	% dentro de Gestión	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía UNT

Tabla 12: Relación entre satisfacción por el proceso de enseñanza -aprendizaje y calidad de mantenimiento de los servicios educativos

Satisfacción por el proceso de enseñanza -aprendizaje		Calidad de Mantenimiento			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Bajo	Recuento	2	6	0	8
	% dentro de Mantenimiento	3,2%	7,1%	0,0%	5,3%
Medio	Recuento	52	65	3	120
	% dentro de Mantenimiento	83,9%	76,5%	100,0%	80,0%
Alto	Recuento	8	14	0	22
	% dentro de Mantenimiento	12,9%	16,5%	0,0%	14,7%
Total	Recuento	62	85	3	150
	% dentro de Mantenimiento	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía UNT

Tabla 13: Relación entre satisfacción por las expectativas personales y calidad Académica de los servicios educativos

Satisfacción por las expectativas personales		Calidad Académica			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Bajo	Recuento	0	1	2	3
	% dentro de Académica	0,0%	1,2%	3,2%	2,0%
Medio	Recuento	3	59	50	112
	% dentro de Académica	75,0%	71,1%	79,4%	74,7%
Alto	Recuento	1	23	11	35
	% dentro de Académica	25,0%	27,7%	17,5%	23,3%
Total	Recuento	4	83	63	150
	% dentro de Académica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía UNT

Tabla 14: Relación entre satisfacción por las expectativas personales y calidad de gestión de los servicios educativos

Satisfacción por las expectativas personales		Calidad de Gestión			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Bajo	Recuento	0	3	0	3
	% dentro de Gestión	0,0%	3,0%	0,0%	2,0%
Medio	Recuento	22	69	21	112
	% dentro de Gestión	81,5%	69,0%	91,3%	74,7%
Alto	Recuento	5	28	2	35
	% dentro de Gestión	18,5%	28,0%	8,7%	23,3%
Total	Recuento	27	100	23	150
	% dentro de Gestión	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía UNT

Tabla 15: Relación entre satisfacción por expectativas personales y calidad de mantenimiento de los servicios educativos

Expectativas personales	Satisfacción por las expectativas	Calidad de Mantenimiento			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Bajo	Recuento	1	2	0	3
	% dentro de Mantenimiento	1,6%	2,4%	0,0%	2,0%
Medio	Recuento	46	63	3	112
	% dentro de Mantenimiento	74,2%	74,1%	100,0%	74,7%
Alto	Recuento	15	20	0	35
	% dentro de Mantenimiento	24,2%	23,5%	0,0%	23,3%
Total	Recuento	62	85	3	150
	% dentro de Mantenimiento	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Economía UNT