

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA  
ESCUELA DE POSGRADO**



**TESIS**

**LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EDUCATIVA DE  
LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, 2019**

**PRESENTADO POR**

**JULIAN MANUEL PEREZ MEDINA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**ASESOR**

**Dr. WILLIAM EDUARDO MORY CHIPARRA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
COMPORTAMIENTO HUMANO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

**Dedicatoria**

A los míos

A mis amigos.

**Agradecimiento**

Agradezco a todos los que Coadyugaron  
en el desarrollo del presente trabajo.

## Índice

Paginas Preliminares	Páginas
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi

### Capítulo I

#### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Definición del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Hipótesis de la investigación	18
1.4.1. Hipótesis general	18
1.4.2. Hipótesis específicas	18
1.5. Variables y dimensiones	18
1.6. Justificación de la investigación	20

### Capítulo II

#### 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.2. Bases teóricas	29
2.3. Definición de términos básicos	38

### Capítulo III

#### 3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación	42
3.2. Diseño de investigación	43
3.3. Población y muestra de la investigación	44

3.4. Técnicas para la recolección de datos	44
3.4.1. Descripción de los instrumentos	45
3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos	45
3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	46

#### **Capítulo IV**

### **4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras	47
4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones	47
4.1.2. Tablas cruzadas por variables y dimensiones	57
4.1.3. Prueba de normalidad	57
4.1.4. Contrastación de las hipótesis de investigación	57

#### **Capítulo V**

### **5. DISCUSIÓN**

5.1. Discusión de resultados obtenidos	64
5.2. Conclusiones	69
5.3. Recomendaciones	71

### **FUENTES DE INFORMACIÓN**

### **ANEXOS**

<b>Anexo 1.</b> Matriz de consistencia	79
<b>Anexo 2.</b> Instrumentos para la recolección de datos	80
<b>Anexo 3.</b> Base de datos	83
<b>Anexo 4.</b> Evidencia digital de similitud	87
<b>Anexo 5.</b> Autorización de publicación en el repositorio	88

### Lista de tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable calidad de servicio universitario</i>	19
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable satisfacción de los estudiantes</i>	20
Tabla 3	<i>Estadísticos de confiabilidad</i>	45
Tabla 4	<i>Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio universitario, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.</i>	47
Tabla 5	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión gestión administrativa, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.</i>	49
Tabla 6	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión desarrollo académico, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.</i>	50
Tabla 7	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión infraestructura, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.</i>	51
Tabla 8	<i>Distribución de frecuencias de la variable satisfacción de los estudiantes, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.</i>	52
Tabla 9	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión estructura académica, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.</i>	54
Tabla 10	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión Actividades extracurriculares, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.</i>	55
Tabla 11	<i>Distribución de frecuencias de la dimensión Actividades extracurriculares, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.</i>	56
Tabla 12	<i>Relación entre calidad de servicio universitario y la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.</i>	58
Tabla 13	<i>Relación entre la calidad de servicio y la estructura académica en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.</i>	59

Tabla 14	<i>Relación entre la calidad de servicio y el bienestar estudiantil en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.</i>	61
Tabla 15	<i>Relación entre la calidad de servicio y las actividades extracurriculares en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.</i>	62

**Lista de figuras**

<i>Figura 1</i>	Diseño correlacional	44
<i>Figura 2</i>	Gráfica de barras de la variable Calidad de servicio universitario, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.	48
<i>Figura 3</i>	Gráfica de barras de la dimensión gestión administrativa, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.	49
<i>Figura 4</i>	Gráfica de barras de la dimensión desarrollo académico, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.	50
<i>Figura 5</i>	Gráfica de barras de la dimensión infraestructura, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.	51
<i>Figura 6</i>	Gráfica de barras de la variable satisfacción de los estudiantes, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.	53
<i>Figura 7</i>	Gráfica de barras de la dimensión estructura académica, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.	54
<i>Figura 8</i>	Gráfica de barras de la dimensión bienestar estudiantil, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.	55
<i>Figura 9</i>	Gráfica de barras de la dimensión actividades extracurriculares, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.	56



## Resumen

El trabajo tiene como objetivo el establecer el grado de relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019. Para poder lograr el objetivo planteado se siguió un método descriptivo correlacional que es parte del paradigma positivista, se utilizó estadística para probar la hipótesis: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019, por lo que forma parte de la investigación cuantitativa, la muestra estuvo conformada por 54 alumnos y el instrumento para obtener los datos a procesar en la investigación fue un cuestionario.

El trabajo nos permite concluir que existe relación significativa entre Calidad de servicio universitario y la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019, al encontrarse una correlación no paramétrica Rho de Spearman ( $\rho$  (relación) = 0.814;  $p = .000$ ) con una dirección positiva y magnitud fuerte; lo que permite concluir, cuanto mayor es la Calidad de servicio universitario, mejor es la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes.

**Palabra clave:** Calidad de servicio, satisfacción de los estudiantes.

## Abstract

The objective of the work is to establish the degree of relationship of the quality of service and the satisfaction of the students in the law faculty of the Universidad Peruana Los Andes in 2019. In order to achieve the stated objective, a correlational descriptive method was followed, which is part of the positivist paradigm, statistics were used to test the hypothesis: There is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of students in the law faculty of the Universidad Peruana Los Andes in 2019, so it is part of the quantitative research, the sample consisted of 54 students and the instrument to obtain the data to be processed in the investigation was a questionnaire.

The work allows us to conclude that there is a significant relationship between Quality of university service and student satisfaction in the law school of Universidad Peruana Los Andes in 2019, when finding a non-parametric correlation Rho de Spearman ( $\rho$  (relationship) = 0.814;  $p = .000$ ) with a positive direction and strong magnitude; what allows to conclude, the higher the Quality of university service, the better the satisfaction of the students in the law school of the Universidad Peruana Los Andes.

**Keyword:** Quality of service, student satisfaction.

## Introducción

La percepción del cliente se forma a partir de varios campos y experiencias. La calidad es lo que el cliente dice desde su punto de vista. Esta forma de entender y utilizar la calidad puede generar algunos problemas, como la percepción de que el cliente ignora el desempeño en relación con los servicios, ya que la mirada se enfoca solo al final del proceso. También tiene componentes subjetivos ya que cada cliente espera características específicas y esta es una de las formas utilizadas para evaluar la calidad.

Cabe señalar que la calidad percibida está estrechamente relacionada con la adecuación de las características del objeto a las necesidades del individuo. A pesar de esto, el contacto del individuo con el servicio que recibe y con los agentes que lo ofrecen puede proporcionar datos objetivos a las expectativas reales de los consumidores, solicitándoles la única forma concreta, precisa y confiable de obtenerlos. Las instituciones educativas no son ajenas a esta opinión y deben tener en cuenta la percepción del cliente del producto o servicio en cuestión. Por lo que la presente investigación la dividimos en las siguientes partes:

En el capítulo I, desarrollamos el todo respecto al planteamiento del problema, es decir la descripción de la realidad problemática; así mismo se formula los problemas, se precisa los objetivos, se plantea la hipótesis general; así como las hipótesis específicas, se señala las variables, los indicadores y finalmente se expone la justificación de la investigación.

En el capítulo II desarrollamos el marco teórico, y conceptual, dentro de ello se establece los antecedentes nacionales e internacionales; asimismo, conceptualizamos y definimos las palabras y términos básico.

En el capítulo III, describimos el aspecto metodológico que se utilizó en la investigación; dentro de éste, el tipo y diseño de la investigación, detallamos la población y muestra de la investigación, la técnica que se ha utilizado para la recolección de datos, la descripción de los instrumentos, para el manejo de la información, la validez y confiabilidad de instrumentos y finalmente las técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.

El capítulo IV, analizamos la resultante de la investigación, la presentación e interpretación de los datos obtenidos, para ello se grafica utilizando tablas, gráficas y figuras y finalmente se determina el grado de relación que se ha logrado entre las variables materia de estudio.

En el capítulo V, presentamos los argumentos tras la discusión de los resultados, del mismo modo se establece las conclusiones al que se ha arribado y se propone las recomendaciones para un futuro perfeccionamiento, finalmente citaremos las fuentes de información que han sido utilizadas, los anexos, los cuadros y las tablas que se han contrastado en el capítulo y sus respectivos resultados de la aplicación de los instrumentos

## **Capítulo I**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Actualmente, en el contexto mundial, existe un margen muy alto en términos de competitividad; del mismo modo, el surgimiento desmedido de universidades y el entorno social cambiante, genera mayores expectativas, que se traduce en la necesidad de centrar sus esfuerzos en proporcionar mejores servicios, todo con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus actores, esto ha obligado a estas instituciones a trabajar para mejorar la calidad académica y los servicios que ofrecen, esto ha generado una incesante búsqueda del logro de acreditaciones de calidad por parte de organismos oficiales como uno de los requisitos de certificación, de la calidad de la educación, como el liderazgo institucional y la enseñanza. Por lo tanto, es necesario tener una escala que ayudara al proceso de acreditación de colegios y universidades y que permitiera medir la percepción de los actores sobre la calidad del servicio que prestan.

El año 2018 será recordado como el año en que comenzó el cierre de universidades que no cumplían con las condiciones básicas de calidad (CBC) requeridas por la SUNEDU para otorgarles la licencia. En el último trimestre de ese año se cerraron cuatro universidades a las que se les ha impedido proporcionar servicios educativos de manera permanente, por lo que en un período máximo de dos años deben cerrar sus puertas. El último cerrado el año 2018 fue la Universidad de Lambayeque (UDL). Pero teniendo en cuenta que todavía hay varias universidades en espera de una respuesta de la SUNEDU, el estado se ha recuperado de un papel abandonado durante mucho tiempo y establece su función de ente rector. Tener una buena educación es un derecho y el estado tiene la obligación de garantizarlo, porque no puede abandonar el sistema universitario por su cuenta sin ejercer el papel de director y garante de una buena educación. Eso es lo que subyace en la creación de la SUNEDU y se logra.

Es importante la calidad en los servicios universitarios y en tal premisa ponemos manifestar en esta cita:

Pero además de cumplir con los requisitos mínimos del CBC, Manuel Cortés, experto en calidad educativa de la UPC, cree que el gran desafío de estas instituciones lejos de obtener licencias es apuntar a la acreditación”. “Las licencias solo garantizan lo básico y los CBC son lo mínimo que una universidad necesita para funcionar, por lo que deben apuntar a la acreditación. Pero cuando termina el proceso de licenciamiento, debe darse supervisión dice, y está convencido de que la transparencia será fundamental a partir de ahora. (Vega, 2018).

Hoy por hoy y nivel internacional, las universidades enfrentan una de las épocas más, inciertas y complejas, pues la globalización implica la posibilidad de aprovechar oportunidades importantes, pero también desafíos y problemas serios con relación al futuro, al cuestionarse el ideal de lo público y del bien común. Los valores tradicionales

de la Universidad siguen siendo válidos la autonomía, la libertad de cátedra, la investigación, el trabajo de los estudiantes, la evaluación, pero son valores amenazados en el contexto de la globalización. La globalización es un fenómeno irreversible empero lo que debería preocuparnos es el tipo de globalización que va a prevalecer. ¿Deberíamos aceptar en las universidades los aspectos más negativos de la globalización?, como por ejemplo los nuevos proveedores con ánimo de lucro, o deberíamos dedicarnos a la construcción de una sociedad global que responda a ideales más nobles, con mayor solidaridad hacia el desarrollo humano y social a nivel Nacional: El nefasto decreto N° 882 de Fujimori a favor de la inversión privada en la educación, vino a acentuar la mercantilización, el afán de lucro, la corrupción y la baja y estrepitosa caída de la calidad educativa. Las universidades privadas creadas al amparo de dicho decreto tuvieron como objetivo no el servicio académico y social sino el lucro descarado y el enriquecimiento ilícito. A pesar de esta situación anti-educativa fueron acreditadas y aprobadas por los órganos respectivos desde la ANR, CONAFU, CONEAU y ahora mismo la SUNEDU.

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (siglas: SUNEDU) es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Educación del Perú, que cuenta con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera, tiene como finalidad el licenciamiento, supervisión de la calidad, fiscalización del servicio educativo superior universitario; sin embargo nos preguntamos hasta qué punto este organismo de reciente data realmente tendrá en cuenta la calidad de la enseñanza en las universidades o simplemente será otro organismo meramente político, en tanto aún muchas universidades del país persisten en ofrecer una educación de baja calidad. El joven estudiante después de culminar sus estudios secundarios, tiene la ilusión de realizarse como profesional, en una casa superior de estudios, para ello tiene un perfil de universidad mentalizada, al ingresar a estas universidades se encuentran con una dura

realidad, algunas veces desilusionante, otras son indiferentes y algunas sencillamente se acomodan a las circunstancias, ante este escenario, algunos terminan resignándose y solo le interesa el producto final que es obtener el título, todo ello hace que la calidad del estudio universitario se haya desnaturalizado por completo y que el afán mercantilista haya ocupado ya un espacio y protagónico.

En principio, la Universidad no es una entelequia abstracta, alejada, desconectada de la realidad sociopolítica, sino todo lo contrario, es una Institución Educativa que es parte de un modelo sociopolítico concreto. La educación universitaria en la realidad social, está conectada, relacionada estrechamente con lo ecológico-geográfico, económico, social, cultural, étnico-lingüístico que constituyen una totalidad cuyas partes están relacionadas en forma interdependiente. Pero, en la práctica la universidad fue reducida a lo meramente académico y dentro de esto a lo simplemente profesional. Se decía y así se hizo en la práctica, la universidad fue reducida a la función de la formación de profesionales relegando a un segundo plano la investigación y a un tercer lugar la llamada Proyección social. Es decir, el fin social, fundamental de la universidad fue relegado irresponsablemente al tercer lugar en importancia y realización. A nivel local: la situación de las universidades es aún más dramática, en las zonas más alejadas, no solo se ha perdido la finalidad primaria elemental que viene a ser la investigación y la proyección hacia la sociedad, sino que además ahora es la carencia de bienestar estudiantil y de implementación, ajenos a la tecnología y a los servicios elementales que debe necesariamente contar en un centro de educación superior; y es que la desmesurada creación de universidades en las últimas décadas, han hecho que se brinde servicios en pésimas condiciones y eso se evidencia con mayor incidencia en las zonas más alejada. La SUNEDU ahora mismo es el ente encargado de verificar las condiciones básicas de calidad para aprobar la licencia de funcionamiento institucional. A la fecha solo 76



universidades han logrado su licenciamiento de más de 140 universidades existentes en el Perú.

## **1.2. Definición del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el grado de relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es el grado de relación de la calidad de servicio y la estructura académica en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019?
2. ¿Cuál es el grado de relación de la calidad de servicio y el bienestar estudiantil en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019?
3. ¿Cuál es el grado de relación de la calidad de servicio y las actividades extracurriculares en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Establecer el grado de relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Determinar el grado de relación de la calidad de servicio y la estructura académica en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

2. Determinar el grado de relación de la calidad de servicio y el bienestar estudiantil en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.
3. Determinar el grado de relación de la calidad de servicio y las actividades extracurriculares en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

#### **1.4. Hipótesis de la investigación**

##### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

##### **1.4.2. Hipótesis específicas**

1. Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la estructura académica en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.
2. Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y el bienestar estudiantil en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.
3. Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y las actividades extracurriculares en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

#### **1.5. Variables y dimensiones**

Variable independiente: (X) La calidad de servicio universitario

Variable dependiente: (Y) Satisfacción de los estudiantes

### 1.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable calidad de servicio universitario*

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
<b>Gestión administrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de la Universidad.</li> <li>• Plana docente.</li> <li>• Practica pre profesional</li> </ul>	1-3		
<b>Desarrollo académico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación docente.</li> <li>• Motivación para la investigación.</li> <li>• Comunicación entre docentes y estudiantes.</li> <li>• Producción intelectual de los docentes.</li> <li>• Uso y aplicación de los syllabus.</li> <li>• Tutorías.</li> </ul>	4-9	<b>Ordinal</b> Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Adecuado Regular Inadecuado
<b>Infraestructura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones deportivas.</li> <li>• Centro de salud.</li> <li>• Biblioteca adecuada.</li> <li>• Zona de reposo.</li> <li>• Cafetines.</li> </ul>	10-14		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2  
Operacionalización de la variable satisfacción de los estudiantes

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ valores	Niveles y rangos
<b>Estructura académica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de estudios.</li> <li>• Perfil de la universidad.</li> <li>• El contenido curricular.</li> <li>• Investigación.</li> <li>• Innovación de la metodología de enseñanza.</li> <li>• Metodología de evaluación.</li> <li>• Instalaciones deportivas.</li> </ul>	15-20		
<b>Bienestar estudiantil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SS HH, Aulas, biblioteca, laboratorio de computo, cafetines.</li> <li>• Áreas verdes.</li> <li>• Acceso a las actividades culturales y teatrales.</li> <li>• Formación de habilidades y rasgos personales.</li> </ul>	21-23	<b>Ordinal</b> Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Adecuado Regular Inadecuado
<b>Actividades extracurriculares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención en los procesos de matrícula y pago.</li> <li>• Facilidad de contacto con el personal administrativo.</li> <li>• Servicios de transporte estudiantil.</li> <li>• Deporte.</li> </ul>	24-29		

**Fuente:** elaboración propia.

## 1.6. Justificación de la investigación

Podemos justificar el presente trabajo de investigación por razones expuestas:

Desde el punto de vista pedagógico, se ha considerado que la calidad es uno de los enunciados más utilizados en nuestra actualidad en el área educativa, como un punto referencial que justifique todo aquel proceso de transformación o proyecto de trabajo en aras de la superación educativa, involucrando todos los elementos necesarios para alcanzar el auge; además se considera a la efectividad y eficacia como los factores reconocidos de suma importancia y como objeto de estudio desde hace algunos años.

En este sentido la presente investigación aporta información relevante en el ámbito de la educación superior universitaria sobre la satisfacción de estudiantes frente al servicio

de Formación Profesional en la Facultad de derecho de la Universidad Peruana Los Andes, tal importancia radica en que la información brindada es válida y confiable en base al grado de satisfacción de los estudiantes, quienes según (Gento & Vivas, 2003) nos dicen:

La satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben se refiere constantemente como un elemento clave para evaluar la calidad de la educación. Así, la óptica del receptor de la educación, los estudiantes y sus representantes, en su ausencia, se está convirtiendo en una referencia fundamental para establecer lo que tiene calidad y lo que no. Del mismo modo, las reformas educativas tienen como objetivo satisfacer todos los componentes de la comunidad educativa. Así, uno de los indicadores más válidos para medir la calidad de la educación se refiere al grado de satisfacción de las personas vinculadas al proceso educativo. Los estudiantes son los receptores de la educación, son los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona una referencia que debe tenerse en cuenta.

(p. 17)

## Capítulo II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### Antecedentes nacionales

(Arce, 2018). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto.* (Tesis de maestría).

Universidad Peruana Unión. Perú.

El tipo de investigación es descriptiva, explicativa, evaluativa y propositiva, el diseño de investigación es no experimental, correlación de corte transversal, la unidad de análisis a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto que hacen una población de 476, la muestral es de tipo censal.

El instrumento de medición de la calidad de los servicios académicos propuesto por Municio (2000) se utilizó con una escala Likert y presenta las siguientes dimensiones: relevancia con 6 ítems, eficiencia y eficiencia con 5 ítems y capital con 6 ítems. Para medir la satisfacción, utilizó el instrumento propuesto por Gento y Vivas (2003), con una escala Likert, y presenta las siguientes dimensiones: condiciones básicas de bienestar estudiantil con 13 artículos, servicios de instituciones con 12 artículos, condiciones de seguridad con 5 artículos, permiso para su situación financiera con 4 artículos, Seguridad emocional para el trato amoroso con 8 artículos, sentimiento de pertenencia a la institución y grupo de clase de 10 artículos, proceso de enseñanza y aprendizaje con 19 artículos, logros personales con 6 artículos. Concluimos diciendo que existe una relación directa significativa entre la calidad de los servicios académicos y la satisfacción educativa; Es decir, cuanto mayor sea la calidad de los servicios académicos, habrá más satisfacción educativa entre los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión 2017.

(Carranza, 2018). *Los estándares de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central USMP 2018*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres. Perú.

El diseño del estudio actual no es experimental porque las variables para un enfoque cuantitativo no se manipularon deliberadamente, ya que el estudio actual siguió una secuencia en la que los datos se recopilaban y analizaban mediante la aplicación de un estudio, y finalmente se utilizó una estadística de prueba para verificar los resultados obtenidos. obtenido con la hipótesis anterior.

Después de aplicar la prueba de correlación de Pearson a la hipótesis general, se obtuvo un valor de coeficiente de correlación de 0.949 mayor que 0.2, por lo tanto, hubo una

correlación positiva de 94.9% entre las variables: patrones. de la Biblioteca Central de USMP y el grado de satisfacción de los estudiantes de estudios generales en la sede de Santa Anita, en el segundo semestre de 2018.

(Sánchez, 2018). *El servicio educativo, la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el periodo 2017.* (Tesis de Doctorado) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

El tipo de investigación es descriptivo, correlacional y transaccional, y no experimental, con diseño transversal. Para este fin, se adaptó la escala de Torres y Araya (2010), basada, entre otros, en el modelo SERVQUAL, y se incorporaron elementos que cumplen con otros aspectos del servicio universitario, como los propuestos por Ortega (2015), con respecto a la adecuación de los servicios. evaluación del aprendizaje y la efectividad de los procesos administrativos. La escala de 40 variables relacionadas con las percepciones de la calidad del servicio y las condiciones de la institución para proporcionarlo, se aplicó a una muestra de 362 estudiantes.

Según los resultados, se concluyó que la calidad del servicio educativo tiene una relación positiva de 0.986 con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. La calidad de los servicios administrativos, académicos, de investigación y asistencia social universitaria también mostró una relación positiva con la satisfacción de los estudiantes en el orden de 0.986, 0.814, 0.999 y 0.995 respectivamente.

(Yzaguirre, 2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015.* (Tesis de Doctorado). Universidad Privada de Tacna. Perú.



La tesis es de tipo básico con descripción explicativa el diseño utilizado fue el correlacional destinado a explicar la correlación entre la expectativa y la satisfacción del estudiante para el servicio académico prestado por la Universidad Privada de Tacna (UPT) basado en la relación entre variables y componentes variables Expectativas al comienzo del año con el nivel de satisfacción del estudiante fin del año escolar 2015. La población consistió en 5289 estudiantes que participaron en 20 carreras ofrecidas por UPT. El tamaño de la muestra es de 350 estudiantes con un margen de error de  $\pm 5\%$  según las tablas de Fisher-Arkin-Coltón.

Se descubrió que los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al comienzo del desarrollo académico de 2015 presentaban un nivel moderado en sus expectativas con respecto al desarrollo del servicio académico. La expectativa que tiene para la gestión universitaria y la actividad universitaria es diferente. Se estableció que los estudiantes de la Universidad Privada de Tacna al final del desarrollo académico del año 2015, presentaron un nivel moderado de satisfacción por el servicio académico recibido. Se destacan las dimensiones de la enseñanza y la organización académica. Se identificó la existencia de una relación directa y muy significativa entre las expectativas y la satisfacción de los estudiantes por el servicio académico prestado por la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015, como lo demuestra la prueba. chi cuadrado.

### **Antecedentes internacionales**

(Jordán, Morán, & Camacho, 2017). *La evaluación de los aprendizajes y su influencia en la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje en el contexto universitario.* (Artículo científico). Opuntia Brava. Ecuador.

La investigación es de carácter cuantitativa con un enfoque positivista, es de diseño descriptivo explicativo, es de corte transversal.

El artículo científico presentó analiza aspectos involucrados en el proceso de evaluación siendo un elemento esencial para lograr una calidad en la educación, la información arrojada ayudar a tomar mejores decisiones y comprender de manera más clara y precisa la enseñanza. El trabajo estuvo centrado en los docentes y estudiantes el medio ambiente y las instituciones educativas para mejorar el aprendizaje y los procesos que tienen en el que tiene lugar en el aula con estándares de calidad competencia los procesos de evaluación y la implementación de planes para la mejora institucional.

(Río & Asensio, 2018). *Relación entre Calidad Percibida y Satisfacción con el Servicio Educativo mediante Árboles de Decisión*. (Actas de Conferencia). *Avances en Democracia y Liderazgo Distribuido en Educación*. España.

EDUCALNET se aplica en 16 institutos públicos de educación secundaria (IES) en el sur de Madrid durante cuatro cursos. Los datos se utilizan en el estudio de 4.525 estudiantes y 2.547 familiares encuestados. Consta de 60 y 63 variables para estudiantes y familias, respectivamente, que se evalúan en una escala del 0 al 10, agrupadas en dimensiones y subdimensiones que se refieren a diferentes aspectos del centro. Su confiabilidad usando el procedimiento alfa de Cronbach es 0.97 y 0.98, respectivamente. Los árboles de decisión son una técnica de clasificación de datos multivariada basada en diagramas de flujo que le permite organizar casos en grupos o predecir valores de una variable dependiente, de escala o categórica en función de variables independientes o predictivas que pueden rotarse de una naturaleza diferente. Se utiliza SPSS v.22.

En los últimos años, se ha hecho referencia continua a los conceptos de calidad y satisfacción educativa, tanto en entornos académicos como en conversaciones entre familias y estudiantes. Estos dos conceptos, calidad y satisfacción, se utilizaron de manera imprecisa. En este estudio, utilizamos el modelo EDUCALNET, que tiene diferentes

cuestionarios para familias y estudiantes, a fin de obtener una medida de la calidad de los centros educativos y poder compararla con la satisfacción expresada. La confiabilidad del modelo se analizó y validó utilizando una base de datos obtenida de datos de 16 escuelas secundarias en el área sur de la Comunidad de Madrid. El análisis multivariado de los resultados obtenidos de esta muestra, utilizando los árboles de decisión como herramienta principal, nos permite abordar empíricamente la construcción que se mide con los cuestionarios EDUCALNET y comprender la relación entre los dos conceptos.

(Mejías, Valle, & Vega, 2013). *La calidad de los servicios universitarios: reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto latinoamericano*. (Artículo Científico). Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial, Perú.

La investigación corresponde una investigación transversal, fue de tipo exploratorio y se realiza como parte de la línea de investigación de modelo y análisis estadísticos en la gestión de la calidad.

El propósito de esta investigación fue identificar los factores que determinan la calidad de los servicios académicos en las instituciones académicas, en base a tres estudios de caso en el contexto latinoamericano (Venezuela, México y Chile). Se utilizó el modelo de encuesta SERVQUALING y, después de demostrar la relevancia de la muestra, se utilizó la técnica estadística multivariada de análisis factorial, que permitió identificar las dimensiones subyacentes a la calidad de los servicios en función de La percepción de los estudiantes. Reactividad y empatía como elementos clave y comunes. La encuesta utilizada fue confiable y válida, como lo demuestran las pruebas estadísticas realizadas (significativo al 5%). Los resultados confirman la naturaleza dinámica y multidimensional de la calidad de los servicios académicos, lo que nos permite presentar algunas reflexiones para el debate.

(Surdez, Sandoval, & Lamoyi, 2017). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. (Artículo Científico). Educación y Educadores, México.

El diseño y el tipo de estudio son no experimentales, transitorios, descriptivos y correlacionales, con un enfoque cuantitativo. Se realizó una muestra aleatoria simple de una población de 7676 estudiantes de todos los programas del Campus de Ciencias Administrativas y Económicas y el Campus de Ingeniería y Arquitectura. Se tuvo en cuenta un error de estimación del 5% y una fiabilidad del 95%. quienes reportaron una muestra de 380 estudiantes.

Evaluar la satisfacción de los estudiantes contribuye a tomar decisiones sabias en la gestión orientada a la calidad universitaria. El objetivo de este trabajo es identificar la satisfacción de los estudiantes de pregrado en el Campus de Ciencias Económicas Administrativas e Ingeniería y Arquitectura de una universidad pública en el sur de México con respecto a elementos de calidad educativa, como el proceso de enseñanza-aprendizaje, la percepción El tratamiento recibido de las personas con las que el alumno debe relacionarse durante sus estudios, el bienestar estudiantil del alumno y su autorrealización. El método de estudio es no experimental, transeccional, descriptivo y correlacional, con enfoque cuantitativo y muestreo probabilístico de una población de 7676 estudiantes. Se utilizó un cuestionario con escala Likert, con valor de confiabilidad por el coeficiente alfa de Cronbach de 0.840 y validez con un análisis factorial confirmatorio por el programa SPSSAMOS. El estudio identificó áreas de oportunidad para aumentar la satisfacción de los estudiantes con respecto a la bienestar estudiantil y comentarios positivos sobre el trato respetuoso que los estudiantes reciben de sus tutores y las oportunidades que ofrece la institución para su desarrollo personal. Del mismo modo, especifica diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción entre los

grupos de edad, el campus al que pertenece el estudiante, los programas de estudio y el estado civil.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría de la satisfacción de los estudiantes**

La amplitud de la aplicación declarada de esta importante variable es amplia, abarcando un espectro que va desde un medio de apaciguar a los clientes hasta medir el éxito institucional general. Aplicando el último y más usado, (Goho & Blackman, 2009) sostienen que la satisfacción de los estudiantes puede servir como un indicador de la calidad educativa y general de una institución.

Además, (Low, 2000) argumenta que “la construcción también indica la efectividad y vitalidad de una institución”. Otros señalan la “satisfacción como una influencia atenuante en la motivación de los estudiantes” (Thomas & Galambos, 2004).

Además de “servir como un posible barómetro para la efectividad y un factor que contribuye al éxito de los estudiantes, medir la satisfacción brinda al liderazgo universitario un aporte importante en la toma de decisiones” (Belyukova & Fox, 2002).

Si no es una medida del resultado general, la satisfacción es, como mínimo, un medio de indicar qué tan bien una institución logra el objetivo asumido de satisfacer las necesidades autoidentificadas de los estudiantes. El impacto de un cuerpo estudiantil satisfecho se extiende más allá de la inmediatez del compromiso y el rendimiento del estudiante. Tanto el reclutamiento de nuevos estudiantes como los esfuerzos de recaudación de fondos posteriores se han relacionado positivamente con la satisfacción de los estudiantes (Elliot & Shin, 2002).

El interés en la satisfacción de los estudiantes ha aumentado por varios factores. Primero, la turbulencia del campus y de los estudiantes en los años 1960 y 70 fue un catalizador inicial de interés profesional en el tema. La utilidad de esta construcción se puede ver fácilmente en el ámbito de la gestión de la inscripción. La satisfacción se destaca como una herramienta útil para aumentar la retención y, por lo tanto, la inscripción en las universidades.

Investigaciones informan que la satisfacción está correlacionada con las tasas de retención. Estas investigaciones argumentan que la retención es en última instancia un indicador de la proporción de estudiantes cuyos niveles de satisfacción fueron lo suficientemente altos como para hacer que permanezcan en una institución. Es decir, afirma Bennett, la retención es una medida indirecta de la satisfacción del estudiante. La fusión de la utilidad de la satisfacción como un medio para mejorar la retención y aumentar la satisfacción del cliente está claramente alineada. Al estudiar el comportamiento del consumidor, encontró que la satisfacción estaba directamente relacionada con las intenciones futuras de recompra. Se han hecho llamamientos para que la educación superior busque la satisfacción del cliente. (DeShields, Kara, & Kaynak, 2005).

La educación superior está solidificando una identidad como industria de servicios y, como tal, es prudente hacer que la satisfacción sea primordial cuando se extrapola, esto señala un paradigma creciente de consumismo estudiantil en el que las instituciones son vistas como productos básicos. En el peor de los casos, la educación superior está en riesgo de convertirse en un intercambio comercial marcado por un escenario precario de matrícula que se cambia por una calificación superior a la media y la consiguiente credencial que se compra más que se gana.

Esta realidad incómoda fue aludida en los hallazgos de Dlucci y Korgen (2002).

Su estudio de especializaciones en sociología encontró que más del 70% de los encuestados indicaron que estaban dispuestos a tomar un curso académico que sería una fácil casi segura sin tener ningún mérito de aprendizaje real. Quizás más aterrador, el mismo estudio encontró que más del 50% de los encuestados sintió que la responsabilidad del nivel de participación en una sesión de clase recaerá exclusivamente en el instructor. Advierten sobre la posibilidad de tendencias, introduciendo una realidad en la que lo que Pierre Bourdieu describe como capital académico se vería completamente eclipsado por el capital económico claramente unidimensional. Esto, argumentan los autores, en última instancia socavará una relación facultad / estudiante basada en la enseñanza y el aprendizaje reales. Una conversación adicional sobre el tema ha sido impulsada en parte por la tendencia creciente de responsabilidad externa.

Esta tendencia creciente, ha llevado al reconocimiento de la importancia de monitorear cualquier factor que esté correlacionado con el éxito de los estudiantes. Además de un medio de disminuir el desgaste o apaciguar las fuerzas externas, el estudio de la satisfacción de los estudiantes permite a las instituciones estar atentas y responder a las necesidades y deseos de los estudiantes. Dicho de manera más directa, las operaciones y los medios de ayer no serán suficientes para satisfacer las necesidades de los estudiantes de hoy. La capacidad de medir y responder continuamente a las experiencias de los estudiantes generará instituciones que sean adaptables y capaces de prosperar en una era nueva y desconocida para la educación superior.

Satisfacción, del latín *satisfacción*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las

pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. La satisfacción por tanto puede ser la acción o razón, con lo que se responde a una queja o razón contraria. Por ejemplo: “con esta entrega hemos cumplido con la satisfacción de su pedido” Autores: Pérez J. y Gardey A. 2014, Al respecto, la Organización Internacional para la Normalización (ISO) establece que, las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas (ISO, 2005).

La satisfacción estudiantil se ha definido como el grado de consecuencia entre las expectativas previas de los estudiantes y los resultados obtenidos en el proceso de aprendizaje. Numerosos estudios demuestran que la alta satisfacción de los universitarios correlaciona positivamente con un buen rendimiento y progreso académico. La satisfacción académica se vincula al bienestar general de haber logrado las metas planteadas. (Reidocrea, ISSN-2254-5583).

### **2.2.2. Teorías sobre la calidad de servicio universitario**

Según (Moreno, 2005) presenta la siguiente definición de calidad.

La etimología del término calidad se encuentra en el vocablo latino *qualitas*– como *atis*. En el diccionario de la Real lengua española se define como un conjunto de cualidades o propiedades inherentes a algo o alguien y se hace referencia a la calidad como superioridad o excelencia, apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. valor, propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten. (p. 8)

(Lugo, Stincer, & Campos, 2013) proponen como definición a la calidad educativa de la siguiente manera:



Un centro educativo de calidad es aquel que potencia las capacidades cognitivas, sociales, afectivas, estéticas y morales de los alumnos, contribuye a la participación y a la satisfacción de la comunidad educativa, promueve el desarrollo profesional de los docentes e influye con su oferta educativa en su entorno social. Un centro educativo de calidad tiene en cuenta las características de sus alumnos y de su medio social. (p. 12).

Las universidades han brindado una amplia evidencia de su viabilidad a lo largo de los siglos, así como de su capacidad para transformar y promover el cambio y el progreso en la sociedad, de modo que hoy son una parte fundamental del desarrollo cultural y socioeconómico de los individuos, comunidades y naciones. Los participantes de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior, reunidos del 5 al 9 de octubre de 1998 en la sede de la UNESCO en París, proclamaron lo siguiente como misiones universitarias como manifiesta el libro de (Lugo, Stincer, & Campos, 2013):

Educación, formar y realizar investigaciones que permitan alcanzar los siguientes presupuestos: Profesionales altamente calificados, aprendizaje permanente, participación activa en la sociedad, Promover, generar y difundir conocimientos, Comprender, interpretar, preservar, reforzar, fomentar y difundir las diferentes culturas, Consolidar los valores de la sociedad, Capacitar al personal docente de todos los niveles de enseñanza. (p. 39).

Función ética, autonomía, responsabilidad y prospectiva con el fin de: Defender y difundir activamente valores universalmente aceptados: paz, justicia, libertad, igualdad y solidaridad. Aportar su contribución a la definición y tratamiento de los problemas que afectan al bienestar de las comunidades, las naciones y la sociedad mundial. (p. 39).

El profesor y los estudiantes, principales protagonistas de la Educación Superior, entendidos como: Profesor altamente calificado que enseñe a sus alumnos a aprender y a tomar iniciativas; competente pedagógica e investigativamente, que innove continuamente los planes de estudios y los métodos de enseñanza aprendizaje y que tome como centro de sus preocupaciones a los estudiantes y sus necesidades. Estudiantes con participación en las cuestiones relativas a la enseñanza, la evaluación, la renovación de los métodos pedagógicos y los programas; provistos de orientación vocacional y con oportunidades adecuadas de retornar a la universidad en los casos en que deban abandonar sus estudios. (p. 41).

### **Calidad en la educación y formación**

Primero, confirmaremos que la calidad es un camino, no un logro limitado. El centro educativo, los estudios, la universidad que lo atraviesa se caracteriza en particular por tener un sistema de mejora continua implementado en toda la organización a medida que avanza a diario.

La calidad es un espíritu de vida, un cambio climático, un deseo de hacer cosas, obtener resultados y mejorar permanentemente. Por otro lado, la calidad la realizan personas, tanto gerentes, técnicos, administrativos y docentes, que conocen el uso y la aplicación de las técnicas de calidad actuales para que puedan aplicarlas permanentemente para mejorar su gestión. Los estudiantes y sus padres también son actores en un sistema de calidad. Además, la calidad está hecha por personas sensibilizadas, educadas, motivadas y preparadas para aplicar una serie de principios racionales simples que se esfuerzan por ahorrar esfuerzos y lograr resultados. Muchos de los que están a cargo de los centros educativos creen que ya están realizando sus tareas educativas lo mejor posible, pero realmente desconocen las

muchas oportunidades de cambio que les darían la implementación de un sistema de control sobre toda la organización, la mejora continua y la satisfacción especial, tanto estudiantes como a la sociedad misma. No es una burocracia, un inconveniente, una forma de perseguir a los maestros o de exigir o esforzarse sin concesiones por cosas despiadadas. (p. 3).

Por lo expuesto entonces es necesario que en el Perú exista una educación superior de calidad, que tenga un énfasis en la formación de profesionales altamente competitivo que ayuden al progreso del país.

### **Calidad en la metodología didáctico-pedagógica**

El punto clave de este factor es la preparación del maestro y los recursos metodológicos utilizados en su tarea, debido a que las personas necesitan aprender a cooperar, colaborar, trabajar en grupos, respetar la diversidad, la enseñanza debe hacerse utilizando técnicas de interacción y dinámica de grupo que todo maestro debe conocer y usar. Para esto podemos tomar la palabra de (moreno, 2005), que nos dice:

trabajar en el aula desde la perspectiva del desarrollo social y humano utilizando los conceptos de Reingeniería Humana, poniéndolos en práctica como una forma habitual de trabajar para lograr resultados de calidad reconocidos. Cuando se utiliza un sistema de calidad, los estudiantes se someten a evaluaciones y comentarios continuos, que los ayudan a crecer, superar, integrar conocimientos, comportamientos y actitudes como una forma de desarrollo, todo lo contrario, a algunos exámenes que son solo obstáculos para los estudiantes. Los estudiantes no progresan, no terminan sus estudios y aumentan el desempleo. (p.36).

La escuela tradicional aparece en el siglo XVII en Europa con el surgimiento de la burguesía y como expresión de la modernidad. Se materializa en los siglos XVIII y IX con el surgimiento de la Escuela Pública en Europa y América Latina, con el éxito de las revoluciones republicanas de la doctrina político-social del liberalismo.

Las tendencias educativas que los caracterizan son típicas del siglo XIX, si concepción se basa en el criterio, según el cual la escuela de la institución social encargada de la educación pública masiva y una fuente fundamental de información, cuya misión es prepararse intelectualmente y moralmente.

Su objetivo es la preservación del orden de las cosas. Para esto, el maestro asume el poder y la autoridad como transmisor esencial del conocimiento, que quiere disciplina y obediencia, apropiándose de una imagen trascendente impositiva, coercitiva, paternalista y autoritaria, por lo que hoy es reconocido como una escuela tradicional.

Calidad de acuerdo a la real academia española: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”; Otro referente a considerar es lo dicho en la norma ISO 9000, EL vocabulario de la Calidad es apropiado para fines productivos.

Además, la ISO 9001 (ISO, 2008), establece como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad que la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, así mismo que deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

En los últimos años, el interés por la calidad del servicio ha aumentado notablemente, tanto en las organizaciones como en el terreno de la investigación científica (Buttle, F. (1994).

Sin lugar a dudas, la definición de calidad de servicios más extendida es la ofrecida por Reeves y Bednar, La principal peculiaridad de esta clasificación es su naturaleza integral, en la cual se reflejan cuatro modos de concebir la calidad: Excelencia. Se trata de lo mejor en sentido pleno o absoluto. En esta categoría, se considera que las organizaciones deben concentrar sus esfuerzos para conseguir óptimos resultados que potencien la imagen de calidad institucional y alcancen la aceptación y compromiso de los empleados. Valor. La calidad viene determinada por varios factores, por ejemplo, el precio y la accesibilidad. Adoptar este planteamiento beneficia la eficiencia interna y efectividad externa, al tiempo que satisface las expectativas de los clientes. Ajuste a las especificaciones. Se concibe la calidad de tal modo que su medida sirve para la consecución de objetivos en distintos momentos temporales. Satisfacción de las expectativas de los usuarios. El principio básico que sustenta este aspecto indica que se alcanzarán elevados niveles de calidad si se cubren las expectativas de los usuarios. Esta línea de trabajo es más compleja que las anteriores, ya que los juicios emitidos por los clientes fluctúan tanto en el tiempo como en función del servicio.

La literatura centrada en la calidad parece advertir que aún estamos en la etapa de incertidumbre en la gestión de calidad de las universidades. La óptica del destinatario de la educación son los alumnos, y en su defecto quienes los representan, se está convirtiendo en referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene. Estiman que, si los estudiantes son los destinatarios de la educación, son

ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tenerse en cuenta.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Estructura académica.** – Tiene como base lo estipulado en el Estatuto, como son las misiones y funciones de la Universidad y de sus órganos máximos de gobierno: Asamblea Universitaria y Consejo universitario y los respectivos consejos de facultad.

“Para considerar las estructuras, hay que tener en cuenta diferentes aspectos de las universidades: el lugar que ocupa el conocimiento en la organización universitaria, los modelos y culturas organizacionales, las imágenes y las percepciones de la universidad, las características de las estructuras académicas y la crisis y la transformación de la educación superior, que está incidiendo en la organización académica”. (Toribio, D. 1999).

**Bienestar estudiantil.** - la primera acepción del término bienestar estudiantil, que menciona la real academia española, RAE, en su diccionario hace referencia a la estructura que se emplea para sustentar otra, actuando como su base. Por extensión se llama bienestar estudiantil, al conjunto de los servicios y las obras que se necesitan para que algo funcione de manera correcta.

Las TIC no sólo están permitiendo a las universidades transformar sus procedimientos administrativos, innovar metodologías de enseñanza y aprendizaje o facilitar el acceso a nuevos grupos de personas –especialmente adultos–, sino que, de forma especial, han propiciado una incipiente transformación en su sistema organizativo. Las TIC en la universidad, como también en la empresa o en cualquier otro tipo de institución, no sólo afectan a sus procesos o a su cadena de valor, sino

que de forma evidente afectan a la propia estructura de la organización. (Carnoy, M. 2004).

**Actividades extracurriculares.** – Las actividades extracurriculares son el complemento perfecto para tener una vida académica balanceada y sin duda, son un elemento muy importante en el entorno universitario por su contribución a la formación integral de los estudiantes. Mediante el desarrollo de estas actividades se promueven aspectos como la sana distracción, buena convivencia e integración entre la comunidad estudiantil.

Concretando el ámbito del concepto, la participación del estudiantado en la universidad implica asumir una postura activa donde éste quede integrado en la organización de la misma. Una de las funciones más relevantes de la universidad es la función social, mediante la cual el alumnado recibe una formación en valores de análisis, reflexión y participación democrática. (UNESCO 1998).

El constructo involucramiento estudiantil fue desarrollado por primera vez por quien, estudiando el fenómeno de la deserción escolar, descubrió que el principal factor para evitar el abandono académico pasaba por la participación comprometida y activa del estudiante en el proceso formativo. Así, Astin define el involucramiento estudiantil como la cantidad de energía física y psicológica que el estudiante dedica a su experiencia universitaria. Partiendo de esta consideración, se puede decir que un estudiante involucrado, en términos generales, sería aquél que participa activamente en clase, que estudia o complementa su aprendizaje fuera de ella, que participa en actividades extracurriculares e interactúa frecuentemente con profesores y otros estudiantes. (Astin (1984).

**Gestión administrativa** – Se define como un grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, producen bienes y/o servicios tendientes a la

satisfacción de las necesidades de cada comunidad; asimismo, es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio, debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

En el caso específico de las Instituciones de Educación Superior (IES), el interés por el desarrollo administrativo, está condicionado por el crecimiento de la escala de actividad de estas instituciones, que incrementa significativamente la complejidad de su gestión. El vínculo cada vez más estrecho entre los productos de la educación superior y el desarrollo económico y social de cada país, evidencia la exigencia sobre su eficacia. El incesante aumento de los costos de la educación superior y la disminución en la afluencia de recursos, ha provocado un interés marcado en la racionalidad de los procesos y en la utilización de los recursos. La necesidad de integración del trabajo docente y científico y su proyección institucional como trabajo cooperativo. (Tristá, B. 2001).

**Desarrollo académico.** – Están enfocadas en todas aquellas operaciones que se realizan dentro del marco del proceso de enseñanza aprendizaje, encaminadas a reforzar los conocimientos adquiridos en el aula, a desarrollar nuevas habilidades y vincular al alumno con su campo de trabajo y con su entorno social, además es planear, coordinar, controlar y evaluar las actividades académicas, del personal docente y su constante actualización, de acuerdo a las normas y lineamientos establecidos, que incidan en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Los cambios paradigmáticos en la formación del profesional de la enseñanza universitaria en el nuevo siglo traen consigo, necesariamente una concepción diferente de la docencia en dicho nivel y de los roles que desempeñan profesores y estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje. De esta manera la concepción



del profesor como transmisor y del estudiante como receptor de conocimientos es sustituida por la concepción del docente como orientador, guía que acompaña al estudiante en el proceso de construcción no sólo de conocimientos sino también en el desarrollo de habilidades y valores asociados a un desempeño profesional eficiente, ético y responsable y del estudiante como sujeto de aprendizaje. (Álvarez, V. 2004).

## **Capítulo III**

### **3. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación aquí presentada corresponde a un enfoque cuantitativo tomaremos para este caso la definición propuesta por (Guerrero & Guerrero, 2014) que propone:

La investigación cuantitativa consiste en contrastar hipótesis desde el punto de vista probabilístico y, en caso de ser aceptadas y demostradas en circunstancias distintas, a partir de ellas elaborar teorías generales. La estadística dispone de instrumentos cuantitativos para contrastar estas hipótesis y aceptarlas o rechazarlas con una seguridad determinada. Por tanto, tras una observación, genera una hipótesis que contrasta y emite

después conclusiones que se derivan de dicho contraste de hipótesis. (p. 48).

El tipo de investigación es aplicada. Se busca conocer cómo sistemas de información gerencial se relaciona con la gestión por procesos.

La investigación está determinada por ser descriptiva correlacional para esto tomamos la definición de (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) en la que nos dice:

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (92).

### **3.2. Diseño de investigación**

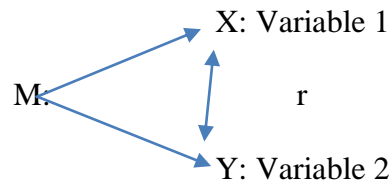
El diseño de investigación es no experimental, transversal y correlacional.

Es una investigación de diseño no experimental que son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Los diseños de investigación transeccional o transversal “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e

interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Y correlacional siguiendo la siguiente secuencia:



*Figura 1.* Diseño correlacional

### 3.3. Población y muestra de la investigación

#### **Población**

La Población está constituido por los estudiantes del IX, X, XI y XII ciclo de la Facultad de derecho de la Universidad Peruana Los Andes, en la modalidad presencial de la ciudad de Huancayo que estudian en el semestre académico 2019-I, según la Oficina General de Asuntos Académicos asciende a 782 estudiantes.

La muestra será no probabilística está constituida por 18 estudiantes, de ambos sexos, por cada turno mañanas, tardes y noches que hace un total de 54 estudiantes de la facultad de derechos de La Universidad Peruana Los Andes, durante el semestre académico 2019 - I

Criterio de exclusión de los participantes:

- Estudiantes de otras facultades
- Estudiantes de ciclos inferiores al IX ciclo.
- Estudiantes no matriculados en el presente ciclo académico.

### 3.4. Técnicas para la recolección de datos

Las técnicas utilizadas para la investigación será la encuesta:

El objetivo de una encuesta es proveer información acerca de la población neta y/o acerca de subpoblaciones de interés especial. Asociado con cada elemento de la población existe una o más variables de interés. Una encuesta permite conseguir información sobre características poblacionales desconocidas llamadas parámetros. Estas son funciones de los valores de las variables de interés y son desconocidos y requeridos. (Gutiérrez, 2016).

### 3.4.1. Descripción de los instrumentos

Para el presente trabajo se utilizó la encuesta, como instrumento. “Modalidad de investigación destinada a la obtención de la información no a través de pruebas, sino por medio de preguntas formuladas directamente a los sujetos” (del Rio, 2013).

### 3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos

Para la validez y confiabilidad del cuestionario de recolección de datos, se procedió a validar el cuestionario realizando con una validez de constructo, se utilizó un análisis factorial para validar el cual se presenta en los anexos.

Para la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach resultados que se presentan a continuación:

Tabla 3

#### *Estadísticos de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de servicio	0.84
Satisfacción del estudiante	0.83

Como se puede apreciar los estadísticos de fiabilidad para las dos variables que se estudian pasan el 0.72 considerándose que los datos recogidos por el instrumento son altamente confiables.

### **3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos**

El procesamiento de los datos consiste en el control de calidad, ordenamiento, clasificación, tabulación y gráficos de datos.

Para la aplicación del instrumento se realizó con autorización de la institución en la que se lleva a cabo el trabajo de investigación.

Para las pruebas de las hipótesis de la presente investigación, se empleó la estadística inferencial, para proceder al análisis de correlación de las variables, previo a la estimación de las estadísticas descriptivas correspondientes considerados en los dos niveles de tratamiento de cada uno.

Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Tabla de frecuencias y de contingencias, en las cuales se precisan los indicadores para las variables.

Para realizar las pruebas de hipótesis al tratarse de un instrumento que utiliza escala de Likert y al ser esta escala ordinal se procesan los datos con estadística no paramétrica utilizando el estadígrafo la Rho de Spearman para tal motivo se realizar con la ayuda del software estadístico SPSS en su versión 25.

## Capítulo IV

### 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras

##### 4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones

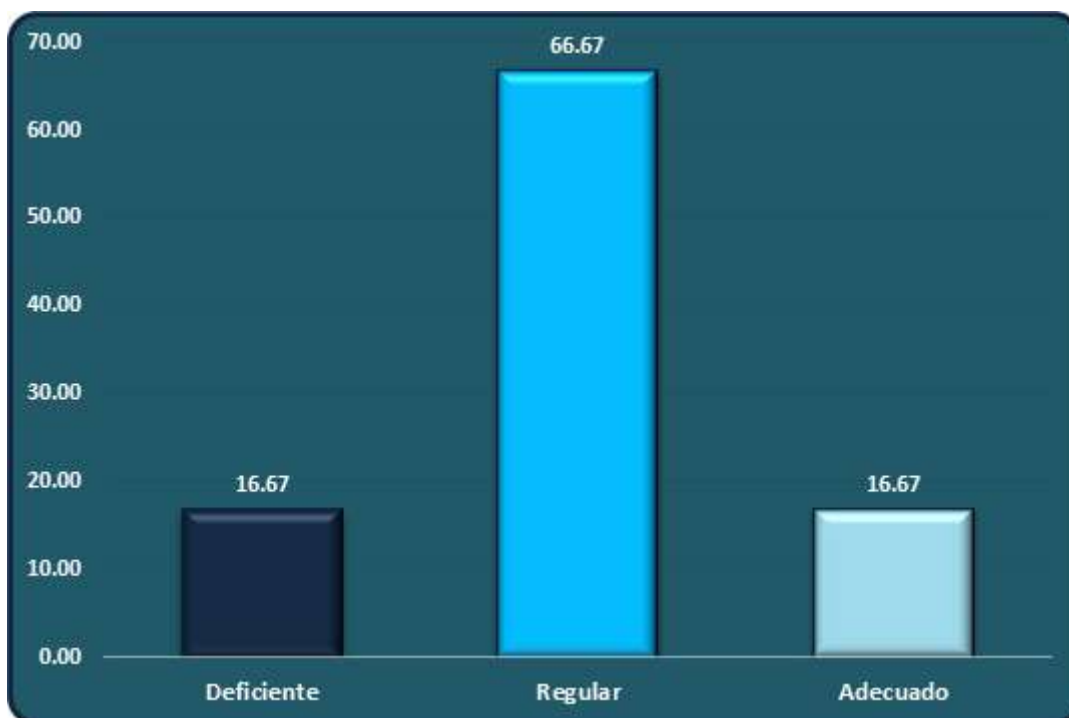
Variable calidad de servicio universitario

Tabla 4

*Distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio universitario, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	16.67	16.67	16.67
	Regular	36	66.67	66.67	83.33
	Eficiente	9	16.67	16.67	100.00
	Total	54	100.00		

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 2.* Gráfica de barras de la variable Calidad de servicio universitario, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

**Interpretación:**

Prestando atención a la tabla 4 y figura 2, podemos interpretar sobre los datos descriptivos que representan la percepción de los 54 estudiantes a los que se realizó la encuesta, de los resultados obtenidos podemos apreciar que se encuentra en un nivel regular (66.67), posteriormente encontramos el nivel eficiente (16.67), y por último el nivel eficiente (16.67), esto demuestra que la Calidad de servicio universitario no se está llevando de manera adecuada en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes y nos presenta un campo por mejorar en la facultad.



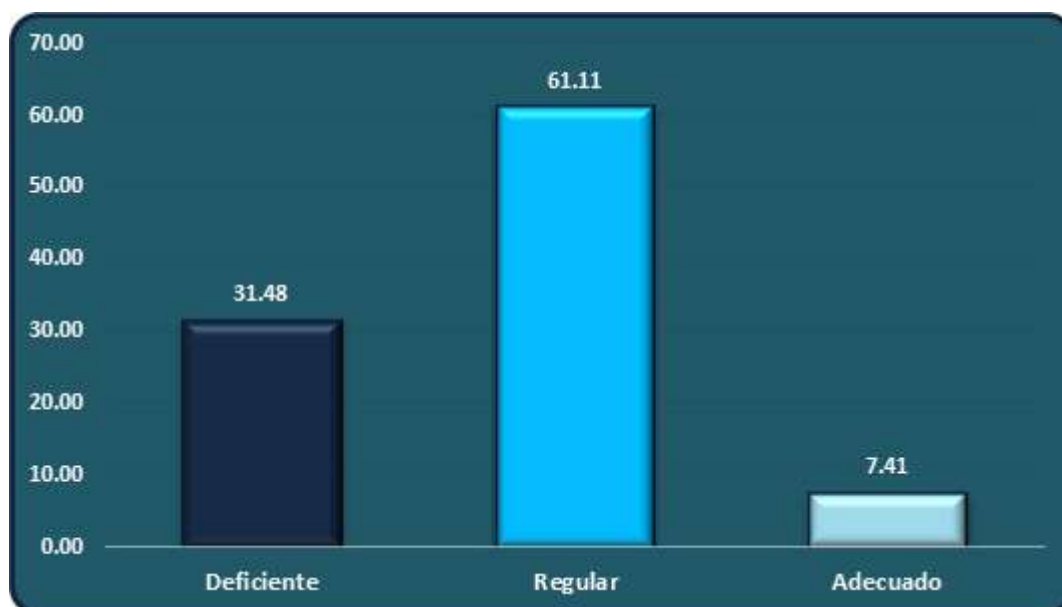
## Dimensión gestión administrativa

Tabla 5

*Distribución de frecuencias de la dimensión gestión administrativa, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	17	31.48	31.48	31.48
	Regular	33	61.11	61.11	92.59
	Eficiente	4	7.41	7.41	100.00
	Total	54	100.00		

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 3.* Gráfica de barras de la dimensión gestión administrativa, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

## Interpretación:

Prestando atención a la tabla 5 y figura 3, podemos interpretar sobre los datos descriptivos que representan la percepción de los 54 estudiantes a los que se realizó la encuesta, de los resultados obtenidos podemos apreciar que se encuentra en un nivel regular (61.11), posteriormente encontramos el nivel eficiente (31.48), y por último el nivel deficiente (7.41),

esto demuestra que la integración de la gestión administrativa no se está llevando de manera adecuada en la facultad de derecho de la de la Universidad Peruana los Andes y nos presenta un campo por mejorar en la facultad.

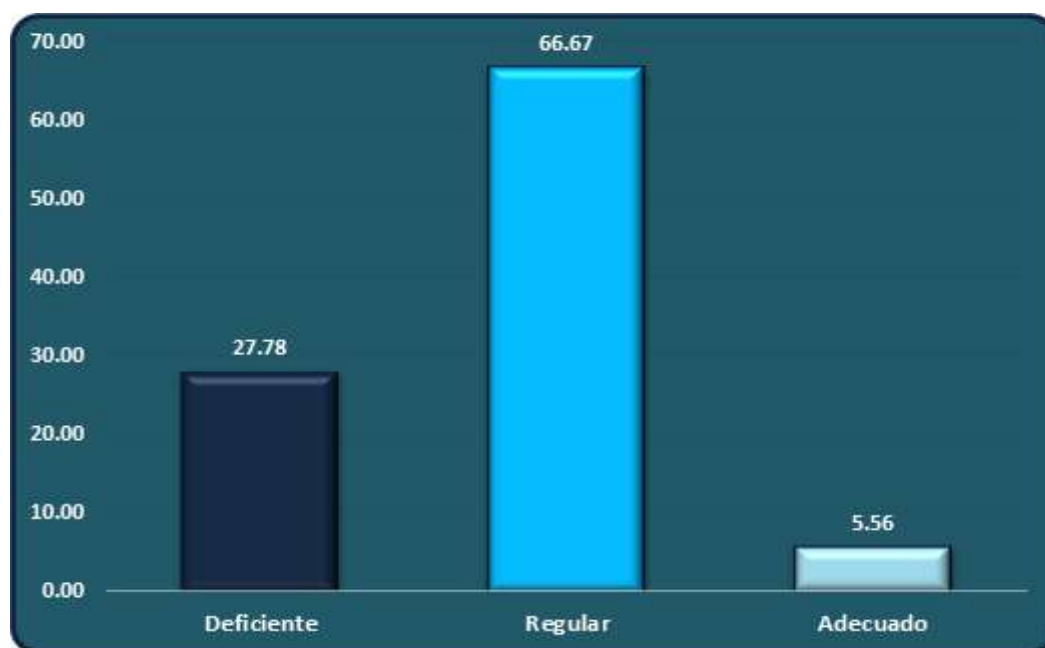
#### Dimensión desarrollo académico

Tabla 6

*Distribución de frecuencias de la dimensión desarrollo académico, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	15	27.78	27.78	27.78
	Regular	36	66.67	66.67	94.44
	Eficiente	3	5.56	5.56	100.00
	Total	54	100.00		

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 4.* Gráfica de barras de la dimensión desarrollo académico, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

## Interpretación

Prestando atención a la tabla 6 y figura 4, podemos interpretar sobre los datos descriptivos que representan la percepción de los 54 estudiantes a los que se realizó la encuesta, de los resultados obtenidos podemos apreciar que se encuentra en un nivel eficiente (66.67), posteriormente encontramos el nivel regular (27.78), y por último el nivel eficiente (5.56), esto demuestra que la institución no maneja de manera adecuada el desarrollo académico teniendo aspectos que mejorar en la facultad.

## Dimensión bienestar estudiantil

Tabla 7

*Distribución de frecuencias de la dimensión infraestructura, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	22.22	22.22	22.22
	Regular	33	61.11	61.11	83.33
	Eficiente	9	16.67	16.67	100.00
	Total	54	100.00		

Fuente: Elaboración propia

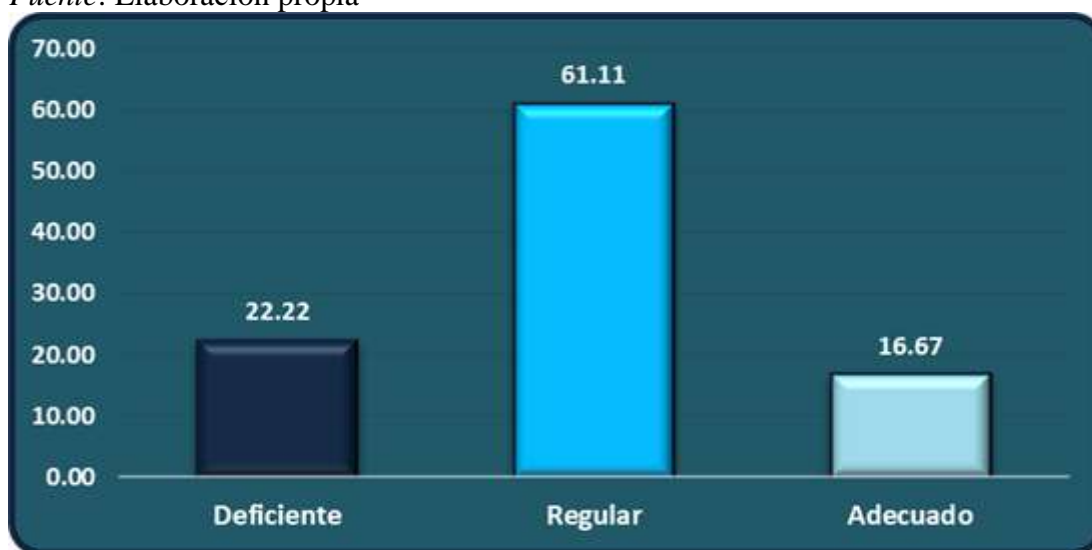


Figura 5. Gráfica de barras de la dimensión infraestructura, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

### Interpretación:

Prestando atención a la tabla 7 y figura 5, podemos interpretar sobre los datos descriptivos que representan la percepción de los 54 estudiantes a los que se realizó la encuesta, de los resultados obtenidos podemos apreciar que se encuentra en un nivel regular (61.11), posteriormente encontramos el nivel deficiente (22.22), y por último el nivel eficiente (16.67), esto demuestra que el bienestar estudiantil no se llevando de manera adecuada en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes y nos presenta un campo por mejorar en la facultad.

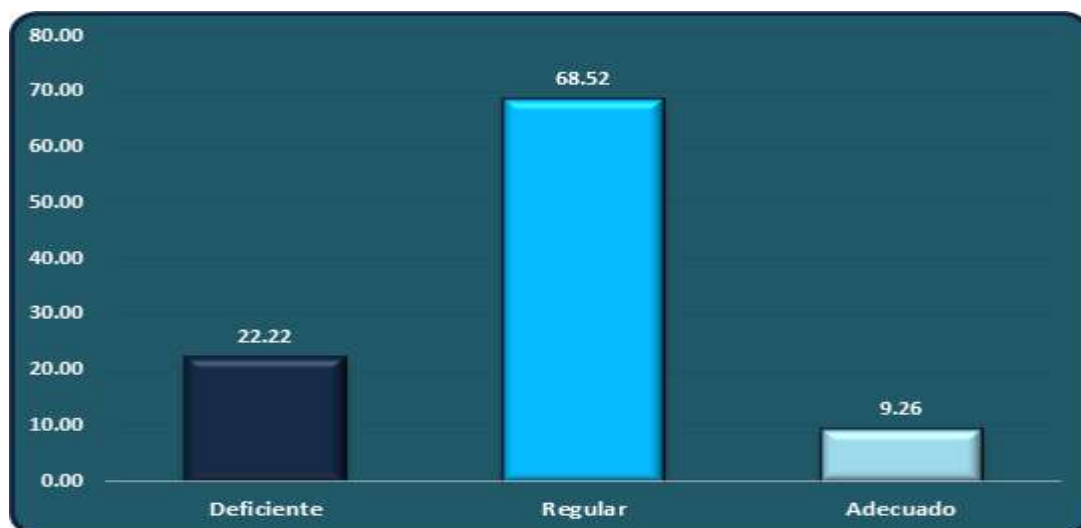
### Variable satisfacción de los estudiantes

Tabla 8

*Distribución de frecuencias de la variable satisfacción de los estudiantes, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	55	19.43	19.43	19.43
	Regular	202	71.38	71.38	90.81
	Eficiente	26	9.19	9.19	100.00
	TOTAL	54	100		

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 6.* Gráfica de barras de la variable satisfacción de los estudiantes, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

#### Interpretación:

Prestando atención a la tabla 8 y figura 6, podemos interpretar sobre los datos descriptivos que representan la percepción de los 54 estudiantes a los que se realizó la encuesta, de los resultados obtenidos podemos apreciar que se encuentra en un nivel regular (68.52), posteriormente encontramos el nivel deficiente (22.22), y por último el nivel eficiente (9.26), esto demuestra que las estrategias del satisfacción de los estudiantes no se llevando de manera adecuada en la facultad de derecho y nos presenta un campo por mejorar en la facultad.

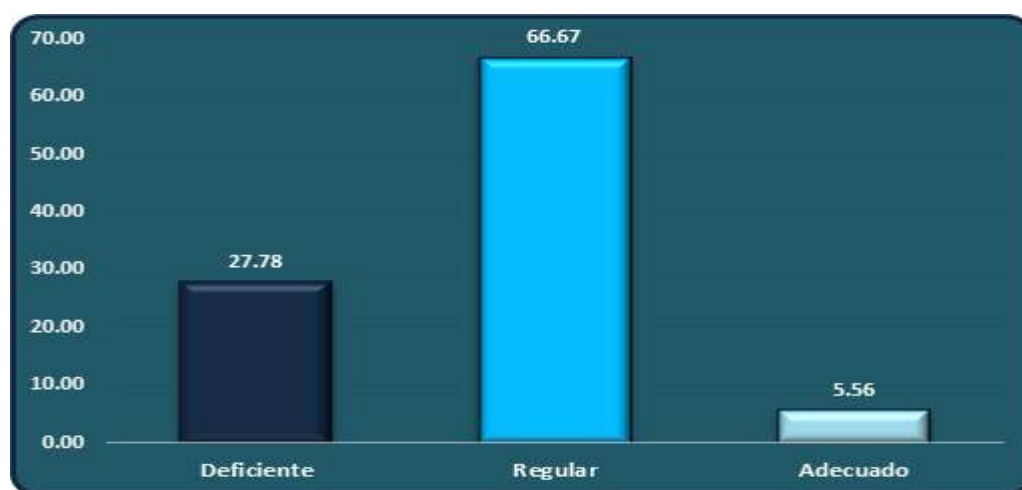
## Dimensión estructura académica

Tabla 9

*Distribución de frecuencias de la dimensión estructura académica, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	15	27.78	27.78	27.78
	Regular	36	66.67	66.67	94.44
	Eficiente	3	5.56	5.56	100.00
	Total	54	100.00		

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 7.* Gráfica de barras de la dimensión estructura académica, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

## Interpretación:

Prestando atención a la tabla 9 y figura 7, podemos interpretar sobre los datos descriptivos que representan la percepción de los 54 estudiantes a los que se realizó la encuesta, de los resultados obtenidos podemos apreciar que se encuentra en un nivel regular (66.67), posteriormente encontramos el nivel deficiente (27.78), y por último el nivel eficiente (5.56), esto demuestra el manejo de la estructura académica para el satisfacción de los estudiantes

no se viene realizando de manera adecuada en la facultad de derecho y nos presenta un campo por mejorar en la facultad.

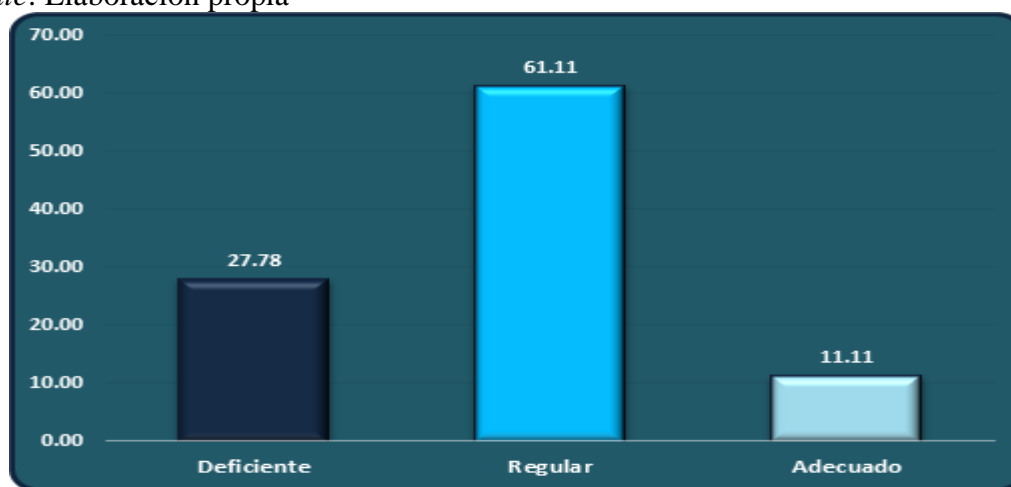
#### Dimensión bienestar estudiantil

Tabla 10

*Distribución de frecuencias de la dimensión bienestar estudiantil, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	15	27.78	27.78	27.78
	Regular	33	61.11	61.11	88.89
	Eficiente	6	11.11	11.11	100.00
	Total	54	100.00		

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 8.* Gráfica de barras de la dimensión bienestar estudiantil, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

#### Interpretación:

Prestando atención a la tabla 10 y figura 8, podemos interpretar sobre los datos descriptivos que representan la percepción de los 54 estudiantes a los que se realizó la encuesta, de los resultados obtenidos podemos apreciar que se encuentra en un nivel regular (61.11),

posteriormente encontramos el nivel deficiente 27.78), y por último el nivel eficiente (11.11), esto demuestra que la institución tiene que mejorar el bienestar estudiantil en sus alumnos.

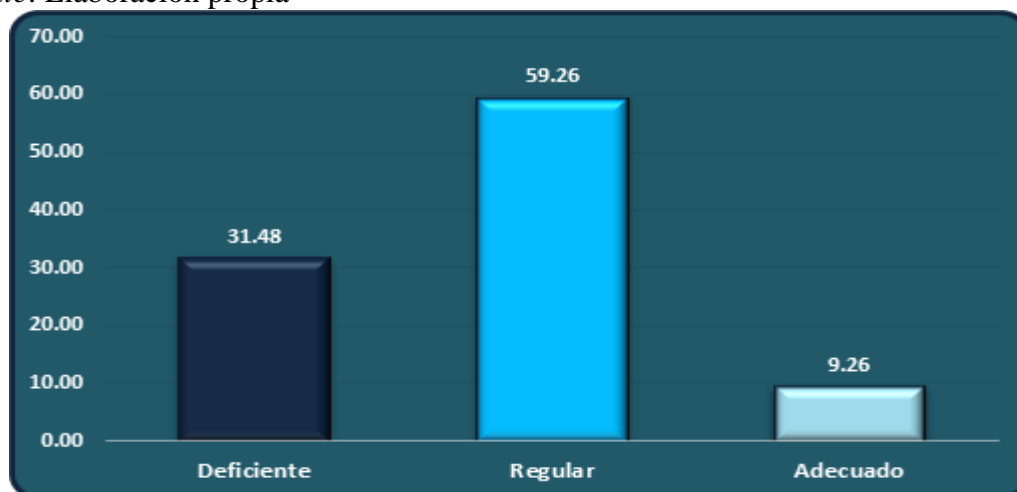
#### Actividades extracurriculares

Tabla 11

*Distribución de frecuencias de la dimensión Actividades extracurriculares, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	17	31.48	31.48	31.48
	Regular	32	59.26	59.26	90.74
	Eficiente	5	9.26	9.26	100.00
	Total	54	100.00		

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 9.* Gráfica de barras de la dimensión actividades extracurriculares, según los alumnos de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

#### Interpretación:

Prestando atención a la tabla 11 y figura 9, podemos interpretar sobre los datos descriptivos que representan la percepción de los 54 estudiantes a los que se realizó la encuesta, de los



resultados obtenidos podemos apreciar que se encuentra en un nivel regular (59.26), posteriormente encontramos el nivel deficiente (31.48), y por último el nivel eficiente (9.26), esto demuestra que las actividades extracurriculares se tienen que mejorar en la facultad de la Universidad Peruana los Andes.

#### **4.1.2. Tablas cruzadas por variables y dimensiones**

De acuerdo al tipo de investigación se ha visto por conveniente no utilizar las tablas cruzadas.

#### **4.1.3. Prueba de normalidad**

Los datos de la presente investigación responden a datos cualitativos, de tipo no homogéneo; en tal sentido no son paramétricos; por lo que se ha visto conveniente utilizar rho Spearman.

#### **4.1.4. Contrastación de las hipótesis de investigación**

Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

Hipótesis estadística

H<sub>0</sub>:  $\rho$  (relación) = 0

Hi:  $\rho$  (relación)  $\neq 0$

$\alpha = 0.05$

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 12

*Relación entre calidad de servicio universitario y la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.*

			Calidad de servicio universitario	Satisfacción de los estudiantes
Rho de Spearman	Calidad de servicio universitario	Coeficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Satisfacción de los estudiantes	Coeficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

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

Interpretación:

Prestando atención a la tabla 12, nos muestra que según nuestra hipótesis estadística la relación es diferente a 0, que el SPSS 25 nos indica una correlación significativa en un nivel de 0.01 a nivel bilateral entre los Calidad de servicio universitario y la satisfacción de los estudiantes, podemos afirmar que la correlación es realmente significativa de manera positiva ( $\rho$  (relación) = 0.814,  $p = .000$ ) el nivel de relación entre las variable es muy fuerte; es decir, cuando mayor es el aumento de Calidad de servicio universitario, en la misma medida también se incrementa el nivel de la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes.

Hipótesis específica 1:

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la estructura académica en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la estructura académica en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

Hipótesis estadística

H<sub>0</sub>:  $\rho$  (relación) = 0

H<sub>e</sub>:  $\rho$  (relación)  $\neq$  0

$\alpha = 0.05$

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 13

*Relación entre la calidad de servicio y la estructura académica en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.*

		V1	DY1	
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	DY1	Coefficiente de correlación	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

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

### Interpretación:

Prestando atención a la tabla 13, nos muestra que según nuestra hipótesis estadística la relación es diferente a 0, con un nivel del uno por ciento la calidad de servicio y la estructura académica de los estudiantes, además de mostrar una relación significativa directa o positiva y el nivel de relación entre la primera dimensión de la primera variable y la segunda variable es fuerte ( $\rho$  (relación) = 0.684,  $p = .000$ ); es decir, cuando se mejore la calidad de servicio, también en la misma medida se incrementa la estructura académica.

### Hipótesis específica 2:

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y el bienestar estudiantil en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y el bienestar estudiantil en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

### Hipótesis estadística

$H_0$ :  $\rho$  (relación) = 0

$H_e$ :  $\rho$  (relación)  $\neq$  0

$\alpha = 0.05$

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 14

*Relación entre la calidad de servicio y el bienestar estudiantil en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.*

		V1	DY2
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	54
	DY2	Coefficiente de correlación	,655**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	54

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

### Interpretación

Prestando atención a la tabla 14, nos muestra que según nuestra hipótesis estadística la relación es diferente a 0, con un nivel del uno por ciento entre la calidad de servicio y el bienestar estudiantil, además de mostrar una relación significativa directa o positiva y el nivel de relación entre las variables es muy fuerte ( $\rho$  (relación) = 0.655,  $p = .000$ ); es decir, cuando mayor es el aumento de la calidad de servicio universitario, también en la misma medida se incrementa el bienestar estudiantil en la facultad.

### Hipótesis específica 3:

H<sub>0</sub>: No una relación significativa entre la calidad de servicio y las actividades extracurriculares en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y las actividades extracurriculares en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.

Hipótesis estadística

H<sub>0</sub>: ρ (relación) = 0

H<sub>e</sub>: ρ (relación) ≠ 0

α = 0.05

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Tabla 15

*Relación entre la calidad de servicio y las actividades extracurriculares en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.*

		V1	DY3	
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	DY3	Coefficiente de correlación	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

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

### Interpretación

Prestando atención a la tabla 15, nos muestra que según nuestra hipótesis estadística la relación es diferente a 0, con un nivel del uno por ciento entre la bienestar estudiantil y la satisfacción de los estudiantes, además de mostrar una relación significativa directa o

positiva y el nivel de relación entre las variable es muy fuerte ( $\rho$  (relación) = 0.684,  $p = .000$ ); es decir, cuando mejor la calidad de servicio, en la misma medida se observa un incremento de las actividades extracurriculares en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes.

## Capítulo V

### 5. DISCUSIÓN

#### 5.1. Discusión de resultados obtenidos

Al analizar los resultados, vemos que se mantiene el modelo teórico de calidad y satisfacción del servicio. Una mayor calidad de servicio, mayor satisfacción. En este sentido, la teoría de la gestión de la calidad se fortalece, pero debe tenerse en cuenta que la satisfacción del cliente nunca es estable, las personas generalmente varían en sus expectativas. Así como el comportamiento del consumidor varía, el nivel de satisfacción varía. Hoy puedes estar muy satisfecho y en otro momento al contrario; Por lo tanto, la calidad como teoría es un elemento de medición permanente y mejora continua, siempre orientada al cliente.

La teoría de la calidad menciona que la medición de la calidad del servicio en la universidad a través de la escala SERVQUAL (Parasuraman A., Zeithami y Berry, 1988)



significa que los resultados obtenidos con esta escala pueden variar según el sector de servicios.

“En relación con la educación superior, se han desarrollado escalas específicas. Algunas escalas se han centrado exclusivamente en el profesor, otras tienen en cuenta diversos aspectos relacionados con la enseñanza y el aprendizaje, como los esfuerzos para aclarar asignaturas, los sistemas de evaluación, el contenido de los cursos, la relevancia del material de aprendizaje y los objetivos de aprendizaje”.

Y para satisfacción del usuario, “la teoría establece que la satisfacción del consumidor como resultado del estado psicológico resultante donde las emociones confirman o no, las expectativas percibidas de la experiencia que pretendían ser consumidas en base a las impresiones iniciales” (Oliver, 1993). Y que estos se generan automáticamente y no siempre requieren un procesamiento exhaustivo de la información recibida. La satisfacción del consumidor que se ve como un proceso implica una evaluación de la experiencia y, en ese sentido, es un proceso y no un resultado. Esta es la respuesta del consumidor a la evaluación de la desviación percibida entre las expectativas anteriores y el resultado real, que se ha percibido después del consumo. Por lo tanto, la confirmación de las expectativas se muestra cuando el rendimiento de lo adquirido es el esperado por el consumidor.

Buscar el producto o servicio que mejor satisfaga sus expectativas y no está satisfecho cuando no lo obtiene. (Martínez - Tur, Zurriaga, Luque y Moliner, 2005).

“lo que demostró que hay factores que afectan la calidad, ya que el personal no cumple al 100% con cada factor, lo que lleva a la satisfacción del cliente. Después de mostrar al personal, la falta de actitud y cortesía, que es una parte fundamental del buen servicio. También consideramos muy importante que la capacitación del

personal sea importante para mejorar a los gerentes en cooperación con los clientes y que se brinden estrategias integrales para mejorar cada factor que se incluye en la calidad”.

Otra investigación con resultados similares es Pereira (2014), en la tesis Educación universitaria superior: “calidad percibida y satisfacción del egresado, que encuentra que las evaluaciones de calidad de las universidades son muy importantes en la investigación educativa, ya que los centros universitarios desempeñan actualmente un papel central en ambos aspectos económicos. crecimiento y para el bien de la sociedad. Esperamos que la calidad de la enseñanza sea más importante y que aumente el control de las universidades”.

También Espinoza (2016), en la tesis, Satisfacción del cliente externo sobre la calidad de la atención en la Escuela Académica de Turismo y Negocios del Señor de la Universidad de Sipán - Pimentel; encontraron que había una correlación de 0.866 ( $p = 0.09$ ) entre la satisfacción del cliente externo y las variables de calidad de la atención brindada en el centro de educación superior estudiado.

Del mismo modo, Espinoza (2016) obtuvo resultados similares en la insatisfacción del cliente externo sobre la calidad de la atención en la Escuela Académica Profesional de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán - Pimentel; mostrando que existe una correlación de 0.866 ( $p = 0.09$ ) entre las variables de satisfacción del cliente externo y la calidad de la atención brindada en el centro de educación superior estudiado. Asimismo, se ha establecido un programa enfocado en la satisfacción del cliente externo al mejorar la calidad de la atención en la institución de educación superior, con un enfoque en objetivos estratégicos, objetivos operativos y métodos de control correspondiente.

También Suárez (2015), completó la tesis titulada; Nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas que aplica el modelo Servqual Caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao Período 2011-2012. En este caso, el modelo SERVQUAL indica el nivel de calidad de los servicios del Centro de Idiomas de la Universidad de Callao para el período 2011-2012, que es el promedio ponderado de 3.39 en términos de la tabla de expectativas y percepciones. Habiendo encontrado que la confiabilidad afecta la satisfacción del cliente, que se validó con la correlación de Pearson cuando se obtiene un resultado relacionado positivamente: 0.937 resultado muy similar al de esta búsqueda que es 0.939; relación positiva más alta

Los resultados obtenidos en términos de satisfacción es la de Jiménez, Terriquez y Robles (2011), en la tesis; Evaluación de la satisfacción académica de los alumnos de la Universidad Autónoma de Nayarit; descubrió que la satisfacción promedio de los estudiantes es del 58%, lo que lleva a tomar decisiones específicas con respecto a la revisión y actualización de programas y perfiles de graduación; proyectos de actualización docente; así como métodos de aprendizaje de nivelación: enseñanza; estructuración de docentes; lo que optimizará los procedimientos en las evaluaciones.

Y los resultados que difieren de los de esta investigación son los de Abanto (2011), en la tesis titulada Plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una institución privada de nivel medio que también A través de Servqual, cree que el trabajo de los trabajadores del centro educativo no es el mejor, es el problema de la indisciplina entre los estudiantes y el hecho de que sus padres exigen nuevas formas de usar la tecnología. Según los resultados de la encuesta general, los padres deben evaluar el tratamiento de los maestros en la escuela con el puntaje más bajo (12%), indicando que los maestros no brindan un tratamiento de calidad al estudiante o un

trato amigable. padres, sin embargo, si están satisfechos con la enseñanza proporcionada por los maestros.

## 5.2. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación se concluye:

**Primera:** Existe relación significativa entre Calidad de servicio universitario y la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019, al encontrarse una correlación no paramétrica Rho de Spearman ( $\rho$  (relación) = 0.814;  $p = .000$ ) con una dirección positiva y magnitud fuerte; lo que permite concluir, cuanto mayor es Calidad de servicio universitario, mejor es la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes.

**Segunda:** Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la estructura académica de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019, al encontrarse una correlación no paramétrica Rho de Spearman ( $\rho$  (relación) = 0.684;  $p = .000$ ) con una dirección positiva y magnitud fuerte; lo que permite colegir, cuanto mejor se utilicen la estructura académica mejor es la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes.

**Tercera:** Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el bienestar estudiantil en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019, al encontrarse una correlación no paramétrica Rho de Spearman ( $\rho$  (relación) = 0.655;  $p = .000$ ) con una dirección positiva y magnitud fuerte; lo que permite colegir, cuanto mejor es el bienestar estudiantil, mejor es la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes.

**Cuarta:** Existe relación significativa entre la calidad de servicio y las actividades extracurriculares en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes

en el año 2019, al encontrarse una correlación no paramétrica Rho de Spearman ( $\rho$  (relación) = 0.684;  $p = .000$ ) con una dirección positiva y magnitud fuerte; lo que permite colegir, cuanto mejor son las actividades extracurriculares, mejor es la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes.

### 5.3. Recomendaciones

Estando a las conclusiones alcanzadas en el presente trabajo de investigación, hacemos las siguientes recomendaciones:

- Primera:** La facultad de derecho de la Universidad Peruana Los Andes, a través de sus autoridades, deben emprender una ardua labor que involucre la Gestión de Calidad, tanto en el área académica, como en la administrativa, cuyo fin se orientará, a alcanzar la excelencia de los servicios que presta, de manera que, en un mediano y largo plazo, se manifestará niveles más considerables de satisfacción entre sus estudiantes. Es preciso que la facultad de derecho de la Universidad Peruana Los Andes, recomponga, la estructura curricular y los armonice en relación con el plan de estudio, tomando como base la misión y la visión establecido en el estatuto y el reglamento académico de la universidad.
- Segunda:** Se recomienda, gestionar y habilitar espacios de apercibimiento para los estudiantes como: cafetines, salones de conferencias, salas de reposo y áreas verdes con debidamente conservados; con la finalidad de hacer más agradable la estadía estudiantil al interior de la universidad. Se recomienda, gestionar y habilitar al interior de la facultad, una zona de atención médica de emergencia, que cuente con personal permanente, con la finalidad de cubrir eventuales emergencias médicas y atención primaria de salud, lo que contribuiría a que el estudiante se sienta seguro al interior de su facultad.
- Tercera:** Se recomienda, gestionar y habilitar al interior de la facultad, una zona de atención psicológica, que cuente con un profesional psicólogo que atienda en un horario establecido y exclusivamente para los estudiantes, con la finalidad

de cautelar el equilibrio psíquico de cada uno de ellos; hecho que permitirá que el estudiante se sienta emocionalmente protegido por su universidad, se recomienda, gestionar y habilitar un sistema de iluminación en cada uno de los extremos de la facultad; pues en la fecha existe espacios de tenue iluminación y otros de completa oscuridad especialmente en las noches; asimismo, incrementar el número del personal de vigilancia, lo que contribuiría a que los alumnos se sientan protegidos en su integridad.

**Cuarta:** Se recomienda gestionar el mantenimiento periódico y regular de la infraestructura de la facultad, mantenimiento de las áreas verdes, equipamiento de la biblioteca y los laboratorios; con la finalidad de que los estudiantes se desarrollen en un ambiente limpio y agradable y con el acceso de los instrumentos y herramientas de manera inmediata en el tiempo y el espacio. Se recomienda, gestionar organizar y realizar periódica y regularmente eventos musicales de contenido cultural; festivales de danzas típicas nacionales e internacionales, que expresen las costumbres y la idiosincrasia de los pueblos; exposición de pinturas y presentación de teatro que entrañen mensajes de orden cultural; con el fin de formar estudiantes cultos y contribuir con la cultura de toda una sociedad.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aiello, M., & Olguin, B. (1998). Las estrategias de enseñanza y aprendizaje en el aula. *Ethos Educativo*(18), 57-68.
- Arce, A. (2018). *Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016*. Tesis, Universidad Peruana Unión, Perú.
- Arjonilla, S., & Medina, J. (2013). *La gestión de los sistemas de información en la empresa Teoría y casos prácticos* (3 ed.). España: Ediciones Pirámide.
- Bauer, M. (2013). *Enseñar en la universidad*. España: Editorial Piramide.
- Belyukova, S., & Fox, C. (2002). Student satisfaction as a measure of student development: Towards a universal metric. *Journal of College Student Development*(43), 161-172.
- Cano, A. (2008). Preludio histórico de la contabilidad y su analogía directa con la modelación matemática. *Universo Contábil*, 4(4), 112-125.
- Carranza, J. (2018). *Los estándares de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central USMP 2018*. Tesis, Universidad de San Martín de Porres, Perú.
- Castillo, F. (5 de 8 de 2018). *Estrategia en la enseñansa*. Obtenido de blog.pucp: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/>
- Colectivo de Autores. (1978). *La dialéctica y los métodos científicos de la investigación*. Unión Soviética: Editorial Progreso.

- De la Herrán, A., & Paredes, J. (2012). *Promover el cambio pedagógico en la Universidad*. España: Piramide.
- Del Rio, D. (2013). *Diccionario-glosario de metodología de la investigación social*. España: UNED.
- DeShields, O., Kara, A., & Kaynak, E. (2005). Determinants of business students satisfaction and retention in higher education: Applying Herzberg's two-factor theory. *International Journal of Education Management*(18), 128-136.
- Elliot, K., & Shin, H. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing the important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*(24), 197-209.
- Ellis, J. (2005). *Aprendizaje Humano* (4 ed.). México: Pearson Educación.
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 12(3), 16-27.
- Goho, J., & Blackman, A. (2009). Improving the reporting of student satisfaction surveys through factor analysis. *AIR Professional File*(111), 1-16.
- González, D., Castañeda, S., & Maytorena, M. (2009). *Estrategias referidas al aprendizaje, la instrucción y la evaluación*. México: Pearson Educación.
- Guerrero, G., & Guerrero, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Patria.
- Gutiérrez, H. (2016). *Estrategias de muestreo, diseño de encuestas y estimación de parametros*. Colombia: Ediciones de la U.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jordán, A., Morán, L., & Camacho, G. (2017). La evaluación de los aprendizajes y su influencia en la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje en el contexto universitario. *Opuntia Brava*, 9(1), 215-224.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial* (14 ed.). México: Pearson Education.
- Low, L. (2000). Are college students satisfied? A national analysis of changing expectations. *The USA Group Foundation New Agenda Series*, 2, 2-36.
- Lugo, M., Stincer, D., & Campos, R. (2013). *Calidad educativa*. México: Rer Tercer Milenio.
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo* (13 ed.). Colombia: ECOE.
- Mejías, A., Valle, M., & Vega, A. (2013). La calidad de los servicios universitarios: reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto latinoamericano. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 16(2), 13-24.
- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Uruguay: Cinterfor.
- Moreno, I. (2005). *La calidad educativa en la enseñanza universitaria*. España: Editorial Feijóo.
- Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. España: AENOR Internacional, S.A.U.

- Patiño, M. (12 de 2 de 2018). Solo uno de cada siete alumnos de institutos de inglés logran dominar el idioma. *Gestión*.
- Posada, R. (2004). Formación superior basada en competencias, interdisciplinariedad y trabajo autónomo del estudiante. *Revista Iberoamericana de Educación*, 35(1), 1-33.
- Río, P., & Asensio, I. (2018). Relación entre Calidad Percibida y Satisfacción con el Servicio Educativo mediante Árboles de Decisión. *Avances en Democracia y Liderazgo Distribuido en Educación* (págs. 503-506). España: Red de Investigación sobre Liderazgo y Mejora de la Educación (RILME).
- Sánchez, E. (2018). *El servicio educativo, la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el periodo 2017*. Tesis, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.
- Schunk, D. (2012). *Teorías del aprendizaje. Una perspectiva educativa* (6 ed.). México: Pearson Educación.
- Simon, H. (1972). *Theories of bounded rationality*. United States: McGuire.
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2017). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26.
- Thomas, E., & Galambos, N. (2004). What satisfies students: Mining student opinion data with regression and decision tree analysis. *Research in Higher Education*, 45, 251–269.
- Vega, E. (25 de 12 de 2018). Educación superior: por mayor calidad y más transparencia. *El Comercio*, 8(7).

Vigostsky, L. (1997). *El aprendizaje escolar* (2 ed.). Argentina: Grupo editor S.A.

Yzaguirre, O. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. Tesis, Universidad Privada de Tacna, Perú.

**ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EDUCATIVA DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el grado de relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el grado de relación de la calidad de servicio y la estructura académica en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019? ¿Cuál es el grado de relación de la calidad de servicio y el bienestar estudiantil en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019? ¿Cuál es el grado de relación de la calidad de servicio y las actividades extracurriculares en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer el grado de relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar el grado de relación de la calidad de servicio y la estructura académica en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019. Determinar el grado de relación de la calidad de servicio y el bienestar estudiantil en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019. Determinar el grado de relación de la calidad de servicio y las actividades extracurriculares en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la estructura académica en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019. Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y el bienestar estudiantil en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019. Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y las actividades extracurriculares en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes en el año 2019.</p>	<p><b>Variable</b></p> <p><b>Variable independiente</b> Calidad de servicio universitario</p> <p><b>Dependiente</b> Satisfacción de los estudiantes</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Transversal</p> <p><b>Método</b> Busca la relación entre dos variables (correlacional)</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> M<sub>1</sub>: O x r O y</p> <p><b>Población y muestra</b> La población estará constituida por los estudiantes de la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes. La muestra estará constituida por estudiantes matriculados en el 54 estudiante.</p> <p><b>Técnicas para la recolección de datos</b> Encuesta</p> <p><b>Técnicas para la prueba de hipótesis</b> Rho de Spearman</p> <p><b>Tipo de datos</b> Datos ordinales</p>

**Anexo 2.** Instrumentos para la recolección de datos**CUESTIONARIO**

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre: “LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EDUCATIVA DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, 2019”.

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio

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

**VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO UNIVERSITARIO**

Nº	GESTIÓN ADMINISTRATIVO	1	2	3	4	5
1	¿Está usted de acuerdo con la organización de la universidad?					
2	¿Está de acuerdo con la plana docente?					
3	¿Está de acuerdo con el modelo de la práctica preprofesional?					
	<b>DESARROLLO ACADÉMICO</b>					
4	¿Estas de acuerdo que los docentes deben capacitarse continuamente?					
5	¿Existe motivación para la investigación en las carreras profesionales?					
6	¿Los docentes se comunican de forma horizontal con los estudiantes?					
7	¿Los docentes publican libros?					
8	¿Se cumple con el desarrollo de lo propuesto en el syllabus?					
9	¿Estas de acuerdo con las orientaciones de tutoría brindada por la Universidad?					
	<b>INFRAESTRUCTURA</b>					



10	¿Ud. está de acuerdo con las instalaciones deportivas?					
11	¿Ud. está de acuerdo con la atención del centro de salud?					
12	¿El servicio brindado en la biblioteca es adecuada?					
13	¿Existe lugares donde puedes descansar?					
14	¿Existe un servicio oportuno y de calidad en los cafetines?					
	<b>VARIABLE 2: GESTIÓN DE TALENTO HUAMANO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA ACADÉMICA</b>					
15	¿Está usted de acuerdo con el plan de estudios de tu carrera profesional?					
16	¿Está usted de acuerdo con el perfil profesional propuesto por la Universidad para tu carrera?					
17	¿Se desarrolla el contenido curricular de tu carrera profesional?					
18	¿Estás de acuerdo que los docentes que investiguen reciban bonos de publicación?					
19	¿Estás de acuerdo que en las aulas existan proyectores y computadoras?					
20	¿La evaluación se realiza con nuevas metodologías de evaluación?					
	<b>DIMENSIÓN 2: BIENESTAR ESTUDIANTIL</b>					
21	¿Estás de acuerdo que las instalaciones deportivas sean amplias?					
22	¿Estás de acuerdo que los SS HH, aulas, biblioteca, laboratorio de computo y cafetines se limpie permanentemente?					
23	¿Estas de acuerdo con las áreas verdes de tu universidad?					
	<b>DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES</b>					
24	¿Estás de acuerdo con las actividades culturales y teatrales que se promueve en la universidad?					
25	¿Estás de acuerdo que se promueva la formación de habilidades y rasgos personales a través de actividades?					

26	¿Se brinda una atención oportuna en los procesos de matrícula y pago?					
27	¿Existe facilidad de contacto con el personal administrativo en la universidad?					
28	¿Estarías de acuerdo con que se coloque un servicio de transporte estudiantil?					
29	¿Estas de acuerdo con que se promueva deportes?					

## Anexo 3. Base de datos

## Variable 1

	V1														TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	4	1	1	3	2	2	1	1	2	4	1	1	1	27
2	3	5	2	4	3	3	3	2	2	2	5	5	3	3	45
3	2	4	5	4	5	2	3	3	1	2	4	3	5	5	48
4	3	2	4	4	5	4	2	3	1	4	3	4	1	5	45
5	5	4	4	4	2	5	5	2	4	5	4	4	5	5	58
6	2	2	5	2	2	3	1	3	3	4	2	4	1	1	35
7	3	5	2	2	3	3	3	2	1	3	4	2	1	2	36
8	1	5	4	2	1	2	3	2	2	3	4	2	3	3	37
9	3	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	5	2	2	38
10	3	2	2	5	3	2	2	2	2	3	4	4	2	2	38
11	1	2	5	3	2	4	2	3	4	3	2	1	1	3	36
12	3	3	2	2	4	3	2	2	2	4	3	5	2	2	39
13	1	2	2	1	2	4	4	1	2	4	3	2	3	2	33
14	1	2	3	3	3	5	4	2	4	2	4	2	2	4	41
15	2	3	4	3	1	2	5	3	3	5	3	3	2	4	43
16	3	4	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	2	5	51
17	3	3	5	4	3	2	4	5	5	1	5	5	5	2	52
18	2	4	5	5	3	2	4	3	2	4	3	4	2	3	46
19	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	28
20	3	4	4	2	5	2	3	2	2	1	3	2	5	2	40
21	5	5	4	5	3	3	5	1	3	5	2	5	5	5	56
22	3	1	3	3	1	4	3	2	3	5	3	5	2	2	40
23	2	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	2	2	2	23
24	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	20
25	2	2	2	2	4	2	4	1	1	2	2	2	2	2	30
26	1	3	3	4	1	3	3	3	4	3	3	2	2	5	40
27	2	2	5	5	2	3	2	2	3	3	2	4	1	1	37
28	2	2	5	5	4	4	4	3	3	5	3	5	4	4	53
29	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	17
30	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	1	3	31
31	2	4	2	2	5	2	5	2	3	3	3	2	2	2	39
32	3	2	5	3	2	2	4	3	5	4	3	3	3	4	46
33	3	4	2	4	2	3	5	4	4	3	4	2	3	4	47
34	4	1	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	56
35	1	4	4	5	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	39
36	1	2	4	5	1	2	5	3	2	4	3	2	5	2	41
37	3	2	5	2	4	3	3	2	2	3	4	5	1	3	42
38	3	4	2	2	2	3	1	1	1	5	1	3	3	3	34
39	2	2	4	2	3	4	4	2	3	3	4	3	5	2	43
40	4	4	3	5	3	3	5	3	3	4	4	3	2	2	48
41	3	4	3	5	2	3	3	3	3	5	1	3	5	2	45
42	4	4	5	3	4	2	1	1	3	3	4	4	2	5	45
43	1	4	1	3	3	3	1	1	3	4	3	2	3	2	34
44	2	4	5	4	4	3	5	3	3	5	3	3	5	5	54
45	5	4	5	5	2	5	2	4	4	4	5	5	5	5	60

46	3	2	3	4	2	2	4	3	1	3	4	4	3	3	41
47	2	2	5	5	1	3	5	3	5	4	1	2	2	5	45
48	2	1	4	5	2	5	5	4	4	4	5	4	4	5	54
49	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	18
50	1	3	3	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	23
51	2	2	2	4	2	3	4	3	2	3	1	2	2	2	34
52	4	2	4	3	2	5	2	3	3	3	4	3	2	5	45
53	5	3	4	5	1	5	3	4	3	4	3	3	4	4	51
54	2	4	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	56
<b>VAR</b>	<b>1.31</b>	<b>1.35</b>	<b>1.86</b>	<b>2.13</b>	<b>1.34</b>	<b>1.33</b>	<b>1.99</b>	<b>1.08</b>	<b>1.27</b>	<b>1.54</b>	<b>1.45</b>	<b>1.66</b>	<b>1.98</b>	<b>1.83</b>	<b>104.84</b>

## Variable 2

	V2															TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	33
2	2	2	4	3	2	5	3	4	4	3	3	4	2	4	2	47
3	5	2	5	5	3	4	5	3	3	4	3	3	3	5	2	55
4	2	4	4	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	5	1	39
5	4	2	4	4	3	5	5	5	5	2	5	5	4	3	5	61
6	1	1	1	1	2	2	1	5	5	3	2	3	1	3	2	33
7	2	3	5	3	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	3	31
8	5	2	5	1	1	4	4	3	1	1	1	1	5	3	3	40
9	2	2	3	2	2	2	2	1	1	4	1	5	4	3	3	37
10	3	2	2	2	3	4	2	2	2	5	1	4	4	3	2	41
11	2	3	2	5	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	47
12	2	2	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	35
13	5	3	5	3	3	5	1	2	1	2	2	2	2	5	1	42
14	5	1	2	1	3	1	4	4	3	1	4	1	1	2	2	35
15	1	3	4	4	4	3	1	5	4	3	4	4	3	4	3	50
16	2	2	4	3	5	5	2	2	5	4	4	2	3	2	3	48
17	2	2	3	4	4	3	4	2	4	4	5	3	3	4	3	50
18	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	47
19	1	5	2	2	2	5	2	3	3	5	2	2	1	3	2	40
20	3	2	3	1	1	3	3	3	2	1	2	4	3	2	2	35
21	5	4	5	5	3	4	5	2	2	2	3	3	3	5	4	55
22	1	5	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	1	2	2	46
23	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	20
24	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	25
25	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	36
26	4	4	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	1	3	3	48
27	3	3	4	4	3	1	1	3	3	4	3	3	3	2	2	42
28	2	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	2	5	57
29	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	25
30	4	1	1	1	1	1	5	4	5	1	1	1	1	2	1	30
31	2	5	2	2	3	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	40
32	3	3	4	4	3	4	5	3	3	2	3	3	3	4	4	51
33	4	2	3	1	3	5	1	5	4	3	4	3	3	4	3	48
34	5	3	3	4	3	5	5	5	3	3	2	3	4	5	5	58
35	1	3	3	5	4	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	39
36	2	2	2	2	3	5	5	5	4	2	3	4	4	2	5	50
37	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	39

38	3	3	3	1	1	2	3	4	4	4	3	5	3	5	1	45
39	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	46
40	3	3	4	4	2	3	3	3	3	5	2	4	3	3	2	47
41	5	2	2	5	5	4	1	4	3	5	2	1	2	5	3	49
42	4	2	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	4	4	2	46
43	2	3	5	5	2	3	2	2	2	2	2	5	5	5	5	50
44	3	2	3	5	2	4	4	4	4	1	4	1	1	3	3	44
45	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	60
46	2	3	4	5	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	5	48
47	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	49
48	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	64
49	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	23
50	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1	27
51	1	1	1	4	3	5	4	3	3	3	2	4	1	2	3	40
52	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	48
53	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	55
54	4	2	3	2	3	5	2	5	5	2	5	5	2	4	5	54
<b>VA</b>	<b>1.6</b>	<b>0.9</b>	<b>1.4</b>	<b>1.7</b>	<b>1.0</b>	<b>1.9</b>										
<b>R</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2.08</b>	<b>1.44</b>	<b>1.32</b>	<b>1.30</b>	<b>1.25</b>	<b>1.51</b>	<b>1.37</b>	<b>1.56</b>	<b>1.66</b>	<b>99.61</b>


Anexo 4. Evidencia digital de similitud

Feedback Studio - Google Chrome  
 ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1168272781&lang=es&es=3&u=1073096145

feedback studio

TESIS

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA  
 ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

**LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES EN EL AÑO 2019.**

PRESENTADO POR

Bach. JULIÁN MANUEL PÉREZ MUDINA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

ASISOR

Dr. William Edmundo Moya Chipana

LIMA - PERÚ  
 2019

Resumen de coincidencias

**23 %**

1	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	6 %
2	repositorio.uvvedu.pe Fuente de internet	2 %
3	www.universia.cl Fuente de internet	2 %
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de internet	1 %
5	repositorio.upi.edu.pe Fuente de internet	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	1 %
7	uknowledge.uky.edu Fuente de internet	1 %

Página 1 de 85    Número de palabras: 17396

Text-only Report    High Resolution    Activado

Escritorio    13:53    22/09/2019

## Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio



**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN  
DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI**

1.- DATOS DEL AUTOR  
 Apellidos y Nombres: Perez Medina Julian Manuel.  
 DNI: 07761091 Correo electrónico: jmanpaz27@hotmail.com  
 Domicilio: Av. Givolder 942 Huancayo.  
 Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: 9375878/15

## 2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Posgrado  
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

La calidad sermicio y la satisfacción de los  
estudiantes en la facultad de derecho de  
la Universidad Peruana Los Andes en el  
año 2019.

## 3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título ( ) Mg. (X) Dr. ( ) PhD. ( )

## 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

( ) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 20 días del mes de febrero de 2020.

Perez J.M.  
 Firma

