



EDITORIAL  
NAVEGANTE

# LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS UNIVERSITARIOS

Ramiro Valdivia Rodriguez  
Karen Meddellit Mendoza Gutierrez  
Ivan Jhony Copaja Aguilar



**Ramiro Valdivia Rodriguez**

**Correo:** ramirovaldiviarodriguez@gmail.com

**Perfil:** Abogado especialista en Gestión Pública, Sub Gerente del Estudio Jurídico Urquizo &Valdivia Asociados SRL, magister en Gestión Pública, egresado del Doctorado en Ciencias Ambientales, egresado de la maestría en Ciencias de la Educación con mención en Docencia Superior e Investigación, Docente Universitario Especialista en Metodología de la Investigación Jurídica.

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9098-2711>

**Afiliación:** Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

**Karen Meddellit Mendoza Gutierrez**

**Correo:** meddellit.28534@gmail.com

**Perfil:** Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, Magister en Gestión Pública, Obstetra especialista en monitoreo fetal y ecografía obstétrica, Licenciada en Obstetricia, docente de la Escuela Profesional de Obstetricia en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, experiencia profesional en obstetricia y salud sexual y reproductiva.

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-0447-4628>

**Afiliación:** Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

**Ivan Jhony Copaja Aguilar**

**Correo:** ivancopaja777@gmail.com

**Perfil:** Ingeniero Agrónomo, Segunda Especialidad en Agronegocios de la UPT, Maestro en Ciencias con mención en Gestión ambiental y desarrollo Sostenible, Egresado de Doctorado en Ciencias Ambientales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, MBA Especialidad en Project Management, del Instituto Europeo de Postgrado de la Universidad del Rey Juan Carlos. Gerente General de empresa de consultoría y Construcción de Obras Inversiones Mundo EIRL.

**ORCID:** <https://orcid.org/0009-0001-9341-4370>

**Afiliación:** Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

# LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS UNIVERSITARIOS

Ramiro Valdivia Rodriguez

Karen Meddellit Mendoza Gutierrez

Ivan Jhony Copaja Aguilar



EDITORIAL  
NAVEGANTE

Todas nuestras publicaciones son sometidas a revisión doble-ciego de pares académicos (*Peer Review Double Blind*ed).

Esta publicación cuenta con licencia Creative Commons Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada 3.0 Unported License.



ISBN: 978-628-7623-78-1

© Ramiro Valdivia Rodriguez

© Karen Meddellit Mendoza Gutierrez

© Ivan Jhony Copaja Aguilar

2024

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10903722>

©Editorial Navegante

[www.editorialnavegante.com](http://www.editorialnavegante.com)

Queda prohibida la reproducción bajo cualquier modalidad de toda o una parte de esta obra sin autorización expresa del titular de los derechos.

Diseño de carátula y composición: Editorial Navegante

Edición electrónica: Editorial Navegante

Editado en Colombia/ *Published in Colombia*

# LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS UNIVERSITARIOS

Ramiro Valdivia Rodriguez

Karen Meddellit Mendoza Gutierrez

Ivan Jhony Copaja Aguilar



EDITORIAL  
NAVEGANTE

# ÍNDICE

---

|                         |    |
|-------------------------|----|
| ÍNDICE DE FIGURAS ..... | 9  |
| ÍNDICE DE TABLAS.....   | 11 |
| INTRODUCCIÓN .....      | 18 |

## CAPÍTULO I

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| UNA REVISIÓN PANORÁMICA DE LA CALIDAD EN LOS<br>SERVICIOS .....                  | 21 |
| 1.1. Rasgos generales de la calidad.....                                         | 22 |
| 1.1.1 Procesos involucrados en la calidad.....                                   | 24 |
| 1.2 Herramientas de medición de la calidad .....                                 | 29 |
| 1.2.1 Herramientas que permiten configurar una medición de la cali-<br>dad ..... | 30 |
| 1.3 Características de la calidad en los servicios.....                          | 34 |
| 1.4 La calidad en los servicios educativos .....                                 | 37 |

## CAPÍTULO II

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| GENERALIDADES DE LA SATISFACCIÓN HUMANA ..... | 39 |
| 2.1 ¿Qué se comprende por satisfacción? ..... | 40 |

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.1 Definiciones psicológicas de satisfacción .....             | 42 |
| 2.1.2 El constructo satisfacción desde Sociología .....           | 43 |
| 2.2 Elementos esenciales de la satisfacción .....                 | 45 |
| 2.3 Implicancias de la satisfacción humana en una educación ..... | 47 |
| 2.4 La satisfacción humana en una educación de calidad .....      | 49 |

## CAPÍTULO III

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| NOCIONES DE LA REALIDAD UNIVERSITARIA PERUANA .....                                              | 53 |
| 3.1 Engarces entre el aprendizaje efectivo y la calidad de los servicios... 54                   |    |
| 3.1.1 Constructos teóricos del aprendizaje efectivos .....                                       | 55 |
| 3.1.2 Teoría de las metodologías de enseñanza universitaria en el siglo XXI .....                | 57 |
| 3.2 Rasgos esenciales de la calidad universitaria .....                                          | 59 |
| 3.2.1 Constituyentes de la óptima infraestructura universitaria .....                            | 61 |
| 3.2.2 Requisitos para la meritocrática contratación del personal docente universitario .....     | 62 |
| 3.3 La adecuada atención en la educación universitaria desde el punto de vista sociológico ..... | 64 |

## CAPÍTULO IV

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL Y LA GESTION DE CALIDAD DE SERVICIO DE UNA UNIVERSIDAD PERUANA..... | 66 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1 Objetivos.....                                         | 67  |
| 4.1.1. Objetivos específicos.....                          | 67  |
| 4.1.2. Hipótesis general.....                              | 67  |
| 4.1.3. Hipótesis específicas.....                          | 67  |
| 4.2. Indicadores y variables .....                         | 69  |
| 4.3. Procedimientos.....                                   | 69  |
| 4.4. Tipo y diseño de investigación .....                  | 70  |
| 4.5. Población y muestra.....                              | 71  |
| 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 71  |
| 4.7. Análisis e interpretación de resultados .....         | 72  |
| 4.8. Conclusiones .....                                    | 138 |
| 4.9. Recomendaciones .....                                 | 139 |

## CAPÍTULO V

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| REFLEXIONES FINALES ..... | 145 |
|---------------------------|-----|

|                                         |            |
|-----------------------------------------|------------|
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b> | <b>146</b> |
|-----------------------------------------|------------|

# ÍNDICE DE FIGURAS

---

|                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Figura 1</b>                                                             |            |
| <i>PRelación de mejora y satisfacción.....</i>                              | <i>47</i>  |
| <b>Figura 2</b>                                                             |            |
| <i>Supuesto teórico sobre la competitividad .....</i>                       | <i>49</i>  |
| <b>Figura 3</b>                                                             |            |
| <i>Gráfica de Sedimentación variable Satisfacción de los Alumnos</i>        |            |
| <i>Universitarios.....</i>                                                  | <i>86</i>  |
| <b>Figura 4</b>                                                             |            |
| <i>Gráfica de sedimentación correspondiente a la variable Gestión de la</i> |            |
| <i>Calidad del servicio .....</i>                                           | <i>92</i>  |
| <b>Figura 5</b>                                                             |            |
| <i>Dimensión Enseñanza .....</i>                                            | <i>105</i> |
| <b>Figura 6</b>                                                             |            |
| <i>Dimensión Organización académica .....</i>                               | <i>107</i> |
| <b>Figura 7</b>                                                             |            |
| <i>Dimensión Vida universitaria .....</i>                                   | <i>109</i> |
| <b>Figura 8</b>                                                             |            |
| <i>Dimensión Infraestructura y servicios universitarios .....</i>           | <i>112</i> |
| <b>Figura 9</b>                                                             |            |
| <i>Variable Satisfacción de los estudiantes universitarios .....</i>        | <i>114</i> |
| <b>Figura 10</b>                                                            |            |
| <i>Dimensión Elementos tangibles .....</i>                                  | <i>117</i> |

|                                                                       |            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Figura 11</b>                                                      |            |
| <i>Gráfico de barras de la dimensión Confiabilidad.....</i>           | <i>119</i> |
| <b>Figura 12</b>                                                      |            |
| <i>Gráfico de barras de la dimensión Capacidad de respuesta .....</i> | <i>122</i> |
| <b>Figura 13</b>                                                      |            |
| <i>Gráfico de barras de la dimensión Seguridad .....</i>              | <i>124</i> |
| <b>Figura 14</b>                                                      |            |
| <i>Gráfico de barras de la dimensión Empatía .....</i>                | <i>127</i> |
| <b>Figura 15</b>                                                      |            |
| <i>Gráfico de barras de la dimensión Calidad de servicio.....</i>     | <i>128</i> |

# ÍNDICE DE TABLAS

---

|                                                                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabla 1</b>                                                                                                              |           |
| <i>Magnitudes de bienestar estudiantil.....</i>                                                                             | <i>51</i> |
| <b>Tabla 2</b>                                                                                                              |           |
| <i>Dimensiones con diferentes significados y criterios de suma importancia para el alumnado.....</i>                        | <i>52</i> |
| <b>Tabla 3</b>                                                                                                              |           |
| <i>Componentes esenciales para una educación de calidad .....</i>                                                           | <i>59</i> |
| <b>Tabla 4</b>                                                                                                              |           |
| <i>Funcionamiento de las variables .....</i>                                                                                | <i>69</i> |
| <b>Tabla 5</b>                                                                                                              |           |
| <i>Valoraciones de expertos de la tabla de observación para la variable Satisfacción de los alumnos universitarios.....</i> | <i>72</i> |
| <b>Tabla 6</b>                                                                                                              |           |
| <i>Calificación de la herramienta para la variable Satisfacción de los alumnos universitarios.....</i>                      | <i>73</i> |
| <b>Tabla 7</b>                                                                                                              |           |
| <i>Evaluación de expertos de la tabla de observación para la variable Gestión de la Calidad del Servicio.....</i>           | <i>74</i> |
| <b>Tabla 8</b>                                                                                                              |           |
| <i>Calificación del instrumento para la variable Gestión de Calidad del Servicio.....</i>                                   | <i>75</i> |
| <b>Tabla 9</b>                                                                                                              |           |
| <i>Análisis de correlaciones de la variable: Satisfacción de los alumnos universitarios.....</i>                            | <i>76</i> |

|                                                                                                            |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabla 10</b>                                                                                            |           |
| <i>Análisis de variabilidad de la variable Satisfacción de los alumnos universitarios.....</i>             | <i>78</i> |
| <b>Tabla 11</b>                                                                                            |           |
| <i>Análisis de correlación de la variable Gestión de la Calidad del servicio</i>                           | <i>80</i> |
| <b>Tabla 12</b>                                                                                            |           |
| <i>Análisis de variabilidad de la variable Gestión de la Calidad del servicio .....</i>                    | <i>82</i> |
| <b>Tabla 13</b>                                                                                            |           |
| <i>Prueba KMO y la Esfericidad de Bartlett.....</i>                                                        | <i>84</i> |
| <b>Tabla 14</b>                                                                                            |           |
| <i>Diferencia total explicada. Variable Satisfacción de los Alumnos Universitarios.....</i>                | <i>85</i> |
| <b>Tabla 15</b>                                                                                            |           |
| <i>La matriz de componentes rotativos para la variable Satisfacción de los alumnos universitarios.....</i> | <i>87</i> |
| <b>Tabla 16</b>                                                                                            |           |
| <i>Estructura de la variable Satisfacción de los alumnos universitarios.....</i>                           | <i>89</i> |
| <b>Tabla 17</b>                                                                                            |           |
| <i>Prueba KMO y la Esfericidad de Bartlett.....</i>                                                        | <i>90</i> |
| <b>Tabla 18</b>                                                                                            |           |
| <i>Diferencia total que explica la variable Gestión de la Calidad del servicio .....</i>                   | <i>90</i> |
| <b>Tabla 19</b>                                                                                            |           |
| <i>La matriz de componentes rotativo .....</i>                                                             | <i>93</i> |
| <b>Tabla 20</b>                                                                                            |           |
| <i>Estructura de la variable Gestión de la Calidad del servicio.....</i>                                   | <i>95</i> |
| <b>Tabla 21</b>                                                                                            |           |
| <i>Escala de Alfa de Cronbach.....</i>                                                                     | <i>96</i> |
| <b>Tabla 22</b>                                                                                            |           |
| <i>Alfa de Cronbach: Satisfacción de los alumnos universitarios .....</i>                                  | <i>96</i> |
| <b>Tabla 23</b>                                                                                            |           |
| <i>Alfa de Cronbach: Gestión de la Calidad del servicio .....</i>                                          | <i>97</i> |

|                                                                                                                          |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Tabla 24</b>                                                                                                          |            |
| <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....</i>                                                                | <i>98</i>  |
| <b>Tabla 25</b>                                                                                                          |            |
| <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....</i>                                                                | <i>100</i> |
| <b>Tabla 26</b>                                                                                                          |            |
| <i>Tabulación cruzada de la Gestión de la Calidad del servicio*Satisfacción de los alumnos universitarios.....</i>       | <i>101</i> |
| <b>Tabla 27</b>                                                                                                          |            |
| <i>Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la variable Satisfacción de los alumnos universitarios.....</i> | <i>102</i> |
| <b>Tabla 28</b>                                                                                                          |            |
| <i>Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la variable Gestión de la Calidad del servicio.....</i>         | <i>103</i> |
| <b>Tabla 29</b>                                                                                                          |            |
| <i>Valores de la media y la desviación estándar de la dimensión de Aprendizaje .....</i>                                 | <i>103</i> |
| <b>Tabla 30</b>                                                                                                          |            |
| <i>Sumatorio de la dimensión de Aprendizaje.....</i>                                                                     | <i>103</i> |
| <b>Tabla 31</b>                                                                                                          |            |
| <i>Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión del Aprendizaje.....</i>                  | <i>104</i> |
| <b>Tabla 32</b>                                                                                                          |            |
| <i>Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la dimensión enseñanza .....</i>                                | <i>104</i> |
| <b>Tabla 33</b>                                                                                                          |            |
| <i>Valores de la media y de la desviación típica de la dimensión Organización académica .....</i>                        | <i>105</i> |
| <b>Tabla 34</b>                                                                                                          |            |
| <i>Sumatoria de la dimensión Organización académica .....</i>                                                            | <i>106</i> |
| <b>Tabla 35</b>                                                                                                          |            |
| <i>Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión Organización académica.....</i>           | <i>106</i> |

**Tabla 36**

*Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la dimensión Organización académica .....107*

**Tabla 37**

*Valores de la media y de la desviación típica de la dimensión Vida universitaria .....108*

**Tabla 38**

*Sumatoria de la dimensión Vida universitaria .....108*

**Tabla 39**

*Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión Vida universitaria.....108*

**Tabla 40**

*Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la dimensión Vida universitaria .....109*

**Tabla 41**

*Valores de la media y de la desviación típica de la dimensión Infraestructura y servicios universitarios .....110*

**Tabla 42**

*Sumatoria de la dimensión Infraestructura y servicios universitarios.....110*

**Tabla 43**

*Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión Infraestructura y servicios universitarios.....111*

**Tabla 44**

*Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la dimensión Infraestructura y servicios universitarios .....111*

**Tabla 45**

*Satisfacción de los estudiantes universitarios.....113*

**Tabla 46**

*Valores de la media y de la desviación típica de la dimensión Elementos tangibles .....115*

**Tabla 47**

*Sumatoria de la dimensión Elementos tangibles.....115*

**Tabla 48**

*Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión Elementos tangibles.....116*

**Tabla 49**

*Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la dimensión Elementos tangibles .....117*

**Tabla 50**

*Valores de la media y de la desviación típica de la dimensión Confiabilidad.....118*

**Tabla 51**

*Sumatoria de la dimensión Confiabilidad.....118*

**Tabla 52**

*Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión Confiabilidad .....118*

**Tabla 53**

*Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la dimensión Confiabilidad.....119*

**Tabla 54**

*Valores de la media y de la desviación típica de la dimensión Capacidad de respuesta.....120*

**Tabla 55**

*Sumatoria de la dimensión Capacidad de respuesta .....120*

**Tabla 56**

*Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión Capacidad de respuesta.....121*

**Tabla 57**

*Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la dimensión Capacidad de respuesta .....122*

**Tabla 58**

*Valores de la media y de la desviación típica de la dimensión Seguridad .....123*

|                                                                                                            |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Tabla 59</b>                                                                                            |            |
| <i>Sumatoria de la dimensión Seguridad .....</i>                                                           | <i>123</i> |
| <b>Tabla 60</b>                                                                                            |            |
| <i>Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión Seguridad .....</i>         | <i>123</i> |
| <b>Tabla 61</b>                                                                                            |            |
| <i>Puntajes para las escalas de valor de la dimensión Seguridad .....</i>                                  | <i>124</i> |
| <b>Tabla 62</b>                                                                                            |            |
| <i>Valores de la media y de la desviación típica de la dimensión Empatía..</i>                             | <i>125</i> |
| <b>Tabla 63</b>                                                                                            |            |
| <i>Sumatoria de la dimensión Empatía.....</i>                                                              | <i>125</i> |
| <b>Tabla 64</b>                                                                                            |            |
| <i>Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión Empatía .....</i>           | <i>126</i> |
| <b>Tabla 65</b>                                                                                            |            |
| <i>Puntajes para las escalas de valor de la dimensión Empatía .....</i>                                    | <i>127</i> |
| <b>Tabla 66</b>                                                                                            |            |
| <i>Calidad de servicio.....</i>                                                                            | <i>128</i> |
| <b>Tabla 67</b>                                                                                            |            |
| <i>Tabulación de frecuencia de la hipótesis específica Satisfacción de los alumnos universitarios.....</i> | <i>130</i> |
| <b>Tabla 68</b>                                                                                            |            |
| <i>Prueba Chi-Cuadrado .....</i>                                                                           | <i>130</i> |
| <b>Tabla 69</b>                                                                                            |            |
| <i>Tabulación de la frecuencia Calidad de servicio .....</i>                                               | <i>132</i> |
| <b>Tabla 70</b>                                                                                            |            |
| <i>Prueba Chi-Cuadrado .....</i>                                                                           | <i>132</i> |
| <b>Tabla 71</b>                                                                                            |            |
| <i>Correlación Rho de Spearman.....</i>                                                                    | <i>134</i> |



# INTRODUCCIÓN

---

La educación constituye el sistema que proporciona a las poblaciones jóvenes y adultas un conjunto de pautas con el objeto de solucionar las dificultades de la colectividad y de asegurar el trasfondo cultural de la sociedad para las próximas generaciones (Chang y Fang, 2020). El choque sociocultural de las carencias de un servicio educativo adecuado explicita que, aunque la mayoría de los instructores intentan preparar bien los contenidos de las clases, todavía no es fácil controlar y cambiar los comportamientos de aprendizaje de los estudiantes en un plazo tan corto. Por lo tanto, el Ministerio de Educación y autoridades pedagógicas deberían proporcionar implicaciones con la finalidad de cooperar prácticamente al abordar en futuras investigaciones esta problemática.

Un excelente servicio significa satisfacción para los clientes, en este caso, estudiantes y la sociedad, en su conjunto. Esto implica una evaluación cognitiva y emocional prolongada de un producto o servicio, mientras que la compensación se considera como resultado de las transacciones de servicios individuales y la experiencia general del servicio, la calidad del servicio es la impresión general del cliente relativa de inferioridad/superioridad del cliente, según la organización y sus servicios.

Una educación de calidad se logra mediante la implementación de métodos de investigación cualitativa en varias etapas. En primer lugar, sería

apropiado realizar un estudio temático de foros de discusión en línea con especialistas internacionales de diferentes campos culturales y sociales, relacionados con la educación superior básica en los países desarrollados. En la segunda fase (estudio de caso de Perú), se combinaron datos de fuentes secundarias en línea como artículos web, datos estadísticos, datos legales y declaraciones de líderes de opinión para detectar desafíos tecnológicos, educativos y sociales (Ferri et al., 2020).

Los desafíos tecnológicos en la educación de calidad están relacionados principalmente con la falta de confiabilidad de un gran número de personas en los centros educativos, la mala conectividad a Internet y la falta de equipos electrónicos necesarios para la educación. Los principales desafíos educativos están relacionados con la carencia de habilidades digitales entre profesores y estudiantes, y la deficiencia de contenidos estructurados a pesar de la cantidad de recursos en línea. De manera similar, también se debe abordar la falta de compromiso y motivación de los estudiantes y el déficit de presencia social y cognitiva del docente (la capacidad de construir significados a través de una comunicación sostenida dentro de una comunidad de investigación).

Los desafíos sociales incluyen principalmente la carencia de interrelación humana entre docentes y estudiantes, la falta de espacios físicos en el hogar para absorber las lecciones y la dificultad para trabajar a distancia en el mismo espacio, todo lo cual a menudo se asocia con la falta de apoyo de los padres. A partir de las lecciones aprendidas de esta emergencia mundial, se aportan retos y propuestas de actuación para hacer frente a estos mismos desafíos, que deberían ser y a veces han sido implementados (Pham et al., 2019). En este sentido, las herramientas tecnológicas permiten el conocimiento de todas las faltas que una sociedad presenta para alcanzar una educación de calidad.

Los desenvolvimientos de los estudiantes tanto en las últimas etapas escolares como en sus fases de Institutos Tecnológicos como de Universidades son el modelo para el cambio general que solicitan los miembros impor-

tantes de las sociedades del siglo XXI a fin de generar competitividad en todos los sectores económicos, tecnológicos y académicos. A partir de lo señalado, es indudable que conocer todos los defectos en el manejo de la educación en infraestructura y en lecciones permite generar un punto de partida para una reorganización idiosincrática y social en el territorio peruano.

# CAPÍTULO I

## UNA REVISIÓN PANORÁMICA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

El hombre durante toda su existencia como miembros de una sociedad utiliza diversos tipos de servicios, sin siquiera ser conscientes de ello, intangibles y materiales. Los clientes quieren obtener la más alta calidad de servicios, en virtud de lo cual, los proveedores necesitan encontrar soluciones que satisfagan sus necesidades. Así, se analiza la calidad de sus servicios para indicar las fortalezas y debilidades de estos para saber qué se necesita mejorar y qué se puede omitir (Ingaldi, 2018).

Los indicadores de calidad son necesarios para describir la naturaleza de las funciones de planificación escolar y del aprendizaje para incrementar la calidad de la atención en la educación en el aula, y mejorar la infraestructura. Además, se necesitan indicadores para el seguimiento de las dificultades de los procesos educativos para socializarlos y proponer enmiendas a corto y a largo plazo. Los diferentes tipos de indicadores para atender estas diferentes necesidades deben generar el desarrollo de políticas y programas en diferentes niveles y ajustes (Jain et al., 2018).

Respecto a la calidad en la infraestructura, se debe verificar que su impacto se correlacione con las perspectivas académicas. Los investigadores deben contrastar los obstáculos que impiden mejorar la calidad en la enseñanza, como, por ejemplo, las paredes en mal de estado, nula participación de agentes gubernamentales en sus soluciones (McCowan, 2018). De esta manera, se deben crear las reformas en la política y la práctica para tratar simultáneamente las condiciones materiales de las universidades, las formas de organización universitaria y las relaciones culturales de la educación y formación que beneficiarán a los alumnos y la sociedad en general.

### **1.1. Rasgos generales de la calidad**

La calidad es definida como la concordancia entre el conjunto de características con las que los gestores y vendedores ofrecen un producto, servicio, bien, alimento y las especificaciones o los requisitos que el cliente explicita en la transacción del elemento intercambiable (Sithole et al., 2019). El establecimiento de los lindes de dicha concordancia es indicador de la mejora de la producción de un bien o el desarrollo de los servicios a ofrecer. Estas acciones consolidan las maneras mediante las cuales se clasifican y se regulan las leyes para obtener los resultados que una institución o empresa busca al ofrecer objetos materiales e inmateriales a los clientes.

La búsqueda de la calidad implica el conocimiento sistemático que operarios y los gerentes tienen para producir los bienes con mayor valor añadido, así otros investigadores, profesionales tienen para desarrollar los servicios con un mayor nivel tecnológico. Dichos procesos coadyuvan a armonizar interpersonalmente a los clientes con los productores y desarrolladores de los elementos a transar, así como que con esas acciones se promueve el equilibrio de las relaciones sociales entre compradores y vendedores. Estas relaciones se cementan en los valores que se otorgan a los clientes a fin de seguir produciendo los elementos transables.

La calidad también se define como el paradigma que guíe la gestión del ordenamiento de procesos y de diseños de aplicaciones en los bienes y en

los servicios (Fergus y Bradshaw, 2018). Este modelo permite el diagnóstico de las experiencias de los consumidores y las percepciones que estos tienen de la mejora en la creación de bienes y de servicios mediante modelos conceptuales informáticos (Shin, 2017). Las estructuras cibernéticas mencionadas se mejoran al tener en cuenta las necesidades de los consumidores potenciales, lo que requiere un enfoque etnográfico que también tenga en cuenta las perspectivas y ubicaciones originarias.

La calidad también es delimitada a partir de los límites teóricos definidos en los estudios de mercado respecto a las proyecciones en torno a las necesidades urgentes y superfluas de clientes de todo tipo de poder adquisitivo y de procedencia sociocultural (Onwuliri et al., 2021). Estas acciones implican diseñar las entrevistas para que la interpretación de los resultados sea realizada por consultores que determinan la pertinencia de la aplicabilidad del elemento cualitativo. La calidad es un recurso para establecer procesos multicanal para desarrollar productos y servicios basados en la comprensión de las necesidades del cliente.

La calidad es uno de los aspectos de la investigación socio cognitiva, ya que es objeto de investigaciones sobre la satisfacción y los hábitos como factores que permiten a los consumidores potenciales tomar decisiones relacionadas con la compra de productos y servicios (Lee et al., 2019; Sun et al., 2020). Esas investigaciones se deben realizar también en contextos digitalizados con los cuales se transan productos y servicios desde la primera mitad del año 2020 con la finalidad de conocer las premuras de los clientes en un entorno complejo pandémico. La calidad viabiliza una interrelación entre ciencias sociales, la psicología y las ciencias económicas respecto al estudio del equilibrio entre la optimalidad de las fuerzas productivas y el entorno sociocultural en que se realizan.

La calidad es la garantía de la determinación de la viabilidad de los elementos transables acorde con la diversidad demográfica de los clientes (Patten et al., 2020). La etnografía es un método para explicar la cantidad de bienes y servicios que se ponen a la venta y la cantidad que desean

comprar los interesados, que equilibra las previsiones de consumo con el conocimiento que tienen los clientes sobre los pasos habituales de preparación. La calidad no solamente debe realizarse a partir de investigaciones positivistas sobre la pertinencia de los mismos, sino que se debe verificar que las variables con las que se evalúa un servicio o un producto respondan a requisitos ya contrastados.

#### *1.1.1. Procesos involucrados en la calidad*

La calidad ha ganado atención en la investigación de mercados, a medida que se ha establecido que los enfoques culturales y de gestión dominan literatura interdisciplinaria en ciencias de la gestión, ciencias sociales y psicología. Se requiere de los expertos que desarrollen propuestas sólidas respecto a las maneras cómo se fabrican productos y se realizan acciones que son coherentes con lo que se solicita al productor y vendedor bienes y servicios mejorados (Elken y Stensaker, 2018). La calidad proporciona un indicador claro del papel de la agencia en la comprensión de los conceptos básicos relacionados tanto con el mantenimiento como con la complejidad de los productos y servicios.

El funcionamiento del desarrollo de las acciones que conforman el control de la calidad deben actualizarse a las nuevas tecnologías porque las configuraciones de estas permiten disminuir los márgenes de error en las fases de desarrollo de bienes y de servicios, aumentar el rendimiento y generar una óptima reputación de los elementos transables (Baurina et al., 2017). El conjunto de mejoras debe ayudar a subsanar determinadas imperfecciones evidenciadas en la metodología válida para evaluar los avances, los rendimientos y las características de los activos y de los pasivos con los que se gestiona la calidad de las herramientas y de los procedimientos de los entes a transar. Las acciones a evaluar deben resolverse mediante un reordenamiento en el sistema general de desarrollo de las mismas.

La delimitación aplicativa de un diagnóstico del estado en el que se realizan las acciones plantea un conjunto de retos de tipos social, laboral y cul-

tural (Lee et al., 2021). Viabilizar las reglas que proponen los productores y gestores generalmente resulta contraproducente contrastar los fundamentos de todo el proceso productivo con la coyuntura externa y la que fija los estándares del mismo. Los reglamentos sin validación explicitan un pobre potencial de generalización, por lo que para sintetizar las características del proceso se debe conocer toda la realidad del entorno a fin de abstraerlo.

#### *a. La Calidad y su Planificación*

El plan de calidad en los proyectos de construcción se define como el proceso en el que se sustentan los esfuerzos para lograr el nivel cualitativo necesario para que los resultados se obtengan planificados y organizados (Othman et al., 2017). Las actividades involucradas en este proceso dentro de una empresa u organización deben incorporarse a un sistema de gestión de calidad eficaz que contribuya a la satisfacción del cliente y proporcione una ventaja competitiva sobre los competidores de la industria. Planificar la calidad significa conducir la supervivencia del negocio de las empresas, de esta manera, se mantiene la calidad de las actividades de construcción en un nivel obligatorio.

La planificación de la calidad en un procedimiento o de un servicio o de un producto involucra hallar y realizar representaciones precisas de las bases teóricas y prácticas de con las que se limita la calidad en un ámbito determinado. En los rubros aplicables a la planificación, se deben subsanar los inconvenientes relacionados con los problemas logísticos y de costos en torno a la disposición inviable de recursos económicos. Es menester del gestor y de los investigadores definir la planificación de la calidad, esto es, limitar los presupuestos y recursos involucrados en el proceso para contrastar los planes y la validez de los mismos en un proceso que requiere de una eficiencia máxima (Katz et al., 2020).

La planificación de la calidad también se define como el manejo de las herramientas modelizadoras con las que se aplican los constructos teóri-

cos en la delimitación de condiciones útiles en el proceso (Ravina et al., 2019). El grado óptimo de manejo se consigue a partir del compromiso de los agentes involucrados respecto a la disposición de contribuir económicamente y de generar las condiciones para el resto de los procesos del óptimo bien y servicio. Este proceso implica la realización de un registro de información de las escalas medibles que han sido usadas en la planificación del producto final.

### *b. La Calidad y su Garantía*

El aseguramiento de la calidad se define como la etapa en la que los gerentes, fabricantes y distribuidores calificados aseguran que los productos y servicios se desarrollen de acuerdo a los estándares, brindando a los fabricantes y desarrolladores una ventaja competitiva (Kılınç, 2021). En la actual sociedad, llamada sociedad de la información, el énfasis en el aseguramiento de la calidad en las empresas y organizaciones se ha convertido en una condición esencial para la competitividad. En este sentido, la superación de la garantía de la calidad implica el empleo eficiente de los recursos, puesto que permite una acreditación de las instituciones y de las empresas en áreas específicas.

La garantía de calidad es la revisión del cumplimiento en concordancia con los reglamentos marco determinados por los ministerios y por organismos de protección intelectual respecto a las restricciones en los constituyentes del proceso que evitan los perjuicios en los consumidores. Este proceso implica que los gestores y productores conozcan los reglamentos sociales que permitan una adecuada delimitación de medidas con el objetivo de evaluar las maneras de revisión de la calidad mediante seguimiento monitorizado (Schneijderberg, 2019). Para certificar ese monitoreo, se requiere de universidades que demuestren su independencia como jurado en el diseño de medidas acordes con la viabilidad del entorno.

La garantía de calidad es el compromiso mediante el cual se desarrollan modelos para validar los estatutos de fiscalización plasmados en docu-

mentos de los pasos a seguir en la producción de un bien o de un servicio (Mousaei, 2020; Keffane et al., 2021). Este compromiso se materializa mediante diferentes prácticas de parámetros que se basan en el respeto de los clientes y en las posibilidades que presentan los entornos extralaborales. Para minimizar el nivel de los defectos en el producto o servicio solicitado el cliente debe hacer uso de sus de sus herramientas tecnológicas con el fin de su fiscalización.

### *c. Gestión de calidad*

La gestión de calidad se define como la agrupación de prácticas y métodos que se utilizados para cumplir con los requerimientos para mejorar la calidad de bienes y servicios (Herbert, 1981, citado por Ibinwangi y Island, 2011). Las actividades planificadas y sistematizadas en este proceso deben contrastarse en el mismo sistema bajo los parámetros obtenidos mediante un diálogo entre los conocimientos de los gestores, la postura de los organismos que fiscalizan la salud pública y el conjunto de principios utilizados en el mejoramiento de los producto y servicios. El control de calidad requiere la coherencia entre los principios científicos aplicados en cada acción con la que se fabrica un producto o se desarrolla un servicio en todos los niveles organizativos de los mismos.

El control de calidad es la seguridad de que la auditoría de todos los procedimientos previos a este se ha realizado según las normas de fiscalización decididas por la empresa y/o institución junto con investigadores especializados y autoridades locales y nacionales (Rachma, 2017). El proceso de revisión debe homogeneizarse, por lo que la asignación de personal debe corresponder con la consulta, la supervisión y la inspección según los lineamientos que permiten vigilar el cumplimiento de los derechos del consumidor. La adecuada preparación de los revisores implica que el mayor nivel de objetividad de estos delimite las faltas que se cometan a fin de mejorar la auditoría de gestión de la calidad.

La gestión de calidad se considera una actividad integrada en la que la calidad de producción se mejora continuamente para que los bienes y servicios cumplan con los estándares predeterminados del vendedor (Sari y Syauqi, 2021). Esta acción permite la motivación de los líderes de la empresa para que tomen políticas que benefician a la empresa, institución y a la comunidad. Constituye un conjunto de esfuerzos continuos que previenen o que perfeccionan el elemento transable, los cuales se implementan antes de que se produzca el error del producto o servicio.

#### *d. La calidad y su Mejoramiento*

El mejoramiento en la calidad se define como un conjunto de acciones que ayudan a evaluar los límites establecidos de la calidad de un bien o servicio y redefinir la metodología para hacerla más compleja (Chan et al., 2017). Estas acciones se miden mediante escalas, a partir de las cuales se cuantifican y se nominalizan índices —como, por ejemplo, la selección por potencial de trabajo colectivo—. Mejorar la calidad implica intercambiar la información sobre el impacto del comportamiento en el proceso productivo, los resultados obtenidos con el equipo de trabajo.

La información aplicable para el procesamiento de parámetros que permiten mejorar la calidad se emplea en la predicción de los posibles defectos que podrían producirse en un futuro próximo. La sofisticación cualitativa permite a los investigadores cooperar con los gestores de los procesos mediante la recopilación y suministro de datos históricos que explicitan una visión sistémica de alto nivel respecto a bienes y a productos similares a los que se desarrollan (Koay et al., 2019). Un análisis a profundidad permite priorizar los parámetros críticos que afectan a la calidad del producto a fin de evaluar la viabilidad de los sistemas de información que miden esos factores.

El mejoramiento en la calidad se puede definir como un conjunto de acciones tomadas dentro de una organización para mejorar la utilidad y efectividad de las funciones que proporcionan todos los méritos que como

última fase de la calidad se añade las consideraciones de los clientes (Krebish y Berberoglu, 2020). Para ello, se deben subsanar las vicisitudes relacionadas con la insuficiencia de recursos para la consecución de la calidad. Esta solución explicita una equidad en el empleo de recursos disponibles para alcanzar las metas y los objetivos específicos relacionados con la consecución de un óptimo producto y un servicio eficiente.

## **1.2. Instrumentos de medición en la calidad**

Los instrumentos de medición en la gestión de calidad son los elementos con los que se realiza la cuantificación y cualificación de las reglas creadas por las empresas, instituciones o adaptadas de leyes estatales respecto al estado de los productos y de los servicios, implicados en el rendimiento y el prestigio de las empresas (Lucianetti et al., 2018). Esta data permite el desarrollo de una base empírica para poner a prueba el marco de investigación basado en numerosas hipótesis. A partir de estas, se deciden las herramientas que determinan los resultados que se comunicarán a los gestores para comparar la descentralización productiva y los alcances que se brindan a los clientes.

Las herramientas de medición de la calidad posibilitan discriminar las acciones que permitirán cumplir los límites de la calidad para el fin del producto y/o servicio en cualquier punto, ubicación y nivel de organización en tiempo real (Gitler et al., 2019). Entre el conjunto de acciones a medir se destaca la solicitud de data sobre el progreso de la producción, sobre los protocolos de mecanizado y protocolos de medición de la calidad, sobre el seguimiento y trazabilidad de los materiales, las firmas digitales de los trabajadores y el estado de los recursos a emplear en el proceso. Esto requiere un profundo análisis para el empleo de los sistemas informáticos, interfaces y aplicaciones en la revisión de la calidad final del artículo o servicio.

Los instrumentos de medición de la gestión de calidad participan en la fabricación inteligente de calidad, puesto que se necesita la integración de procesos y de sistemas de fabricación entre empresas e instituciones.

Dichas herramientas se basan en interfaces compatibles con los estándares e interoperables entre diferentes etapas y sistemas de fabricación. Medir la calidad se correlaciona con la automatización de la fabricación y con enfoques en los procesos y sistemas de fabricación integrados de extremo a extremo hacia la personalización masiva y la automatización de fábrica receptiva (Lu et al., 2020).

### *1.2.1. Herramientas que permiten configurar una medición de la calidad*

Las herramientas que permiten abstracciones se delimitan mediante constructos mentales y cibernéticos que se diseñan de manera esquemática antes, durante y después de la cuantificación de la calidad de un bien o de un servicio. Estas construcciones se desarrollan mediante el diálogo con los miembros del grupo de investigación que colabora con los grupos de agentes que gestionan los procesos que permiten medir la calidad del elemento central en la transacción (Wiethof et al., 2021). Las nociones que concuerdan entre la mayoría de los miembros de ambos grupos se anotan en un cuaderno oficial o en una base de datos básica.

Estas ideas se pueden desarrollar con el apoyo de funciones matemáticas trazadas a mano, así como con las bases de datos en las que se recopilan mediciones estimadas que se detectarán y que no lo harán durante todas las fases de la delimitación de la calidad. Estos recopiladores permiten complejizar los mecanismos que se emplearán en los procedimientos finales y que requieren especificar los referentes para contextualizar la medición que se realizará de manera general. Las generalidades deben permitir de construir los conocimientos previos a analizar mediante redes de codificación automática que no evidencien referencias específicas (Xu et al., 2020).

Estas construcciones teóricas, asimismo, deben involucrar dominios específicos de las disciplinas científicas que posibilitaron el desarrollo del producto, a fin de cotejar las medidas que se prevén antes del proceso evaluativo con los elementos a analizar y el contexto externo que permi-

te la revisión (Dahler-Larsen, 2019). Así pues, si se desea comprender la metodología actual que permite anotar los reglamentos de fiscalización de los constituyentes de la calidad, se deben simular contextos de falta de la ley en colaboración con miembros gubernamentales. A partir de los resultados obtenidos, se calibran los elementos base para la corrección de acciones del ente a desarrollar.

#### *a. Lluvia de ideas entre gestores y productores*

La lluvia de ideas es el conjunto de intervenciones respecto a un tópico en particular en compañía de otros profesionales e investigadores sobre la gestión de la calidad durante todo el proceso en el que se desarrollan servicios y se producen bienes (Ribeiro et al., 2021). De esta manera, se deben determinar ejes temáticos y orientar la elaboración fiscalizadora mediante la factorización de los aspectos científicos en un mapa conceptual (definición, objetivos y tipos). La construcción de este organigrama debe contener los problemas de control de calidad identificados en la organización e institución, seguido de plan estratégico para abordar los problemas identificados en el producto y en el servicio ya ofertados.

#### *b. Estudio de afinidad*

El estudio de afinidad es una serie de procesos en los que se realiza un análisis de la data inmersa en el desarrollo del ente transaccional, los cuales se relacionan con los elementos identificadores de las variables a analizar. Generalmente, las investigaciones realizadas por este medio constituyen algoritmos de minería de conjuntos de elementos frecuentes adaptativo a partir de algoritmos base para cálculos superiores (Zhang et al., 2017). En este se registran la terminología y las técnicas que permitirán implementar la correlación entre los fabricantes, el tiempo de funcionamiento, y las partes defectuosas.

### *c. Histograma*

El histograma es la herramienta mediante la cual se estructuran los datos después de verificar las falencias o los logros en la concordancia entre la naturaleza del elemento a transar y las reglas que permiten su oferta en el mercado. Para la calibración de esos valores, los investigadores y gestores deben desplazar el píxel entre el punto máximo y el punto cero del histograma de la imagen (Li et al., 2019). Este proceso genera un hueco en el histograma y luego incrusta la información en el vacío del histograma, ello explicita en el esquema elidir información modificada puede mantener una alta calidad de la imagen portadora después de incrustar la información.

### *d. Curva de Distribución ABC*

La curva de distribución ABC es el instrumento que ayuda a los autores a encontrar la causa de los problemas que se han evidenciado en el proceso productivo o en la realización en una etapa intermedia de un servicio. Este instrumento posibilita conocer qué insumos, herramientas o que agentes tienen un número elevado de errores en los productos finales y qué procesos explicitan estas discordancias (Utami et al., 2021). A partir de un diagnóstico de estos diagramas, se evidencia qué tipo de desviaciones del proceso de calidad son las que se producen para repararlas inmediatamente.

### *e. Diagrama de Espina de Pescado*

El diagrama de espina de pescado es el organigrama que puede organizar la causa en los problemas en la producción de bienes o el desarrollo de servicios y las relaciones causales que surgen de esos problemas (Pinzón, 2019). El gráfico se construye mediante la escritura del problema específico a mejorar o controlar en el lado derecho del espacio y dibujar una flecha, con el objetivo de señalar los principales factores que pueden estar causando el problema. De esta manera, se agrupan en ítems con cada uno tanto los factores causales detallados como los entes postulados como agentes externos e internos del problema.

### *f. Estratificación*

La estratificación consiste en el reagrupamiento de causas según un orden jerárquico que originan uno o varios problemas en una de las fases correspondientes al proceso productivo. Este organigrama requiere que los gestores y desarrolladores de bienes y de servicios presenten datos de los componentes agregados al producto final y a los datos perdidos en las fases realizadas de manera deficiente durante la producción y el desarrollo de elementos transables. El seguimiento institucional de la jerarquía de acciones a enmendar permite una intervención más temprana en el proceso de fiscalización (Sohail et al., 2019).

### *g. Gráfico de Puntos*

El gráfico de puntos es el diagrama que se representan mediante puntos, curvas y líneas escalares los valores numéricos de dos variables que explicitan conjuntos particulares de datos. Estas representaciones permiten delimitar los mecanismos de comportamiento que diferencian las cuantificaciones de variables mediante zonas coloridas que representan la dispersión de habitaciones (Saleh et al., 2018). A partir de estas líneas, se evidencian innovaciones que permiten mejorar incrementalmente los factores que influyen en la mejora de la calidad del producto.

### *h. Gráfico de control*

Un gráfico de control es el instrumento que se emplea para generar distinciones entre variedades en los valores numéricos causadas por factores que explicitan el comportamiento durante todo un proceso determinado. El comportamiento representado por las líneas rectas ascendentes y descendentes explica qué factores complican y degradan el proceso de producción y su relación con la gestión de calidad del producto final. De igual modo, se determina cuáles son las dimensiones que modifican sus valores de manera recurrente, a diferencia de otras diagramaciones como los gráficos de control por atributos, por lo que se anticipan las vicisitudes en la

calidad antes de que sea relevante y no permitan solucionar el problema del cliente (Ng, 2018).

### **1.3. Calidad del Servicio y sus Características**

Debido a que la calidad del servicio es interdependiente de los procesos de producción, costos y ganancias de una empresa, por lo que, se cuantifica mediante herramientas como las señaladas en el acápite anterior con la finalidad de mejorar el costo-beneficio en relación directa con la productividad o el desarrollo sostenible de los servicios. No obstante, la calidad se debe basar en un estilo de trabajo que apunta hacia la prevención y no a la corrección, para esto considera que se debe recompensar por los resultados, mediante un modelo del proceso administrativo, el cual cuenta con cuatro fases: (i) Plan, (ii) Do, (iii) Check y (iv) Act. El primero trata sobre la realización de un proyecto; el segundo, sobre la ejecución de este; en el tercero se realiza una verificación del proceso del producto y la venta; en la última fase se interpretan los registros y reportes (Chinda et al., 2020).

En cambio, según la Teoría de la planificación de la calidad de Joseph Juran, la calidad la calculan los beneficiarios o usuarios del servicio. Según esta teoría, existen tres etapas: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad. En la primera etapa se determina la población objetivo y sus respectivas necesidades. En la segunda y en la tercera, la calidad del servicio se logra a través de servicios que se equilibran con actividades que satisfacen necesidades a través de apoyos invisibles que involucran relaciones sociales y estructurales en la producción de bienes (Marín, 2018; Rezaei et al., 2018).

En líneas generales, la calidad en los servicios evidencia matices que la distinguen de otras acciones en el ámbito de los negocios. En el espectro empresarial del siglo XXI, se busca el crecimiento de ganancias y del nivel prestigio de una institución, de una empresa o de un organismo mediante la mejora de sus productos o la sofisticación de los servicios a fin de incrementar el número de potenciales clientes y de equilibrar los ecosistemas

con las relaciones sociales en un territorio determinado (Moreno, 2018). Así, para presentar a un bien o a un servicio que se ofertaría, se proponen los siguientes parámetros: (i) nivel de rendimiento, (ii) número de atributos adicionales, (iii) grado de fiabilidad, (iv) nivel de conformidad, (v) gradación de durabilidad, (vi) nivel de utilidad, (vii) estética y (viii) calidad percibida.

#### *a. Grado de desempeño*

El grado de desempeño es una característica numérica que indica el nivel donde el producto o servicio final que se desarrolla satisface la estructura interna del producto que se vende. La productividad se limita a las actividades realizadas dentro de la organización y los diagnósticos provenientes de estudio de mercado sobre clientes potenciales (Varadarajan, 2020).

#### *b. Atributos adicionales*

Los atributos adicionales constituyen la característica mediante la cual los productores y gestores de bienes y servicios deciden añadir elementos que sofisticuen los elementos finales a transar. Estos son importantes porque coadyuvan a agregar un valor industrial o un valor apreciativo otorgado en los países industriales al elemento final o al servicio con base en condiciones de mejora que se supeditan a las indispensables para que funcione eficientemente (Salminen et al., 2019).

#### *c. Fiabilidad*

La fiabilidad es la característica mediante la cual se garantiza que un producto final explice una concordancia entre su naturaleza y lo ofertado por los vendedores. Se debe evidenciar que el elemento final pueda presentar todas las funciones que se indicaron en la transacción del mismo bajo un contexto específico, en un intervalo de tiempo particular y sin que se expliciten fallas de origen ni fallas durante la prueba (Govindan et al., 2019).

#### *d. Conformidad*

La conformidad es la característica mediante la cual los consumidores y los revisores de la calidad del producto certifican que es válido para el uso y consumo del hombre. En este sentido, se explicita el grado en el que el bien o servicio final se correlaciona con los límites intrínsecos y esclarecidos en la presentación al público (Qi y Ploeger, 2019).

#### *e. Durabilidad*

La durabilidad es la característica mediante la cual se muestra una interrelación entre los niveles de FIABILIDAD y de CONFORMIDAD, y el intervalo temporal en el que transcurre el empleo del bien antes de que sea sustituido completamente o cualquiera de sus constituyentes. Por otro lado, es necesario abordar los desafíos relacionados con los problemas que ocurren el sector de servicios (Szweda et al., 2017).

#### *f. Utilidad*

La utilidad es la característica con la cual se califica la importancia del producto para el mercado, para una sociedad o para la empleabilidad por parte de los usuarios. Esta se relaciona con las características de FIABILIDAD y de NIVEL DE RENDIMIENTO, por lo que los gestores evalúan cuál es la capacidad que el elemento final transable satisface el conjunto de expectativas de los consumidores (Pels y Sheth, 2021).

#### *g. Estética*

La estética es la característica del producto mediante la cual los consumidores consideran que es el producto final ofertado (óptimo, empleable y deficiente). La estética presenta matices subjetivos porque permite al cliente apreciar las configuraciones del bien elaborado o del servicio realizado a partir de una información cognitiva que recibe de sus constituyentes sensoriales, como la vista (Patrick y Hollenbeck, 2021).

#### *h. Calidad percibida*

La calidad percibida es la característica mediante la cual los gestores y reguladores del proceso productivo anotan cuáles son las calificaciones que los expertos en las áreas involucradas en la producción otorgan al elemento transable respecto a su funcionamiento. Esta característica se relaciona con las imágenes mentales que el consumidor se forma respecto al producto a adquirir o al servicio a emplear con un conocimiento previo o sin poseer la data pertinente como para anotar la configuración extrínseca e intrínseca del mismo (Condotta y Zatta, 2021)

#### **1.4. La calidad en los servicios educativos**

La educación, elemento esencial para el desarrollo de la sociedad debe realizarse de manera justa y adecuada, teniendo en cuenta las circunstancias de la sociedad. Por tanto, la educación tradicional debe incluir la mejora de la tecnología y la infraestructura de los centros de difusión del conocimiento para involucrar todos los grupos sociales en la socialización del conocimiento. La educación de calidad implica el aumento ilimitado de las oportunidades para que la sociedad reciba educación, así como la disponibilidad de tecnología de la información entre la generación más joven de estudiantes (Kimani, 2021).

El alumno formado humanísticamente y en el manejo de nuevas tecnologías emplea una guía a partir de elementos innovadores desarrollados en las instituciones educativas y en organismos que colaboran a mejorar el estatus educativo en un territorio específico. Por otro lado, el uso de tecnología a distancia y el crecimiento y ejecución de enseñanza en línea deben complementar la educación básica continua. De este modo, una educación primaria y secundaria pertinentes son indicadores de un adecuado manejo de conocimientos y de recursos como competencias académicas y administrativas para las sociedades en un tiempo específico (Vaganova et al., 2018).

La calidad en el servicio educativo se concreta mediante la formación profesional que se promueve en los estudiantes que han acumulado una determinada experiencia en los conocimientos que se consideran como los motores de desarrollo de la sociedad. Este bagaje se manifiesta a través de las abstracciones realizadas acerca de las vicisitudes de ciertas comunidades respecto al acceso a una educación moderna que les permita integrarse a la sociedad del siglo XXI y a sus cosmovisiones. Las sesiones en línea permiten a los universitarios colaborar en la mejora del proceso de reconfiguración de asignaturas para el desarrollo de las disciplinas científicas (Kumbar, 2017).

La preocupación por el estado del mobiliario es una motivación para que las reformas educativas se concreten, debido al compromiso mancomunado entre docentes, autoridades educativas y los alumnos. Se sustenta la necesidad de utilizar enfoques modernos para la gestión de la educación como un elemento integral de la economía, que es el motor del crecimiento profesional y los cambios en la sociedad (Job et al., 2017; Bennett, 2020). Se consideran las principales características y aspectos de la configuración de la institucionalización de actividades educativa efectivas en escuelas, institutos de investigación y universidades con la finalidad de afianzar la mejora en la enseñanza moderna y promoverla entre jóvenes de un territorio determinado.

Una consideración adecuada de la calidad en los servicios educativos implica realizar un análisis en profundidad de los índices de nivel educativo, de las influencias de las calificaciones de los sistemas educativos nacionales y de las maneras en que explicitan su efectividad en países del mundo. Las autoridades de las instituciones educativas deben desarrollar mecanismos que aseguren la conformidad sobre los procedimientos de los trámites de las instituciones educativas con los requisitos económicos y sociales modernos para la mejora de los servicios académicos. Estas condiciones aumentan la eficiencia del proceso de gestión y reducen Las tasas de abandono estudiantil (Al-Ababneh y Alrhaimi, 2019).

## CAPÍTULO II

## GENERALIDADES DE LA SATISFACCIÓN HUMANA

El tópico de la satisfacción tiene presencia significativa y permanente en gran parte de las actividades que emprende el ser humano. En este capítulo se ofrecen una variedad de directrices que dan cuenta de la naturaleza inmutable (por estar siempre vinculada al estado anímico) y al mismo tiempo múltiple de la satisfacción (por formar parte de distintos ámbitos de la vida). Estos ámbitos tienen un sustento en motivaciones a partir de las cuales se realizan los actos cotidianos, actividades laborales y se tratan problemáticas en torno a discordancias entre un elemento de la realidad y los mecanismos mediante los cuales se explican o se buscan resolver.

En primera instancia, se buscará conceptualizar a la satisfacción, primero en tanto fenómeno abstracto; luego, reparando en su capacidad extensiva, será abordada desde distintas disciplinas y campos (desde el erotismo hasta la gestión empresarial). Todas las perspectivas concluirán en el mismo punto: la satisfacción es, dentro de todo, un estado emocional de bienestar al percibir el cumplimiento de expectativas previas.

En los siguientes apartados, la discusión se centrará en torno al objeto de estudio general: el sector educativo y la calidad de servicios. Dado que los profesores son los principales agentes en los procesos de aprendizaje, se debe tener en cuenta su nivel de satisfacción laboral, así como el riesgo de fatiga y estrés en el trabajo. Desde una perspectiva empresarial u organizacional, se brindarán algunas orientaciones generales sobre el significado de satisfacción del cliente y su importancia en el cálculo de la calidad final. En última instancia, tanto los negocios como la educación estarán asociados con la satisfacción de los estudiantes con una educación de alta calidad.

### **2.1. ¿Qué se comprende por satisfacción?**

Conceptualizar la noción de satisfacción puede ser una ardua tarea en cuanto se trata de una idea asociada y adaptada a múltiples ámbitos de la vida. Ante todo, la satisfacción es estado emocional confortable, placentero y positivo resultado de experiencias capaces de suplir una necesidad o deseo. La satisfacción se encuentra supeditada al comportamiento del individuo ante circunstancias que sean favorables o no a experiencias pasadas, que eventualmente pueden ser motivadores o desmotivadoras (Gómez et al., 2020).

Dicho esto, ante la dificultad de brindar una única y taxativa definición de la satisfacción, resulta más viable aproximarse a la idea a partir de los diferentes puntos de vista, disciplinas, campos de investigación y teorías que la han abordado previamente.

En el erotismo, se entiende por satisfacción sexual a la reacción emotiva y anímica que nace de las relaciones sexuales interpersonales y de la apreciación (positiva, desde luego) que se realiza sobre la culminación del deseo erótico (Iglesias et al., 2018). Esto último es esencial puesto que, en definitiva, la satisfacción sexual se basa en la evaluación subjetiva del agrado, los niveles de plenitud, bienestar o deleite que experimenta o no una persona en su actividad sexual.

En consonancia con lo anterior, el marco teórico psicoanalítico ofrece una perspectiva alternativa de la satisfacción sexual o, mejor llamada, goce. En psicoanálisis, la satisfacción tiene que ver con la consumación efectiva o, en su defecto, la represión de las pulsiones o impulsos psíquicos internos que no se depositan el objeto deseado. El problema radica en que la satisfacción pulsional no siempre se conseguirá en la medida en que el sujeto busque desterrar las representaciones e imágenes del deseo localizadas en el inconsciente: es la voluntad de no querer saber para suprimir la pulsión sexual (Lopera, 2019).

Además del enfoque erótico, en psicología también se considera la satisfacción con la calidad de vida. De hecho, se entiende por satisfacción vital o bienestar el estado de confort y comodidad personal producto de factores como la salud, la prosperidad social, económica y profesional. Entonces, el individuo experimenta bienestar cuando se encuentra satisfecho con su vida; es decir, cuando el estado de ánimo positivo la norma frecuente de su vida diaria y escasean emociones como tristeza o enojo (Muñoz et al., 2018). A las consideraciones sobre la satisfacción vital se le dedicará un apartado específico más adelante.

Otro tipo de satisfacción es la satisfacción laboral, que implica las propias percepciones de los empleados sobre su entorno laboral. La satisfacción laboral, como toda clase de satisfacción, es un estado anímico positivo esta vez producto de la apreciación subjetiva que hace una persona sobre sus vivencias laborales, cuyo criterio principal es el balance final entre el papel que el trabajador anhela desempeñar y al que verdaderamente es asignado (Marin y Placencia, 2017). De igual modo, Mora y Mariscal (2019) anotan que la satisfacción laboral también puede definirse como la correspondencia entre las necesidades del trabajador y aquello que finalmente discierne que la empresa/organización hace para suplir esa necesidad. En otras palabras, se trata de las acciones que toma una organización sobre un trabajador como expresión del valor que este tiene para la empresa.

Igualmente, en materia empresarial, se puede hablar de la satisfacción que percibe el agente económico: la satisfacción del cliente. Una vez finalizado un proceso de servicio, el cliente evalúa la totalidad de su experiencia, la cual de ser positiva o negativa contribuye a las decisiones futuras de la organización en cuanto a la mejora de su producto y servicio. En ese sentido, las empresas deben prestar suma atención a la impresión de los clientes sobre la mejora de los productos y servicios que ofrecen (Romero et al., 2018). La calidad es el principal factor que debe mejorarse para aumentar la satisfacción del cliente. De manera similar, las evaluaciones sobre esta cuestión se presentarán con más detalle en un capítulo aparte.

### *2.1.1. Definiciones psicológicas de satisfacción*

En psicología, existe una rama humanista que aborda la satisfacción vital del individuo conocida como psicología positiva. Este enfoque propone el estudio de las experiencias positivas, los aspectos positivos del sujeto, los medios por los cuales se pueden desarrollar plenamente y a través de los cuales se puede alcanzar el contentamiento y la felicidad de las personas (Vargas y Moya, 2018).

Ahora bien, una de las características de la psicología positiva es entiende lo “positivo” desde un punto de vista simplista, reduciéndolo a la retribución inmediata o hedónica del bienestar. La estimación de lo positivo se realiza en función de dos significados del término: el sentido más tradicional que vincula lo positivo con las propiedades intrínsecas de algo (como la paz, la alegría, la tranquilidad, etc.); y otro sentido que tiene que ver con la predilección, a saber, la elección consciente de algo que se juzga valioso y que puede significar progreso personal (Pawesky 2016, citado en Salanova y Llorens, 2016).

Además del bienestar físico, la salud implica el buen estado mental y social del ser humano en su vida cotidiana. En ese sentido, Domínguez e Ibarra (2017) indican que la psicología positiva apunta a colaborar en el fortalecimiento del bienestar, la felicidad y la satisfacción del sujeto con su vida

en general. En definitiva, la finalidad de la psicología positiva es dotar al individuo de recursos y herramientas que le permitan alcanzar una vida plena.

La perspectiva de estimular las emociones y aspectos positivos está justificada por la capacidad de reposición que se torna posible ante eventos adversos. Gracias a las emociones positivas, el sujeto adopta una postura más resiliente que lo hace capaz de superar problemas, traumas y adaptarse a los nuevos contextos. De manera que, si la finalidad es construir un estilo de vida resiliente y venturoso, es fundamental prestar atención al impulso constante de la dicha y la satisfacción con la vida (García, 2016).

### *2.1.2. El constructo satisfacción desde Sociología*

En sociología, la satisfacción está presente en las reacciones de grupos sociales específicos con respecto a las condiciones del contexto en que viven y realizan sus actividades. En este apartado, para comprender la aproximación desde los estudios sociológicos, se comentará la presencia de la satisfacción en dos fenómenos colectivos de la sociedad: la pobreza y la inmigración.

La pobreza es una condición socioeconómica arraigada en nuestra sociedad en donde las personas carecen (o les son muy escasos) de bienes elementales para subsistir. Una conceptualización más minuciosa de la pobreza revela que es un fenómeno profundamente ligado a la idea de satisfacción. La pobreza se define como necesidades humanas insatisfechas, es decir, la imposibilidad de alcanzar el nivel mínimo de bienestar establecido por las normas sociales. Esta sensación de insatisfacción es resultado de la insuficiencia de recursos que impiden el acceso a los elementos satisfactores, a saber, bienes, servicios, relaciones, instituciones, capacidades, actividades (Calderón, 2016).

La frontera de la condición de pobreza se mide, precisamente, por las posibilidades de obtención de los satisfactores humanos. Mediante relaciones

sociales se estructuran los niveles aceptables y aspectos correspondientes a las necesidades y sus satisfactores. Los satisfactores, en tanto bien de consumo que cubre las necesidades básicas del individuo, son definidos en función de las normas sociales de satisfacción, las cuales a su vez tienen su origen en vínculos sociales e históricos (Reyes y López, 2016). En ese sentido, la pobreza es un estatus social cuyo umbral está delimitado por criterios sociales consensuados en torno a los satisfactores humanos, de modo que, ante la carencia de estos, la sociedad en su conjunto expresa su desaprobación.

Por otro lado, la experiencia de los inmigrantes está atravesada por un estado anímico cambiante según el grado de satisfacción de cada uno. La especificidad de la situación del migrante requiere que la categoría de satisfacción empleada sea la satisfacción vital. Son específicos, de igual modo, las variables que determinan la satisfacción del inmigrante. El papel del contexto puede ser un elemento decisivo para fijar el impacto desigual en la satisfacción vital de cuatro variables centrales: la autoestima individual, el bienestar material percibido (condiciones materiales de vida), la identidad nacional y el daño percibido (personal o grupal). Aunque los contextos en los que se evalúa la satisfacción vital de los inmigrantes pueden variar, las variables que influyen consistentemente en la satisfacción entre los grupos de inmigrante son el bienestar material y la valoración positiva de sí mismo (Murillo y Molero, 2016).

El proceso de inmigración acarrea en el inmigrante secuelas dolorosas y traumáticas que implica la ruptura de lazos. De ahí que Mercado et al. (2016) subrayen la importancia de la generación y desarrollo de procesos de resiliencia (es decir, la capacidad de adaptabilidad frente a circunstancias desafiantes), pues comprenden que la resiliencia es un factor crucial para el fortalecimiento de la satisfacción vital de los migrantes. La resiliencia juega un papel sustancial en diversas dimensiones de la satisfacción vital del migrante: la red social, el nivel de bienestar personal y social, el área económica, complacencia con la vida en general.

## 2.2. Elementos esenciales de la satisfacción

Las formas de satisfacción humana en el campo de la educación pueden considerarse desde muchas perspectivas diferentes. Tomando en consideración la satisfacción laboral, cabe hablar sobre qué factores intervienen y cómo se mide la experiencia del profesorado. Hasta el momento, se sabe que la satisfacción del usuario permite medir los índices de calidad de una organización o empresa. Lo particular de la satisfacción docente consiste en que el material esencial de trabajo del profesorado son estudiantes, individuos que están en proceso de crecimiento personal.

Existen diferencias entre la satisfacción laboral docente desde la esfera universitaria y desde la escolar. En la educación superior, la satisfacción laboral está ligada a las ambiciones personales de los docentes: reconocimiento social, influencia de la investigación a nivel nacional o internacional, aceptación de una cátedra, entre otros. En cambio, en el ámbito escolar, la satisfacción responde a variables de orden social y no tanto personal. El docente de escuela encuentra gratificación cuando se siente rodeado por un equipo de trabajo eficiente, por tener buenas relaciones con sus colegas, al identificar interés en los apoderados sobre el rendimiento de los alumnos, etc. (López y Pantoja, 2017).

Ahora bien, la satisfacción laboral encubre una contracara negativa al que la actividad docente no es ajena. Es la insatisfacción laboral o, en su versión más crítica, el síndrome de aniquilamiento. El síndrome de aniquilamiento es considerado como un estado de cansancio y desgaste producto de una excesiva demanda de fuerza y energías para un individuo; en terreno profesional, esto lo padece un empleado que está “quemado” por su trabajo, en quien predomina, además, la convicción de haber fracasado en el intento de conseguir sus metas laborales (Rodríguez et al., 2017). Esta enfermedad resulta muy delicada en la actividad pedagógica al tratarse de una profesión donde se trabaja con individuos.

Este estado crónico de frustración y estrés tanto físico como psíquico tienen su origen en la creencia de las expectativas laborales y personales incumplidas. Malander (2016), tomando los postulados clásicos de Maslach y Jackson, explica la constitución triádica del síndrome de burnout:

- 1) El cansancio emocional: aquí se produce una disminución progresiva de energías vitales. El individuo es presa de un estado de cansancio excesivo y la relación entre trabajo realizado y agotamiento padecido es significativamente desproporcionado. Lo absorbe el cinismo, de modo que el sujeto se convence de que ha hecho todo lo posible y no puede dar más de sí. En su entorno laboral, son calificados como insatisfechos, irritables, amargados.
- 2) Despersonalización: el sujeto sigue despertando actitudes y percepciones negativas en clientes y colegas. Prevalece una actitud impersonal, de retraimiento y soledad con respecto al resto. Asimismo, se proyecta en el resto de las personas la responsabilidad del fracaso y frustración personales. Es un mecanismo de defensa ante los constantes sentimientos de impotencia, desamparo y pesimismo.
- 3) Baja realización personal: en este aspecto, existe tendencia en el sujeto a examinarse a sí mismo y a su desempeño laboral negativamente. Aquí se elevan los niveles de ausentismo y también se toma distancia respecto al resto de las actividades extralaborales (sociales, familiares, recreativas).

En la enseñanza universitaria, la presión puede ser más intensiva debido a los objetivos a los que apunta la institución: alcanzar la excelencia, instaurar bases para el crecimiento creativo de los estudiantes y aportar al progreso de la cultura, la ciencia y, aun, contribuir en el crecimiento moral y social de la población (Rivera et al., 2018). Ante este nivel de exigencias al que se exponen los docentes no es de extrañar la aparición frecuente de casos de fatiga laboral.

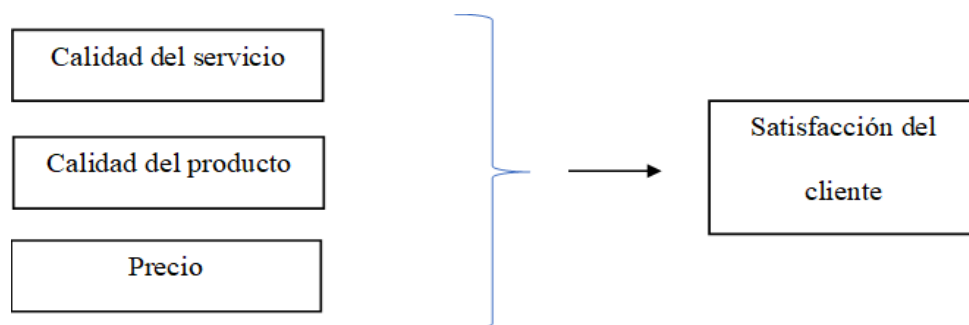
En este escenario negativo, es necesario el fortalecimiento de un sistema de apoyo profesional encargado de la salud ocupacional, porque estas crisis anímicas afectan en mayor medida al docente, pero indirectamente también al alumno que ve interrumpido el proceso de enseñanza. Franco et al. (2019), por su lado, señalan algunos factores que podrían consolidar las condiciones apropiadas para la satisfacción laboral docente: elementos extrínsecos como un buen salario, valores intrínsecos como sentirse capaz para realizar una tarea y, en el orden del reconocimiento social, la habilidad para formular soluciones para las inquietudes particulares del estudiante que lo percibe como un referente social.

### 2.3. Implicancias de la satisfacción humana en una educación

Desde una perspectiva empresarial, la satisfacción se mide por la respuesta del cliente con respecto al servicio recibido de la empresa. Siguiendo la línea de Zárraga et al. (2018), la satisfacción del cliente se puede determinar si el producto o servicio en cuestión cumple sus expectativas y necesidades. La satisfacción del cliente es una evaluación valiosa de la experiencia general del cliente, por lo que, al ser una categoría amplia incluye componentes específicos (Figura 1).

#### Figura 1

*Relación de mejora y satisfacción.*



Nota. Tomado de Zárraga et al. (2018)

Estimar la satisfacción del consumidor es importante tanto para el sector empresarial como para organizaciones sin fines de lucro, esto se debe a que no solo te indica el nivel de satisfacción, sino que también proporciona datos sobre los factores que dificultan la calificación final del cliente. (Quispe y Ayaviri, 2016).

Quispe y Ayaviri (2016) entienden la lealtad y la confianza como variables que sirven para medir los niveles de satisfacción del cliente. La confianza tiene que ver con la mitigación del sentimiento de incertidumbre que puede experimentar un cliente. A partir de factores como la honestidad, la credibilidad y el nivel de competencia, el cliente consolida su relación de creencia y confianza con la empresa (Ho, 2021). Gracias a la confianza, el cliente desarrolla comodidad y fidelización con la empresa. Sin embargo, como indica Mendoza (2020), la confianza es el objetivo final de una empresa, sino que es un puente de transición para conseguir la lealtad de los clientes.

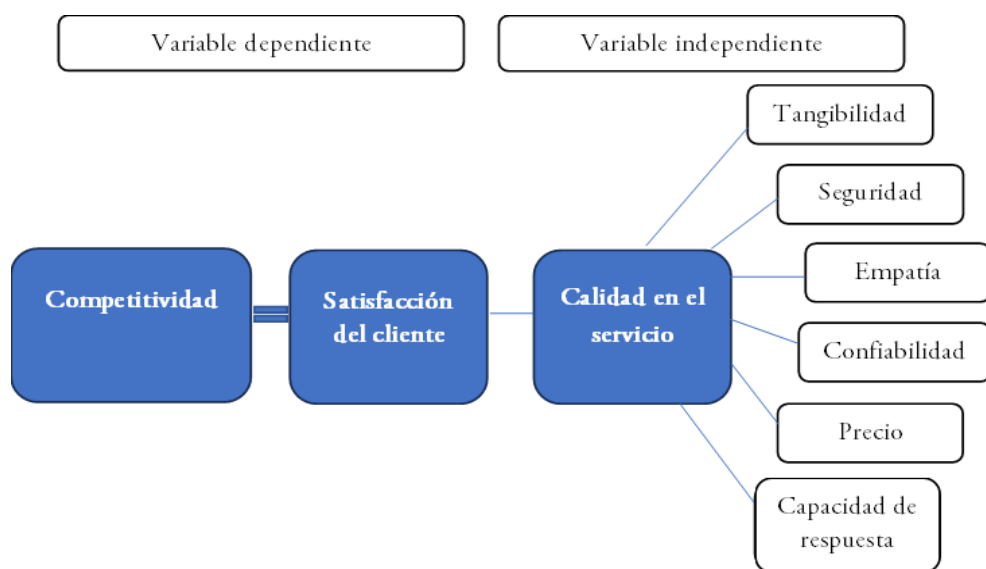
Por su parte, la lealtad es el compromiso interiorizado por el cliente que lo conduce a repetir el consumo o promocionar permanentemente un servicio/producto de su predilección (Kotler et al., 2017, citado en Ramírez et al., 2020). En otras palabras, la lealtad es una reacción positiva del usuario que lo invita a expandir su grata experiencia consigo mismo y con las personas a las que tenga a su alcance.

La tercera clave para lograr la satisfacción del cliente es la “competitividad”. La ventaja competitiva se entiende como la disposición que tiene una empresa u organización para proporcionar un producto o servicio de alta calidad, que se considera superior en el mercado en comparación a sus competidores (Becerra et al., 2016). Por supuesto, la predominancia del producto/servicio se calcula a partir de la satisfacción del cliente y los componentes de este (Figura 2). Como hemos visto, la satisfacción del consumidor, incluida la alta calidad del producto, el servicio y el precio, es el factor decisivo, por lo que la calidad a bajo precio y el buen servicio son la ecuación central de la competitividad.

Es relevante para los fines de un negocio un estudio continuo de la satisfacción de los clientes, porque un usuario satisfacción usualmente identifica la competitividad de un producto/servicio y, como consecuencia, repite el consumo transfiriendo, además, a otros potenciales clientes sus experiencias positivas. Así, atender al cliente óptimamente depende de estrategias como la innovación del servicio, la actualización de la tecnología en uso, servicio con garantía y voluntad de un personal atento a las necesidades de los clientes (Parra et al., 2018).

## Figura 2

*Supuesto teórico sobre la competitividad .*



Nota. Tomado de Bercerra et al. (2016)

## 2.4. La satisfacción humana en una educación de calidad

La satisfacción del estudiantado no es una consideración menor para las instituciones seriamente enfocadas en políticas gestión de calidad educativa. En primer lugar, la satisfacción de los estudiantes debe definirse como

el estado de confort que sienten los estudiantes cuando se dan cuenta de la satisfacción con sus expectativas de aprendizaje, gracias al desempeño efectivo de la institución para suplir sus necesidades educativas (Surdéz et al., 2018).

Se proporcionan varias variables para medir la calidad general del servicio. En el caso específico del sector educativo la satisfacción de los estudiantes es un determinante de la calidad. De hecho, medir de manera confiable la satisfacción del alumnado del nivel superior proporciona un indicador de cómo va el proceso de aprendizaje y enseñanza. Ciertamente, este indicador inicial puede convertirse es una medición de la gestión de control de calidad de dichos procesos (Pérez y Pereyra, 2015).

La gestión de calidad educativa implica varios aspectos relevantes por incidir directamente en la experiencia del estudiante. Por ejemplo, existe una relación directa entre una mayor satisfacción educativa y factores como resultados óptimos de aprendizaje de los estudiantes, menos abandonos escolares y menos cambios de carrera. En otras palabras, la satisfacción de los estudiantes es una condición esencial para el éxito del proceso de aprendizaje y un medio para mejorar la imagen y reputación de una institución educativa (Surdéz et al., 2018).

Para evaluar el bienestar de los alumnos del nivel superior, la valoración debe tener en cuenta criterios heterogéneos que van desde el desempeño del docente hasta el equipamiento e infraestructura del centro de estudios. Terrazas y Almeida (2020) toman los planteamientos de Sirgy et al. (2007) y diseñan un modelo de medición de la satisfacción estudiantil pensando, además, elementos esenciales como la personalidad, la salud y el ambiente en que se desplaza el estudiantado (Tabla 1).

**Tabla 1**

*Magnitudes de bienestar estudiantil.*

|                                                   |                                       |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Satisfacción con instalaciones y servicios</b> | Servicios de biblioteca               |
|                                                   | Transporte y el aparcamiento          |
|                                                   | Tecnologías de la comunicación        |
|                                                   | Recursos de ocio                      |
| <b>Satisfacción con los aspectos académicos</b>   | Carga de trabajo del estudiante       |
|                                                   | Docencia                              |
|                                                   | Entorno de clase                      |
|                                                   | Diversidad                            |
|                                                   | Reputación                            |
| <b>Satisfacción con los aspectos sociales</b>     | Metodología                           |
|                                                   | Actividades deportivas                |
|                                                   | Programas y servicios institucionales |
|                                                   | Actividades recreativas               |
|                                                   | Residencia                            |

*Nota.* Tomado de Terrazas y Almeida (2020).

Este modelo ofrece una perspectiva panorámica de aquellos elementos centrales que influyen en las percepciones que el estudiante se forma con respecto al servicio recibido por la institución. Ahora bien, reconsiderar este modelo en un contexto singular es un ejercicio sugestivo. El prototipo de medición anterior está basado en el marco de una educación presencial. Por su parte, las clases en línea (una realidad inherente a la educación en los tiempos que corren) se manejan bajo códigos específicos de comunicación y, por ende, aparecen nuevas variables que intervienen en la satisfacción estudiantil. Flores et al. (2016), no pasan por alto la variante virtual de los procesos de enseñanza, por lo que trazaron pautas a considerar (Tabla 2) para apuntar a una educación virtual de calidad que satisfaga las expectativas del estudiantado.

**Tabla 2**  
*Dimensiones con diferentes significados y criterios de suma importancia para el alumnado.*

| Dimensiones con diferencias significativas | Criterios de mayor importancia             | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pedagógica                                 | Calidad representacional de los contenidos | Incluye el tipo de formato, la claridad, la concisión, el diseño, la homogeneidad y pertinencia de los contenidos.                                                                                                                                        |
|                                            | La independencia de las actividades        | Refiere a que los estudiantes deben tener claridad en las guías e instrucciones de las actividades para que puedan avanzar al ritmo que ellos deseen.                                                                                                     |
|                                            | La calidad contextual de los contenidos    | Contempla la relevancia, valor añadido, actualidad, cantidad aportada de información, utilidad y adecuación de los contenidos al estudiante.                                                                                                              |
| Dimensión de Diseño de la Interfaz         | Disponibilidad de la plataforma            | La disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana resulta esencial para el éxito de esta modalidad, ya que se garantiza al estudiante que puede acceder a sus cursos en el tiempo y espacio que él elija, lo que contribuye a que ganen aceptación. |
| Orientación en Línea                       | Atención oportuna                          | La comunicación entre el docente y el alumno debe ser continua, oportuna y respetuosa, a partir de mensajes personalizados y cálidos que orienten al estudiante, a fin de que perciba que el docente se preocupa por su aprendizaje.                      |

# CAPÍTULO III

## NOCIONES DE LA REALIDAD UNIVERSITARIA PERUANA

Las universidades tienen una presencia social significativa como puerta de entrada a la adquisición de conocimiento, el autodesarrollo y la mejora de su estatus social por parte de los estudiantes. Se piensa en ella siempre en función del aporte que produce desarrollando capacidades y habilidades, produciendo nuevos sujetos y transfiriendo conocimiento valioso. Por lo tanto, su importancia es innegable y las instituciones educativas deben mejorar continuamente el servicio que brindan a la sociedad.

El propósito de este capítulo tiene como fin entender la realidad universitaria como un servicio cuya calidad se encuentra en constante evaluación. La gestión de calidad del servicio prestado por las universidades se mide según diferentes criterios, así como diferentes enfoques teóricos. Por tanto, lo primero que hay que abordar es el impacto directo de la calidad del servicio en los procesos cognitivos o de aprendizaje, teniendo en cuenta también las propuestas metodológicas de enseñanza vertidas sobre el asunto.

En la siguiente sección, nos centramos en la conceptualización y clasificación del significado específico de calidad de servicio en la educación del nivel superior. De manera particular, la infraestructura y el equipamiento de los campus universitarios juegan un rol significativo en la formación del estudiantado. Asimismo, la responsabilidad social universitaria clarificará las disquisiciones sobre la atención especializada que debe recibir el estudiante (en su condición de cliente/consumidor) en el trayecto de su carrera.

Finalmente, discutimos las realidades de la experiencia universitaria desde una perspectiva sociológica. El cambio de la escuela a la universidad involucra una serie de impactos, desequilibrios e inseguridades en los ingresos que la institución debe resolver con ellos de manera competente. De otro lado, los límites de la labor docente merecen ser repensados desde la sociología, así como la crítica hecha hacia el sistema educativo como réplica del modelo económico hegemónico y excluyente.

### **3.1. Engarces entre el aprendizaje efectivo y la gestión de calidad del servicio**

La enseñanza universitaria, como actividad de prestación de servicios, está insertada en el circuito de evaluación sobre la calidad del producto ofrecido. A grandes rasgos, el servicio que ofrece la institución universitaria no es exclusivamente la enseñanza: hay que agregar otros elementos también importantes que influyen en las expectativas y decisiones del cliente.

Además de la enseñanza, las universidades ofrecen a sus clientes los bienes del campus: área de esparcimiento y laboratorios. Cervantes et al. (2018) apuntan un conjunto de factores que los clientes del sector universitario toman en consideración para valorar su experiencia como consumidores: a) el desempeño satisfactorio de los docentes en su labor educativa, b) el rendimiento de los funcionarios de la institución ante la solicitud de descontentos con el servicio, c) el cumplimiento del horario de atención contemplando en el programa académico, d) la ejecución eficiente de los

plazos establecidos para responder las solicitudes del estudiantado.

Todos los mencionados son signos esenciales para la formación efectiva de los estudiantes universitarios. Sin embargo, el elemento medular del trayecto educativo es, sin lugar a duda, el rendimiento del docente y, en gran medida, de su capacidad está condicionada la efectividad del aprendizaje del estudiante.

En tanto piedra angular del aprendizaje, el docente no puede sustentarse en su erudición como herramienta única e irremplazable para la impartición de enseñanza. Además de ello, aquel debe valerse de estrategias didácticas apropiadas a fin de que la instrucción resulte atractiva para el estudiante, así como el estímulo permanente de la reflexión crítica (Romero, 2021). Estos detalles contribuyen a mejorar la gestión de la calidad del servicio educativo que actúan en la satisfacción de las expectativas iniciales de los estudiantes.

### *3.1.1. Constructos teóricos del aprendizaje efectivo*

Ahora bien, la labor docente ha sido estudiada y analizada desde la disciplina pedagógica por múltiples investigadores. En ese sentido, uno de los campos que se han estudiado a profundidad es el relativo a las estrategias didácticas y las prácticas metacognitivas.

Desde la psicología cognitiva, se entiende el concepto de metacognición a los procesos cognitivos que se ejecutan para evaluar la misma función cognitiva. En otras palabras, consiste en la capacidad de pensar, monitorear y regular las maneras como se adquiere conocimiento e información. Involucra una participación activa del sujeto en el examen de las condiciones individuales, sociales y materiales que hacen posible el desarrollo óptimo de las funciones cognitivas. Gracias a estas propiedades de la reflexión sobre la gestión del aprendizaje, la metacognición toma mucho más valor en contextos educativos (Valenzuela, 2019).

En torno al concepto de metacognición rondan componentes cognitivos que sirven para dar luces de cómo la reflexión sobre el propio aprendizaje puede ser un vehículo adecuado en virtud del fin que se busca. Gutiérrez (2021) señala a la cognición y la motivación, en conjunción con la metacognición, como variables cognitivas que merecen ser analizadas más críticamente en el marco de una teoría integral ya existente. Esta teoría, conocida como el aprendizaje autorregulado (AA), engloba estas tres dimensiones con el objetivo de guiar el camino de una gestión consciente (y emocional, si pensamos en el componente cognitivo de la motivación) del desarrollo educativo.

A detalle, la formación autorregulada comprende, de acuerdo con Gravini et al. (2016), tres etapas que dotan al estudiante de un rol más activo en la incorporación de conocimiento. Aquel ya no es más un receptor pasivo del flujo unilateral del saber y erudición del docente que tradicionalmente ocurría en los espacios de clase. Así, las tres fases de autorregulación del pensamiento son las siguientes:

- 1) La “planificación”: esta instancia comprende los tres ejes de la autorregulación (metacognición, cognición y motivación). Esto se hace antes de realizar las tareas y asignaciones que corresponden al proceso de aprendizaje real. Aquí, el estudiante debe tomar conciencia (sistema metacognitivo) de la actividad para poder fijar metas alcanzables y aplicar estrategias pertinentes. Del mismo modo, intervienen las expectativas y la disposición emotiva en la organización de la tarea.
- 2) El “control”: en esta etapa, el estudiante observa continuamente la actividad en desarrollo, la circunstancia bajo las cuales se realiza la actividad, y los resultados obtenidos del proceso y mantiene el espíritu y compromiso asociado a la actividad.
- 3) La “valoración”: esta etapa final incluye mecanismos de valuación y análisis de las soluciones obtenidas, y de las reacciones emocionales

que se encuentran ante ellos. En general, a este punto, el estudiante establece juicios sobre la tarea realizada de acuerdo con criterios previamente fijados por ellos mismos, o bien por el docente.

El ámbito de la educación superior se encuentra en permanente cambio a partir de las reflexiones continuas que se hacen desde las investigaciones académicas realizadas en disciplinas como lingüística, psicología, pedagogía, etc. En este respecto, la educación universitaria contemporánea requiere de reformas estructurales y metodológicas en cuanto a la enseñanza que se ofrece. Entre las renovaciones necesarias, hay que prestar especial atención al uso de estrategias didácticas dúctiles, alejadas de las formas rígidas formas tradicionales de docencia. Las nuevas metodologías deben estimular el desarrollo de las capacidades metacognitivas del estudiante, de modo que este consiga autonomía en el proceso de aprendizaje (Roque et al., 2018).

### *3.1.2. Teoría de las metodologías de enseñanza universitaria en el siglo XXI*

El nuevo siglo ha traído interesantes reflexiones con respecto a las nuevas herramientas, dispositivos, condiciones y estrategias didácticas convenientes para la enseñanza universitaria eficiente. Estas innovaciones teóricas buscan amoldarse a las transformaciones de una colectividad mundial. Especialmente en el ámbito de la tecnología y los medios digitales, que ahora están integrados en las interacciones sociales cotidianas

En esa línea, una de las propuestas inéditas es la metodología mobile learning para la educación superior. El aprendizaje móvil (Mobile learning o m-learning) se trata de un enfoque educativo que prioriza el uso de la tecnología móvil como herramienta didáctica en cualquier momento, no solo en las instalaciones físicas de una institución educativa, sino también fuera de la institución (Zubiria y Oms, 2019). El propósito inicial de este método es optimizar los procesos cognitivos y adaptarse a los cambios sociales y nuevas necesidades.

Entre los efectos positivos de la utilización del aprendizaje móvil en la educación superior, se destaca la aplicación constante y consolidada del aprendizaje móvil es expresión del éxito que ha conseguido y, se hace hincapié en que, en muestras examinadas en regiones del Tercer Mundo, absolutamente todos los estudiantes disponen de sus propios dispositivos móviles, como los smartphones, tablets (Inmaculada et al., 2018). En países subdesarrollados las condiciones socioeconómicas cambian, de manera que, si bien se reconoce la eficiencia del mobile learning, no puede asegurarse su aplicación a la totalidad de las instituciones de enseñanza superior.

Además de los métodos específicos de los medios técnicos, existe otra perspectiva teórica que se centra en las condiciones de interacción activa dentro de la clase. En general, el currículo activo recomienda establecer una relación horizontal entre los profesores y estudiantes, aun estado de participación y cooperación.

Como concepto teórico, se emplea la noción del “aula invertida” para hacer referencia a estos modelos activos. La clase invertida (o flipped classroom) es una técnica de aprendizaje que consiste en trasladar algunos procesos de aprendizaje fuera del aula; actividades como la revisión de lecturas, visualización de contenidos digitales, la reflexión y comprensión sobre los materiales estudiados (González y Abad, 2019). Así el salón se convierte en un lugar de discusión, debate y resolución de dudas. El docente abandona el rol de proveedor neutral de información para ser un guía y ordenador de las fuentes de conocimiento.

Con respecto a la influencia del modelo del “aula invertida” en la enseñanza universitaria, Hinojo et al. (2019) postulan que hasta el momento la investigación académica ha identificado beneficios vinculados al aula invertida entre los que se observa el crecimiento del entusiasmo de los alumnos, mayor capacidad de autorregulación del aprendizaje y la potenciación del trabajo en equipo. En cuanto al rendimiento de los alumnos universitarios, comentan que la mayoría de los estudios arrojan resultados

positivos: se ha visto un incremento en las calificaciones de los grupos que aplican el modelo del aula invertida en comparación con aquellos que continúan con la enseñanza tradicional.

### 3.2. Rasgos esenciales de la gestión de la calidad universitaria

La medida por la cual se puede evaluar la satisfacción del cliente es la gestión de la calidad del servicio brindado. La gestión de calidad a nivel académico superior se valora en función de la eficiencia del servicio académico brindado, del ambiente de la institución, las ganas competitivas de esta, la imagen que proyecta al mundo exterior y la correlación entre el servicio ofrecido con las necesidades que se buscan (Romero, 2021).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), tiene pilares fundamentales que pueden alcanzar una educación de calidad: a) profesores con formación impecable y motivados, b) materiales de enseñanza en correspondencia pertinente con el grado del estudiante, c) ambientes de aprendizaje confiables e inclusivos, d) capacitar permanentemente a los docentes para que se adapten a los cambios sociales y sean innovadores (citado en Surdez et al., 2017).

**Tabla 3**

*Componentes esenciales para una educación de calidad.*

| Variables de la calidad universitaria            | Ítems                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Profesor como eje de la calidad educativa</b> | Políticas educativas que nutran la formación del docente que le brinde confianza y lo capacite para aplicar estrategias innovadoras                                               |
| <b>Materiales e infraestructura</b>              | Flujo de recursos académicos de alcance a todos los estudiantes. Infraestructura apropiada y espacios amplios habilitados tanto para el esparcimiento como para la investigación. |

|                                                       |                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Principios de enseñanza</b>                        | Filosofía de enseñanza basada en el perfeccionamiento progresivo. Del mismo modo con el aprendizaje.                                                                                    |
| <b>Enfoque en el cliente</b>                          | Interrelación entre la función, objetivos y resultados de una organización y la satisfacción del cliente. Coherencia total entre los servicios prestados y lo que reciben los usuarios. |
| <b>Autonomía del estudiante</b>                       | Formación de estudiantes capaces de formular un proyecto de vida y lo apliquen con autonomía. Potenciar el desarrollo personal del estudiantado.                                        |
| <b>Iniciativas institucionales</b>                    | Lanzamiento de programas que subrayen los valores y los objetivos de la institución.                                                                                                    |
| <b>Vigencia de la enseñanza a la luz del presente</b> | Pertinencia de los estudios con el contexto social del presente, de modo que los estudiantes puedan enfrentar la realidad circundante y sus constructos sociales.                       |

Nota. Adaptado de Surdez et al. (2017)

Como se ha visto, una educación de calidad involucra la convivencia de múltiples factores, algunos de ellos externos a los procesos de enseñanza en sí mismos. Pero los rasgos esenciales siempre son los que están vinculados directamente al aprendizaje de los estudiantes. Un proceso formativo de alta calidad es aquel que tiene como objetivo fundamental desarrollar habilidades e integrar conocimientos para mejorar la calidad de vida de los estudiantes. (Yáñez y Soria, 2017).

En el Perú, la gestión de calidad de la enseñanza superior se mide a través de mecanismos administrativos como la acreditación y certificación, gestionados por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). Por medio de las acreditaciones,

las instituciones educativas son evaluadas de acuerdo con criterios y estándares elevados los cuales, si son cumplidos, deberían garantizar calidad y competitividad. En teoría, la universidad peruana que aspire a esta validación tiene que ofrecer igualdad de condiciones de ingreso, incentivar la investigación, ostentar una filosofía de mejoramiento de los métodos de enseñanza, eficiencia de los servicios, garantizar posibilidades de empleo para los egresados, entre otras cosas (Alvitres et al., 2014).

El Sistema de acreditación ha sido renovado desde el 2014, cuando se aprobó una nueva Ley Universitaria, que creo la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU). Con la intervención de la SUNEDU, el foco de los organismos públicos se ha dirigido especialmente al otorgamiento de licencias y cada vez menos énfasis a la concesión de acreditaciones extranjeras de las carreras universitarias. El problema de la falta de solidez del sistema de acreditaciones tiene su correlato en la brecha existente entre las habilidades y competencias del trabajador egresado y las que el sector productor actualmente busca (Sevillano, 2017).

### *3.2.1. Constituyentes de la óptima infraestructura universitaria*

La infraestructura de la institución no es un asunto menor en las consideraciones en torno a la calidad del servicio. La universidad que brinde un servicio de calidad tiene que ofrecer al estudiantado una infraestructura operativa y funcional que obedezca a los intereses y necesidades de la oferta académica (Espinoza, 2016).

El equipamiento que proporcionado por las universidades influye en el bienestar de los alumnos y clientes con el servicio. A este respecto, Peralta et al. (2020) esbozan un modelo de evaluación para mensurar la satisfacción estudiantil dentro del cual hay un apartado dedicado a la satisfacción con las instalaciones y equipos del centro educativo y la contribución de los mismos al aprendizaje efectivo. Los elementos sobre la infraestructura considerados en su valoración son el acceso a internet, la limpieza de los servicios sanitarios, los espacios de esparcimiento, la biblioteca digital y la

confortabilidad de las aulas. Ahora bien, si se piensa en la esfera universitaria per se, a lo anterior pueden agregarse variables como la biblioteca física, laboratorios de investigación y zonas de refrigerio apropiadamente acondicionadas.

En el contexto peruano el interés por la infraestructura educativa pública se evidenció por medio de políticas públicas. En año 2014, mediante el Decreto Supremo N° 004-2014-MINEDU, se estableció el Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED) con la finalidad de mejorar, reparar y construir infraestructura en todos los sectores de la educación pública nacional, comenzando por la educación básica regular (EBR) hasta la educación universitaria.

Sin embargo, la política para la inversión pública en materia de infraestructura no puede a ciencia cierta juzgarse un impacto notoriamente positivo en la infraestructura de los centros educativos. A pesar del crecimiento económico nacional, la infraestructura física y los problemas estructurales del sistema educativo han experimentado un progresivo deterioro no solo en la esfera urbana, sino también en las zonas rurales (Palacios, 2018).

### *3.2.2. Requisitos para la meritocracia contratación del personal docente universitario*

Para la universidad, el estudiante es un individuo que espera recibir conocimiento, pero al mismo tiempo es un cliente/consumidor. Con relación a lo último, las instituciones educativas deben tomar en cuenta al estudiante como el consumidor primario de los procesos de transformación. Si el objetivo es mejorar la gestión de calidad de los servicios y, con ello, mejorar el mercado competitivo del área, las encuestas de percepción y satisfacción deben centrarse principalmente en los estudiantes, quienes son los principales beneficiarios de los servicios educativos. (Salazar y Cabrera-Vallejo, 2016).

La optimización de la calidad de la atención y los servicios universitarios se ha considerado desde la perspectiva de la responsabilidad social universitaria (RSU). Si bien el concepto de responsabilidad social tiene su origen en el sector empresarial, no se limita al desarrollo de nuevos enfoques en el sector universitario.

La responsabilidad social universitaria es una actividad gerencial integra que abarca todas las actividades de la institución que valora la pertinencia social de la universidad y el impacto generado en la realidad contextual (Vallaey, 2018). Desde esta gestión, se contempla la incidencia social y ambiental de todas las funciones y actividades administrativas y académicas, así como las relaciones entre los miembros de la población universitaria.

En este sentido, la gestión de la calidad del servicio administrativo no es ajena a las actividades de la responsabilidad social universitaria. En efecto, Pumacayo et al. (2019) encontraron una relación significativa entre la calidad de la atención y la implementación de la política de RSU. Más concretamente, identifican una relación proporcional entre ambas variables: cuanto más intensiva sea la implementación de responsabilidad social universitaria, más altos serán los índices de la gestión de calidad del servicio administrativo de las instituciones universitarias.

En suma, la gestión administrativa (la prestación de servicios, el reclutamiento de personal, planificación, adquisiciones, marketing y publicidad, etc.) adquiere mayor relevancia dentro del marco de la RSU. Las universidades deben abandonar la noción tradicional que asocia su responsabilidad única con el cumplimiento de su función extensiva, esto es, su proyección hacia la sociedad (Vallaey y Álvarez, 2019). La responsabilidad abarca otras áreas antes no tomadas en cuenta, como es el servicio administrativo.

### **3.3. La adecuada atención en la educación superior desde una perspectiva sociológica**

El campo de la sociología ha proporcionado una variedad de herramientas analíticas para comprender el contexto empírico de las universidades. Desde las vivencias de los recién ingresados, pasando por un juicio sobre el papel del docente, hasta la crítica del modelo universitario en general, la sociología arroja luces del entramado social que opera detrás de esas problemáticas.

Con frecuencia, la transición de la escuela a la universidad significa un enorme impacto para los estudiantes. Esta interrupción en el proceso de cambio se debe a la falta de hábitos de estudio de los alumnos y su baja capacidad para procesar contenidos nuevos. Igualmente, influye la sensación de disparidad entre los contenidos estudiados en la escuela y la excesiva cobertura de material que impone la universidad. Y, por supuesto, afecta también al estudiante primerizo los códigos culturales y normas del nuevo espacio, contenidos alejados al capital cultural recibido hasta el momento. El proceso de adquisición de esos códigos no es, ni mucho menos, una operación sencilla. La falta de redes de apoyo capaces de solucionar este tipo de inquietudes personales o incertidumbres vocacionales apuntala la hostilidad proyectada en la percepción del recién ingresado con respecto a la institución universitaria (Martinic y Urzúa-Martínez, 2021).

A este respecto, la tarea de la universidad consiste en acompañar atentamente los primeros pasos del estudiante inexperto. Las características de un efectivo servicio de atención irán en sintonía con la apertura de espacios de educación emocional y soporte social que haga comfortable la progresiva adaptación del estudiante al mundo universitario.

Del mismo modo, el papel que desempeña el docente ha sido asunto de reflexión desde la sociología de la educación crítica. Desde este punto de vista, se plantean nuevas maneras de formar y ejercer la pedagogía en función de la potenciación de las aptitudes del docente en beneficio de la

calidad educativa. Así, las carreras docentes tienen la obligación brindar al docente una formación teórico-práctica, tanto contenidos científicos y como herramientas de acción que le permitan ejercer su labor en una variedad de instituciones (Valentinuz y Odetti, 2019).

Pensar sociológicamente la labor docente es pensar siempre la naturaleza crítica de su vocación. Valentinuz y Odetti, (2019) indican que al ser un agente que estimula la formación crítica es de suma importancia repensar los límites de la práctica universitaria, pues la labor docente puede extenderse y relacionarse a diversas instituciones presentes en el entorno social. En cuanto la actividad docente per se, se necesita una redefinición de los criterios de elección del repertorio de contenidos e incentivar estrategias creativas e imaginativas en los procesos de aprendizaje.

Aterrizando al contexto peruano, Ríos (2018), ha planteado una primera aproximación para una sociología de la educación universitaria. La crítica de sus propuestas se dirige a una visión del sistema educativo como correlato del modelo económico neoliberal. Ríos pone en cuestión la supuesta independencia que ostenta el modelo educativo neoliberal, pues en realidad enmascara el impacto verdadero en la agudización de la desigualdad social, la estratificación y nuevos mecanismos de inclusión y exclusión. Por ejemplo, la situación laboral de los graduados y la falta de oportunidades en el mundo laboral muestran el fracaso del modelo neoliberal a la hora de abordar los problemas de todos los estudiantes por igual.

## CAPÍTULO IV

# SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL Y LA GESTION DE CALIDAD DE SERVICIO DE UNA UNIVERSIDAD PERUANA

El propósito de este estudio es determinar el alcance del impacto en el nivel de gestión de calidad de los servicios prestados por la universidad respecto a los tipos de satisfacción que se generan por el adecuado servicio explicitado en la fiabilidad, claridad en cuanto a la organización educacional, a la infraestructura y a las clases impartidas en los centros universitarios.

El prestigio de los servicios de las universidades peruanas se sitúa en declive, debido a los niveles deficitarios de conocimiento de las realidades sociales, culturales, lingüísticas de los grupos estudiantiles en las diversas regiones del Perú. Por otra parte, los tipos de factores que generan el déficit en la atención de calidad también son de índole externa y se relacionan con la naturaleza de los bienes que se transan en la cotidianeidad universitaria.

De esta manera, se explicita que las incongruencias que se muestran entre los ofrecimientos de bienes y servicios en el espacio universitario, y

la realización de los mismos son recurrentes en las universidades fuera de Lima, por lo que genera bajos niveles de motivación estudiantil para un aprendizaje eficiente. A partir de esta perspectiva, se presentará el siguiente estudio de investigación.

Ni el conocimiento de una teoría administrativa de la calidad ni interdisciplinaria de la satisfacción en el hombre permite al investigador solucionar al corto plazo los problemas que tienen los estudiantes durante su formación universitaria. Por el contrario, una comprensión clara de estos constructos teóricos nos permite identificar la importancia de diferenciar las perspectivas de los estudiantes para identificar un conjunto de direcciones políticas para mejorar la calidad de los servicios universitarios.

De acuerdo con lo señalado, la aplicación de un sistema educativo universitario innovador y dialogante con las diferencias socioculturales y económicas de los grupos estudiantiles, así como la modernización de la infraestructura de las casas de estudio permite, al largo plazo, consolidar el nivel académico de los propios estudiantes, fomentar la investigación y aprovechar los dinamismos de los diferentes grupos sociales para comprender las realidades de un determinado territorio.

## **4.1 Objetivo general**

Diagnosticar la relación entre la satisfacción de los alumnos universitarios y la gestión de calidad del servicio prestado en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, región de Tacna, durante el año 2015.

### *4.1.1. Objetivos específicos*

- Comprobar el grado de satisfacción de los alumnos universitarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, región de Tacna, a lo

largo del año 2015.

- Determinar el grado de la gestión de calidad del servicio en el año 2015 proporcionado por la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, región de Tacna.

#### *4.1.2. Hipótesis general*

- En el año 2015, en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de la región Tacna, se encontró una relación significativa entre la satisfacción de los alumnos universitarios y la gestión de calidad del servicio prestado.

#### *4.1.3 Hipótesis específicas*

- La satisfacción de los alumnos universitarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, región de Tacna, en el transcurso del 2015, es normal.
- El grado de la gestión de calidad del servicio proporcionado por la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región de Tacna, a lo largo del 2015, es normal.

## 4.2. Indicadores y variables

**Tabla 4**

*Funcionamiento de las variables.*

| Variables                         |                                                    | Dimensiones                       | Escala de medición |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|
| <i>Variable independiente (X)</i> | X1: Satisfacción de los estudiantes universitarios | X1.1. Enseñanza                   | Nivel Ordinal      |
|                                   |                                                    | X1.2. Organización académica      |                    |
|                                   |                                                    | X1.3. Vida universitaria          |                    |
|                                   |                                                    | X1.4. Infraestructura y servicios |                    |
| <i>Variable dependiente (Y)</i>   | Y1: Calidad de servicio                            | Y1.1. Confiabilidad               | Nivel Ordinal      |
|                                   |                                                    | Y1.2. Calidad de respuesta        |                    |
|                                   |                                                    | Y1.3. Seguridad                   |                    |
|                                   |                                                    | Y1.4. Elementos tangibles         |                    |
|                                   |                                                    | Y1.5. Empatía                     |                    |

## 4.3. Procedimientos

Estudiantes de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann fueron contactados en varios puntos a lo largo de su carrera e invitados a colaborar en un estudio que evalúa las siete (7) facultades con que cuenta la institución, como son las siguientes:

- Facultad de Ingeniería
- Facultad de Derecho y Comercio
- Facultad de Agricultura
- Facultad de Medicina
- Facultad de Comunicación Educativa y Ciencias Humanas
- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
- Facultad de Construcción, Arquitectura e Ingeniería Geotecnia

Luego, los sujetos recibieron un documento de 45 elementos para responder de forma anónima durante un máximo de 20 minutos. Primero les explicamos la importancia de evaluar la satisfacción de los alumnos universitarios y la gestión de calidad del servicio proporcionado por la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, región de Tacna, a lo largo del 2015.

Se utilizó el Excel y el programa estadístico SPSS, versión 22, para el procesamiento de los datos.

#### **4.4. Tipo y diseño de investigación**

Dependiendo de la intervención del investigador, es observacional, lo que significa, no es experimental porque no hay intervención del investigador. Los datos por otra parte reflejan la progresión natural de acontecimientos que escapa del control del investigador.

Dependiendo de la cantidad de veces que se midan las variables del estudio, este será un estudio transversal ya que todas las variables se miden simultáneamente. Así, al compararse se trata de muestras independientes

y en definitiva dependiendo de las variables, este es un estudio analítico al realizarse a partir de dos variables.

Este bosquejo es correlacional porque su finalidad es determinar la relación que existe entre dos o más variables, así como evalúa el impacto de las variables y contrae que la variable independiente ha ocurrido y muestra su efecto sobre la variable dependiente.

#### **4.5. Población y muestra**

La Comunidad de estudio estuvo compuesta por aproximadamente de 6,213 alumnos, los cuales integran a la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, región Tacna, a lo largo del 2015. El tipo de muestreo utilizado en este estudio es equivalente al muestreo aleatorio simple.

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para este estudio, el método de encuesta fue el más apropiado para recolectar las opiniones de los alumnos universitarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, región de Tacna, en 2015.

La herramienta elegida según el método de investigación es un cuestionario. Cuenta con el respaldo de expertos en la materia y asesores correspondientes, verificados por estadísticas de Alfa de Cronbach. Los cuestionarios se muestran a continuación:

- Encuesta de satisfacción de los alumnos universitarios, contiene veinte (20) ítems, con cinco (5) opciones de respuesta: Completamente insatisfecho, Algo satisfecho, Moderadamente satisfecho, Bastante satisfecho y Muy satisfecho. Las instrucciones para completar el cuestionario fueron impresas en cada copia y leídas por el investigador antes entregárselos a cada alumno universitario.

- El cuestionario de gestión de calidad de servicio, que consta de veinticinco (25) ítems, con cinco (5) opciones de respuesta: Nunca, Rara vez, A veces, Casi siempre y Siempre. En cada copia se imprimieron las instrucciones para completar el cuestionario y el entrevistador las leyó antes de entregárselas a cada alumno universitario.

Los ítems de la encuesta y las preguntas sobre Satisfacción de los alumnos Universitarios y la Gestión de Calidad del servicio, medidas mediante una escala de Likert, se codificaron con letras y números para facilitar su procesamiento. La base de datos se diseñó utilizando el Software del SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) IBM versión 22, para computadoras personales. Se realizaron estadísticas descriptivas y pruebas de Chi-Cuadrada para cada Hipótesis Específica y para Hipótesis General se utilizó Correlación de Chi-Cuadrado con base en las respuestas del alumnado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

#### 4.7. Análisis y discusión de resultados

##### *Validez y confiabilidad de la Herramienta*

##### *Validez del contenido del juez*

*Variable Satisfacción de los alumnos universitarios*

**Tabla 5.**

*Valoraciones de expertos de la tabla de observación para la variable Satisfacción de los alumnos universitarios.*

| Indicadores | Criterios                                                       | Experto 1 | Experto 2 | Experto 3 |
|-------------|-----------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 1.CLARIDAD  | Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible. | 5         | 4         | 4         |

|                    |                                                                                        |   |   |   |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| 2.OBJETIVIDAD      | Está expresado en conductas observables.                                               | 5 | 5 | 4 |
| 3.PERTINENTE       | Las preguntas tienen que ver con el tema.                                              | 5 | 5 | 4 |
| 4. ORGANIZACION    | Existe una organización lógica de las preguntas.                                       | 5 | 4 | 4 |
| 5. SUFICIENCIA     | Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general | 5 | 5 | 5 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.                         | 5 | 5 | 5 |
| 7. CONSISTENCIA    | Existe solidez y coherencia entre sus preguntas.                                       | 5 | 5 | 5 |
| 8. COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores y las dimensiones.                                      | 5 | 4 | 5 |
| 9. METODOLOGIA     | El proceso responde al Método Científico.                                              | 5 | 5 | 5 |

**Tabla 6.**

*Calificación de la herramienta para la variable Satisfacción de los alumnos universitarios.*

| NUEVA ESCALA   | INTERVALO | SIGNIFICADO               |
|----------------|-----------|---------------------------|
| 0.000 - 2.280  | A         | Adecuación total          |
| 2.281 - 2.561  | B         | Adecuación en gran medida |
| 2.562 - 6.842  | C         | Adecuación promedio       |
| 6.843 - 9.123  | D         | Adecuación escasa         |
| 9.124 - 11.404 | E         | Inadecuación              |

Conforme a las tablas 6 y 7, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1.11 que se encuentra dentro del rango A. Por lo tanto, la herramienta paso la prueba de validez (validez de contenido).

**Variable**

*Satisfacción de los alumnos Universitarios*

De acuerdo a los resultados de validez realizado por tres (3) expertos los cuales se presentan en el anexo 3, la validez de este instrumento para la variable Satisfacción de los Alumnos Universitarios, se puede apreciar en la tabla adjunta.

**Tabla 7.**  
*Evaluación de expertos de la tabla de observación para la variable Gestión de la Calidad del Servicio.*

| Indicadores    | Criterios                                                                              | Experto 1 | Experto 2 | Experto 3 |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 1.CLARIDAD     | Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible.                        | 5         | 4         | 5         |
| 2.OBJETIVIDAD  | Está expresado en conductas observables.                                               | 5         | 5         | 5         |
| 3.PERTINENTE   | Las preguntas tienen que ver con el tema.                                              | 5         | 5         | 5         |
| 4.ORGANIZACION | Existe una organización lógica de las preguntas.                                       | 5         | 4         | 5         |
| 5.SUFICIENCIA  | Se tiene la suficiente cantidad y calidad de ítems para consolidar el concepto general | 5         | 5         | 5         |

|                   |                                                                |   |   |   |
|-------------------|----------------------------------------------------------------|---|---|---|
| 6.INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas. | 5 | 5 | 5 |
| 7.CONSISTENCIA    | Existe solidez y coherencia entre sus preguntas.               | 5 | 5 | 5 |
| 8.COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores y las dimensiones.              | 5 | 4 | 4 |
| 9.METODOLOGIA     | El proceso responde al Método Científico.                      | 5 | 5 | 4 |

**Tabla 8.**

*Calificación del instrumento para la variable Gestión de Calidad del Servicio*

| NUEVA ESCALA   | INTERVALO | SIGNIFICADO               |
|----------------|-----------|---------------------------|
| 0.000 - 2.341  | A         | Adecuación total          |
| 2.342 - 4.683  | B         | Adecuación en gran medida |
| 4.684 - 7.025  | C         | Adecuación promedio       |
| 7.026 - 9.367  | D         | Adecuación escasa         |
| 9.368 - 11.708 | E         | Inadecuación              |

Conforme la tabla 8, la Distancia de Multipuntos (DPP) es 0.67 que se encuentra dentro del rango A. Por lo tanto, este instrumento paso la prueba de validez (validez de contenido).

### **Variable**

*Gestión de Calidad del Servicio*

De acuerdo a la validación realizada por tres (3) expertos, la validez de los instrumentos de las variables de Gestión de Calidad del Servicio, se mues-

tra en la tabla adjunta anteriormente.

### **Validez interna de los instrumentos**

#### *Análisis de correlación de los ítems*

**Tabla 9.**

*Análisis de correlaciones de la variable: Satisfacción de los alumnos universitarios*

| N.º | Preguntas del Cuestionario Satisfacción del Estudiante Universitario:                     | Correlación Pearson |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1   | ¿Con la preparación de clases, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores? | 1.000               |
| 2   | ¿Con el sistema de evaluación utilizado se siente?                                        | .494                |
| 3   | ¿Con la metodología de enseñanza de los profesores?                                       | .614                |
| 4   | ¿Con la incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza?                               | .440                |
| 5   | ¿Con el material utilizado por el profesor se siente?                                     | .563                |
| 6   | ¿La organización del tiempo de las actividades?                                           | .324                |
| 7   | ¿La facilidad de comunicación con los profesores?                                         | .387                |
| 8   | ¿La facilidad de comunicación con el personal administrativo?                             | .254                |
| 9   | ¿El contenido de los programas, la acción tutorial?                                       | .402                |
| 10  | ¿Con la formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo?           | .386                |
| 11  | ¿Con la participación de las actividades universitarias?                                  | .325                |

|    |                                                                                                   |      |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 12 | ¿Con la participación en la política de la universidad?                                           | .249 |
| 13 | ¿Con el acceso a diversas manifestaciones culturales y de recreación de la universidad se siente? | .277 |
| 14 | ¿Con los representantes de estudiantiles de la universidad se siente?                             | .340 |
| 15 | ¿Con los grupos de formación de habilidad artística se siente?                                    | .301 |
| 16 | ¿Con la atención en los procesos de inscripción y carnetización se siente?                        | .268 |
| 17 | ¿Con el funcionamiento de los cafetines se siente?                                                | .251 |
| 18 | ¿Con las instalaciones deportivas se siente?                                                      | .266 |
| 19 | ¿Con el servicio bibliotecario se siente?                                                         | .237 |
| 20 | ¿Con el funcionamiento de los servicios de cómputo?                                               | .303 |

En la tabla 9, se muestra el nivel de correlación. En otras palabras, cuál es la contribución de cada ítem a los diferentes resultados de la variable Satisfacción de los alumnos universitarios y cómo podemos estar seguros de que el grado de correlación es muy alto, como lo demuestra el alfa de Cronbach.

**Tabla 10.**

*Análisis de variabilidad de la variable Satisfacción de los alumnos universitarios.*

| N.º | Preguntas del cuestionario Satisfacción de los estudiantes universitarios                 | Media | Varianza |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
| 1   | ¿Con la preparación de clases, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores? | 2.98  | .645     |
| 2   | ¿Con el sistema de evaluación utilizado se siente?                                        | 2.87  | .612     |
| 3   | ¿Con la metodología de enseñanza de los profesores?                                       | 2.98  | .661     |
| 4   | ¿Con la incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza?                               | 2.85  | 1.134    |
| 5   | ¿Con el material utilizado por el profesor se siente?                                     | 2.95  | .701     |
| 6   | ¿La organización del tiempo de las actividades?                                           | 2.71  | .706     |
| 7   | ¿La facilidad de comunicación con los profesores?                                         | 2.97  | .838     |
| 8   | ¿La facilidad de comunicación con el personal administrativo?                             | 2.51  | 1.021    |
| 9   | ¿El contenido de los programas, la acción tutorial?                                       | 2.51  | .915     |
| 10  | ¿Con la formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo?           | 2.51  | .871     |
| 11  | ¿Con la participación de las actividades universitarias?                                  | 2.88  | .896     |
| 12  | ¿Con la participación en la política de la universidad?                                   | 2.24  | .776     |

|    |                                                                                                   |      |       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|
| 13 | ¿Con el acceso a diversas manifestaciones culturales y de recreación de la universidad se siente? | 2.64 | 1.188 |
| 14 | ¿Con los representantes de estudiantiles de la universidad se siente?                             | 2.27 | .761  |
| 15 | ¿Con los grupos de formación de habilidad artística se siente?                                    | 2.67 | .941  |
| 16 | ¿Con la atención en los procesos de inscripción y carnetización se siente?                        | 2.24 | 1.003 |
| 17 | ¿Con el funcionamiento de los cafetines se siente?                                                | 2.56 | .868  |
| 18 | ¿Con las instalaciones deportivas se siente?                                                      | 2.06 | .929  |
| 19 | ¿Con el servicio bibliotecario se siente?                                                         | 2.66 | 1.056 |
| 20 | ¿Con el funcionamiento de los servicios de cómputo?                                               | 2.36 | 1.257 |

En la tabla 10, muestra la variabilidad de cada pregunta que compone la encuesta de Satisfacción de los alumnos universitarios, la pregunta 16 tiene una media de 2.24 y una diferencia de 1.003, y la pregunta 1 tiene una media de 2.98 y una diferencia de 0.645 que sería superior, sin embargo, todas las preguntas mostraron un alto grado de discriminación, otorgando validez interna a la variable.

**Tabla 11.**

*Análisis de correlación de la variable Gestión de la Calidad del servicio*

| N.º | Preguntas del cuestionario Calidad de servicio                                                                        | Correlación |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1   | ¿La Institución cuenta con equipos (cómputos, laboratorios, bibliotecas, etc.) actualizados?                          | 1.000       |
| 2   | ¿Las Instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas?                                              | .453        |
| 3   | ¿El personal de la universidad tiene apariencia limpia y alineada?                                                    | .391        |
| 4   | ¿Los elementos materiales (folletos, reportes y separatas) son visualmente atractivos?                                | .394        |
| 5   | ¿Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje?                                          | .470        |
| 6   | ¿Cuándo el personal de la universidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?                                   | .338        |
| 7   | ¿Cuándo Usted tiene un problema con la universidad muestran interés en solucionárselo?                                | .262        |
| 8   | ¿El personal de la universidad realiza bien el servicio desde la primera vez?                                         | .324        |
| 9   | ¿El personal de la universidad concluye el servicio en el tiempo prometido?                                           | .357        |
| 10  | ¿El personal de la universidad mantiene sus expedientes sin errores?                                                  | .337        |
| 11  | ¿El personal de la universidad le comunica cuando concluirá el servicio ofrecido (trabajos, clases, reuniones, etc.)? | .353        |
| 12  | ¿El personal de la universidad le ofrece un servicio puntual?                                                         | .376        |

|    |                                                                                  |      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|------|
| 13 | ¿El personal de la universidad está dispuesto a ayudarlo?                        | .343 |
| 14 | ¿El personal de la universidad se encuentra disponible para atenderle?           | .404 |
| 15 | ¿Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes?                  | .281 |
| 16 | ¿El comportamiento del personal de la vigilancia le inspira confianza?           | .190 |
| 17 | ¿Usted se siente seguro durante sus trámites realizados con La Universidad?      | .284 |
| 18 | ¿El personal de la universidad es amable con Usted?                              | .215 |
| 19 | ¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?     | .209 |
| 20 | ¿Las actividades de mejora en la seguridad son adecuadas?                        | .235 |
| 21 | ¿El personal de la universidad le da una atención individualizada?               | .308 |
| 22 | ¿La institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes?  | .296 |
| 23 | ¿La universidad cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada?    | .345 |
| 24 | ¿El personal de la universidad se preocupa por los intereses de sus estudiantes? | .337 |
| 25 | ¿El personal de la universidad comprende las necesidades de sus estudiantes?     | .336 |

En la tabla 11 se muestra el nivel de correlación; es otras palabras podemos ver cuánto contribuye cada ítem a los resultados de esa variable Gestión de Calidad del servicio siendo la pregunta 16 la más inferior con un 0.190 y la más superior la pregunta 1 con 1.000.

**Tabla 12.**

*Análisis de variabilidad de la variable Gestión de la Calidad del servicio*

| N.º | Preguntas del cuestionario<br>Calidad de servicio                                                                     | Media | Varianza |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
| 1   | ¿La Institución cuenta con equipos (cómputos, laboratorios, bibliotecas, etc.) actualizados?                          | 2.87  | .998     |
| 2   | ¿Las Instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas?                                              | 2.60  | 1.144    |
| 3   | ¿El personal de la universidad tiene apariencia limpia y alineada?                                                    | 3.29  | .939     |
| 4   | ¿Los elementos materiales (folletos, reportes y separatas) son visualmente atractivos?                                | 2.91  | .749     |
| 5   | ¿Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje?                                          | 2.85  | 1.045    |
| 6   | ¿Cuándo el personal de la universidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?                                   | 2.47  | .931     |
| 7   | ¿Cuándo Usted tiene un problema con la universidad muestran interés en solucionárselo?                                | 2.59  | .925     |
| 8   | ¿El personal de la universidad realiza bien el servicio desde la primera vez?                                         | 2.75  | .848     |
| 9   | ¿El personal de la universidad concluye el servicio en el tiempo prometido?                                           | 2.68  | .784     |
| 10  | ¿El personal de la universidad mantiene sus expedientes sin errores?                                                  | 2.69  | .762     |
| 11  | ¿El personal de la universidad le comunica cuando concluirá el servicio ofrecido (trabajos, clases, reuniones, etc.)? | 2.92  | .907     |

|    |                                                                                  |      |       |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|------|-------|
| 12 | ¿El personal de la universidad le ofrece un servicio puntual?                    | 2.83 | .785  |
| 13 | ¿El personal de la universidad está dispuesto a ayudarlo?                        | 2.87 | .836  |
| 14 | ¿El personal de la universidad se encuentra disponible para atenderle?           | 2.83 | .785  |
| 15 | ¿Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes?                  | 3.16 | .848  |
| 16 | ¿El comportamiento del personal de la vigilancia le inspira confianza?           | 3.14 | 1.144 |
| 17 | ¿Usted se siente seguro durante sus trámites realizados con La Universidad?      | 3.16 | .779  |
| 18 | ¿El personal de la universidad es amable con Usted?                              | 3.13 | .881  |
| 19 | ¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?     | 3.09 | .850  |
| 20 | ¿Las actividades de mejora en la seguridad son adecuadas?                        | 2.88 | .807  |
| 21 | ¿El personal de la universidad le da una atención individualizada?               | 2.65 | .859  |
| 22 | ¿La institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes?  | 2.78 | .983  |
| 23 | ¿La universidad cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada?    | 2.69 | .986  |
| 24 | ¿El personal de la universidad se preocupa por los intereses de sus estudiantes? | 2.61 | .764  |
| 25 | ¿El personal de la universidad comprende las necesidades de sus estudiantes?     | 2.57 | .860  |

En la tabla 12 se muestra el grado de variación o diferenciación de cada pregunta que compone el conjunto de preguntas de la variable Gestión de la Calidad del servicio, la pregunta 6 con una media de 2.47 y una diferencia de 0.931, similar a la pregunta 3 con una media de 3.29 y una diferencia de 0.939 que es el valor más alto. No obstante, todas presentan un alto grado de variabilidad.

### **Valor de construcción**

*Análisis Factorial Exploratorio (AFE) de la variable Satisfacción de los alumnos universitarios*

Valor determinante = 1,624E-38

El valor del determinante de la matriz de correlación es 1,624E-38, el cual es menor que el grado de significancia 0.05, por lo que se puede decir que existe correlación entre la serie de preguntas de la encuesta Satisfacción de los alumnos universitarios.

### **Tabla 13.**

*Prueba KMO y la Esfericidad de Bartlett*

| Prueba de KMO y Bartlett                            |                     |          |
|-----------------------------------------------------|---------------------|----------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo |                     | ,897     |
| Prueba de esfericidad de Bartlett                   | Aprox. Chi-cuadrado | 2790,009 |
|                                                     | gl                  | 190      |
|                                                     | Sig.                | ,000     |

Conforme a la tabla 14, el valor de la medida de Káiser Meyer Olkin su valor es de 0.897 el cual es mayor que 0,500, lo que significa que existe correlación entre sus elementos. De manera similar, de acuerdo a las respuestas la esfericidad de Bartlett su p-valor o Sig. Es 0.00 menor que 0.05 por que existe una relación comprobada entre sus variables (ítems) y se puede realizar un análisis factorial.

**Tabla 14.**

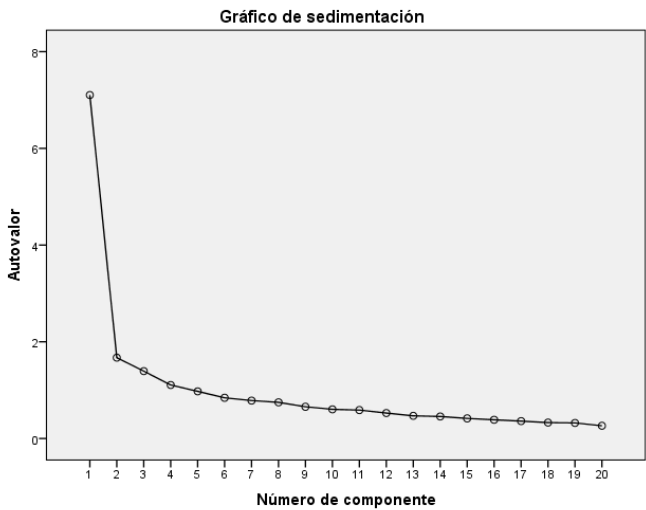
*Diferencia total explicada. Variable Satisfacción de los Alumnos Universitarios.*

| Diferencia total explicada |                        |                       |                  |                                              |                    |                  |
|----------------------------|------------------------|-----------------------|------------------|----------------------------------------------|--------------------|------------------|
| Compo-<br>nente            | Auto valores iniciales |                       |                  | Sumas de extracción de cargas al<br>cuadrado |                    |                  |
|                            | Total                  | % de<br>varian-<br>za | % acu-<br>mulado | Total                                        | % de va-<br>rianza | % acu-<br>mulado |
| 1                          | 7,103                  | 35,515                | 35,515           | 7,103                                        | 35,515             | 35,515           |
| 2                          | 1,671                  | 8,357                 | 43,872           | 1,671                                        | 8,357              | 43,872           |
| 3                          | 1,394                  | 6,968                 | 50,840           | 1,394                                        | 6,968              | 50,840           |
| 4                          | 1,107                  | 5,533                 | 56,373           | 1,107                                        | 5,533              | 56,373           |
| 5                          | ,975                   | 4,876                 | 61,249           |                                              |                    |                  |
| 6                          | ,842                   | 4,209                 | 65,458           |                                              |                    |                  |
| 7                          | ,784                   | 3,921                 | 69,380           |                                              |                    |                  |
| 8                          | ,748                   | 3,741                 | 73,121           |                                              |                    |                  |
| 9                          | ,656                   | 3,279                 | 76,400           |                                              |                    |                  |
| 10                         | ,604                   | 3,018                 | 79,418           |                                              |                    |                  |
| 11                         | ,588                   | 2,939                 | 82,357           |                                              |                    |                  |
| 12                         | ,527                   | 2,636                 | 84,993           |                                              |                    |                  |
| 13                         | ,468                   | 2,341                 | 87,334           |                                              |                    |                  |
| 14                         | ,456                   | 2,279                 | 89,613           |                                              |                    |                  |

|                                                            |      |       |         |  |  |  |
|------------------------------------------------------------|------|-------|---------|--|--|--|
| 15                                                         | ,415 | 2,077 | 91,690  |  |  |  |
| 16                                                         | ,387 | 1,937 | 93,626  |  |  |  |
| 17                                                         | ,360 | 1,801 | 95,428  |  |  |  |
| 18                                                         | ,329 | 1,644 | 97,072  |  |  |  |
| 19                                                         | ,322 | 1,611 | 98,683  |  |  |  |
| 20                                                         | ,263 | 1,317 | 100,000 |  |  |  |
| Método de extracción: análisis de componentes principales. |      |       |         |  |  |  |

Conforme a la tabla 14, existen cuatro componentes mayores a la unidad, por lo que la herramienta de medición de la Satisfacción de los alumnos universitarios debe tener 4 dimensiones, de las cuales el componente 1 explica la mayor parte de la diferencia con el 35.515% de la diferencia total explicada y hasta el componente 4 se alcanza a cubrir el 56.373 %.

**Figura 3.**  
*Gráfica de Sedimentación variable Satisfacción de los Alumnos Universitarios*



La figura 3 muestra que según la herramienta grafica de decisión para determinar el número de componentes a seleccionar, la selección de cuatro (4) componentes es apropiada porque la pendiente de la representación gráfica de los auto valores ya no es clara a partir de cinco (5).

**Tabla 15.**

*La matriz de componentes rotativos para la variable Satisfacción de los alumnos universitarios*

| Matriz de componentes rotativos                                                           |            |      |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|------|------|
|                                                                                           | Componente |      |      |      |
|                                                                                           | 1          | 2    | 3    | 4    |
| ¿Con la preparación de clases, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores? | ,772       | ,084 | ,162 | ,232 |
| ¿Con el sistema de evaluación utilizado se siente?                                        | ,642       | ,164 | ,042 | ,200 |
| ¿Con la metodología de enseñanza de los profesores?                                       | ,789       | ,134 | ,107 | ,173 |
| ¿Con la incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza?                               | ,587       | ,173 | ,228 | ,137 |
| ¿Con el material utilizado por el profesor se siente?                                     | ,754       | ,228 | ,198 | ,013 |
| ¿La organización del tiempo de las actividades?                                           | ,308       | ,396 | ,094 | ,323 |
| ¿La facilidad de comunicación con los profesores?                                         | ,375       | ,291 | ,149 | ,291 |
| ¿La facilidad de comunicación con el personal administrativo?                             | ,085       | ,157 | ,312 | ,656 |
| ¿El contenido de los programas, la acción tutorial?                                       | ,249       | ,115 | ,089 | ,797 |

|                                                                                                   |      |      |      |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|
| ¿Con la formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo?                   | ,286 | ,275 | ,104 | ,682 |
| ¿Con la participación de las actividades universitarias?                                          | ,305 | ,682 | ,227 | ,086 |
| ¿Con la participación en la política de la universidad?                                           | ,081 | ,653 | ,075 | ,314 |
| ¿Con el acceso a diversas manifestaciones culturales y de recreación de la universidad se siente? | ,200 | ,800 | ,248 | ,037 |
| ¿Con los representantes de estudiantiles de la universidad se siente?                             | ,173 | ,409 | ,225 | ,519 |
| ¿Con los grupos de formación de habilidad artística se siente?                                    | ,164 | ,636 | ,126 | ,286 |
| ¿Con la atención en los procesos de inscripción y carnetización se siente?                        | ,203 | ,092 | ,584 | ,197 |
| ¿Con el funcionamiento de los cafetines se siente?                                                | ,017 | ,241 | ,727 | ,072 |
| ¿Con las instalaciones deportivas se siente?                                                      | ,139 | ,350 | ,660 | ,105 |
| ¿Con el servicio bibliotecario se siente?                                                         | ,169 | ,016 | ,735 | ,049 |
| ¿Con el funcionamiento de los servicios de cómputo?                                               | ,187 | ,111 | ,692 | ,248 |
| Método de extracción: análisis de componentes principales.                                        |      |      |      |      |
| Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.                                             |      |      |      |      |
| La rotación ha convergido en 6 iteraciones.                                                       |      |      |      |      |

**Tabla 16.**

*Estructura de la variable Satisfacción de los alumnos universitarios*

| DIMENSIÓN 1 | DIMENSIÓN 2 | DIMENSIÓN 3 | DIMENSIÓN 4 |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Pregunta 1  | Pregunta 6  | Pregunta 11 | Pregunta 16 |
| Pregunta 2  | Pregunta 7  | Pregunta12  | Pregunta 17 |
| Pregunta 3  | Pregunta 8  | Pregunta 13 | Pregunta 18 |
| Pregunta 4  | Pregunta 9  | Pregunta 14 | Pregunta 19 |
| Pregunta 5  | Pregunta 10 | Pregunta 15 | Pregunta 20 |

Con base en las cuatro (4) matrices de rotación de componentes de la tabla 15 se ensamblaron en la estructura que se muestra en la tabla 16, que categoriza los elementos considerados en este estudio.

*De la variable Gestión de la Calidad del servicio*

Se dice que las dos hipótesis que se deben probar son el determinante y la Prueba de esfericidad de Bartlett,

$$\text{Determinante} = 2.878\text{E}-6$$

Se observa una correlación entre las variables evaluadas en el cuestionario de la Gestión de Calidad del Servicio, lo cual se evidencia en el valor del determinante de la Matriz de Correlaciones es 2.878E-6 y se ubica por debajo del nivel de significancia 0.05..

**Tabla 17.**

*Prueba KMO y la Esfericidad de Bartlett*

| Prueba de KMO y Bartlett                            |                     |          |
|-----------------------------------------------------|---------------------|----------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo |                     | ,934     |
| Prueba de esfericidad de Bartlett                   | Aprox. Chi-cuadrado | 4488,891 |
|                                                     | gl                  | 300      |
|                                                     | Sig.                | ,000     |

Los resultados de la tabla 17, con un valor de Káiser Meyer Olkin de 0.934 que supera el umbral recomendado de 0.500, lo que indica una adecuada correlación entre los ítem del instrumento. Adicionalmente, la prueba de esfericidad de Bartlett arroja un valor p de 0.00, inferior al nivel de significancia de 0.05 lo que confirma la existencia de una estadística significativa entre las variables. Estos resultados respaldan la pertinencia y solidez de la aplicación del análisis factorial a los datos del cuestionario.

**Tabla 18.**

*Diferencia total que explica la variable Gestión de la Calidad del servicio*

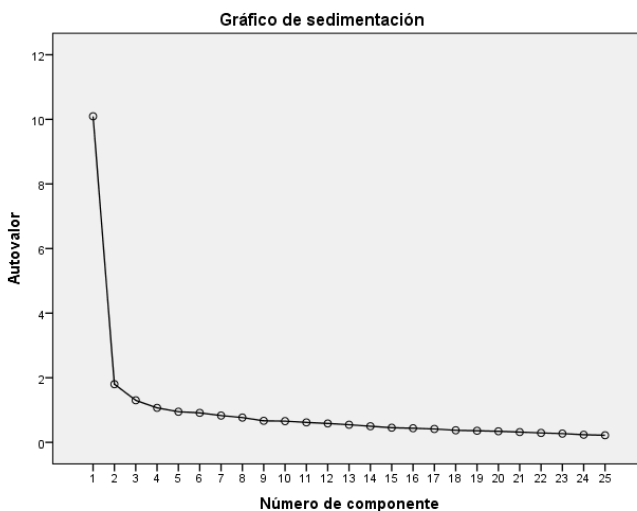
| Diferencia total explicada |                        |                |              |                                           |                |              |
|----------------------------|------------------------|----------------|--------------|-------------------------------------------|----------------|--------------|
| Compo-<br>nente            | Auto valores iniciales |                |              | Sumas de extracción de cargas al cuadrado |                |              |
|                            | Total                  | % de varian-za | % acu-mulado | Total                                     | % de va-rianza | % acu-mulado |
| 1                          | 10,094                 | 40,377         | 40,377       | 10,094                                    | 40,377         | 40,377       |
| 2                          | 1,801                  | 7,205          | 47,582       | 1,801                                     | 7,205          | 47,582       |
| 3                          | 1,301                  | 5,206          | 52,788       | 1,301                                     | 5,206          | 52,788       |
| 4                          | 1,068                  | 4,270          | 57,058       | 1,068                                     | 4,270          | 57,058       |

|                                                           |      |       |         |       |       |        |
|-----------------------------------------------------------|------|-------|---------|-------|-------|--------|
| 5                                                         | ,948 | 3,792 | 60,851  | 0.948 | 3.792 | 60.851 |
| 6                                                         | ,912 | 3,649 | 64,500  |       |       |        |
| 7                                                         | ,829 | 3,317 | 67,817  |       |       |        |
| 8                                                         | ,766 | 3,066 | 70,883  |       |       |        |
| 9                                                         | ,666 | 2,662 | 73,545  |       |       |        |
| 10                                                        | ,657 | 2,628 | 76,173  |       |       |        |
| 11                                                        | ,617 | 2,468 | 78,640  |       |       |        |
| 12                                                        | ,585 | 2,341 | 80,982  |       |       |        |
| 13                                                        | ,546 | 2,184 | 83,165  |       |       |        |
| 14                                                        | ,498 | 1,994 | 85,159  |       |       |        |
| 15                                                        | ,453 | 1,811 | 86,970  |       |       |        |
| 16                                                        | ,436 | 1,745 | 88,715  |       |       |        |
| 17                                                        | ,414 | 1,656 | 90,371  |       |       |        |
| 18                                                        | ,373 | 1,492 | 91,863  |       |       |        |
| 19                                                        | ,358 | 1,432 | 93,295  |       |       |        |
| 20                                                        | ,343 | 1,370 | 94,665  |       |       |        |
| 21                                                        | ,317 | 1,270 | 95,935  |       |       |        |
| 22                                                        | ,291 | 1,166 | 97,101  |       |       |        |
| 23                                                        | ,271 | 1,083 | 98,183  |       |       |        |
| 24                                                        | ,235 | ,941  | 99,124  |       |       |        |
| 25                                                        | ,219 | ,876  | 100,000 |       |       |        |
| Método de extracción: análisis de componentes principales |      |       |         |       |       |        |

De acuerdo a la tabla 18, el análisis factorial identifica cuatro (4) dimensiones en el instrumento de Gestión de la Calidad del servicio, el componente 1, con mayor capacidad explicativa (40.377% de la varianza), seguido por los componentes 2,3 y 4 que en conjunto abarca el 60.851% de la varianza total. Estos resultados sugieren una estructura factorial robusta con cuatro dimensiones relevantes para la medición de la gestión de la calidad del servicio.

**Figura 4.**

*Gráfica de sedimentación correspondiente a la variable Gestión de la Calidad del servicio*



La figura 4, herramienta grafica para la selección del número de componentes, sugiere que la elección de cinco componentes sería la más adecuada. Esto se observa en la pendiente de la curva, que se reduce considerablemente a partir del quinto componente, lo que indica que la información adicional explicada por componentes adicionales es menor.

**Tabla 19.**

*La matriz de componentes rotativo*

| Matriz de componente rotativo                                                                |            |      |      |      |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|------|------|------|
|                                                                                              | Componente |      |      |      |      |
|                                                                                              | 1          | 2    | 3    | 4    | 5    |
| ¿La Institución cuenta con equipos (cómputos, laboratorios, bibliotecas, etc.) actualizados? | ,169       | ,118 | ,001 | ,611 | ,391 |
| ¿Las Instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas?                     | ,279       | ,128 | ,121 | ,698 | ,273 |
| ¿El personal de la universidad tiene apariencia limpia y alineada?                           | ,007       | ,434 | ,376 | ,537 | ,118 |
| ¿Los elementos materiales (folletos, reportes y separatas) son visualmente atractivos?       | ,216       | ,387 | ,112 | ,587 | ,001 |
| ¿Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje?                 | ,230       | ,224 | ,152 | ,738 | ,073 |
| ¿Cuándo el personal de la universidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?          | ,205       | ,520 | ,149 | ,272 | ,205 |
| ¿Cuándo Usted tiene un problema con la universidad muestran interés en solucionárselo?       | ,365       | ,442 | ,094 | ,156 | ,159 |
| ¿El personal de la universidad realiza bien el servicio desde la primera vez?                | ,274       | ,691 | ,268 | ,233 | ,071 |
| ¿El personal de la universidad concluye el servicio en el tiempo prometido?                  | ,234       | ,739 | ,066 | ,138 | ,302 |
| ¿El personal de la universidad mantiene sus expedientes sin errores?                         | ,038       | ,628 | ,054 | ,222 | ,352 |

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
EDUCATIVOS UNIVERSITARIOS

|                                                                                                                       |      |      |      |      |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| ¿El personal de la universidad le comunica cuando concluirá el servicio ofrecido (trabajos, clases, reuniones, etc.)? | ,155 | ,326 | ,137 | ,182 | ,496 |
| ¿El personal de la universidad le ofrece un servicio puntual?                                                         | ,128 | ,331 | ,215 | ,273 | ,643 |
| ¿El personal de la universidad está dispuesto a ayudarlo?                                                             | ,271 | ,185 | ,191 | ,115 | ,746 |
| ¿El personal de la universidad se encuentra disponible para atenderle?                                                | ,262 | ,220 | ,384 | ,170 | ,565 |
| ¿Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes?                                                       | ,332 | ,108 | ,295 | ,056 | ,455 |
| ¿El comportamiento del personal de la vigilancia le inspira confianza?                                                | ,268 | ,089 | ,711 | ,181 | ,182 |
| ¿Usted se siente seguro durante sus trámites realizados con La Universidad?                                           | ,160 | ,135 | ,670 | ,274 | ,207 |
| ¿El personal de la universidad es amable con Usted?                                                                   | ,145 | ,269 | ,689 | ,036 | ,250 |
| ¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?                                          | ,349 | ,323 | ,598 | ,083 | ,138 |
| ¿Las actividades de mejora en la seguridad son adecuadas?                                                             | ,532 | ,106 | ,542 | ,170 | ,045 |
| ¿El personal de la universidad le da una atención individualizada?                                                    | ,703 | ,201 | ,323 | ,093 | ,201 |
| ¿La institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes?                                       | ,658 | ,204 | ,185 | ,117 | ,185 |

|                                                                                  |      |      |      |      |      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| ¿La universidad cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada?    | ,721 | ,234 | ,202 | ,203 | ,138 |
| ¿El personal de la universidad se preocupa por los intereses de sus estudiantes? | ,750 | ,097 | ,154 | ,236 | ,240 |
| ¿El personal de la universidad comprende las necesidades de sus estudiantes?     | ,753 | ,151 | ,146 | ,270 | ,178 |
| Método de extracción: análisis de componentes principales.                       |      |      |      |      |      |
| Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.                            |      |      |      |      |      |
| a. La rotación ha convergido en 8 iteraciones.                                   |      |      |      |      |      |

**Tabla 20.**

*Estructura de la variable Gestión de la Calidad del servicio.*

| DIMENSIÓN 1 | DIMENSIÓN 2 | DIMENSIÓN 3 | DIMENSIÓN 4 | DIMENSIÓN 5 |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Pregunta 1  | Pregunta 6  | Pregunta 11 | Pregunta 16 | Pregunta 21 |
| Pregunta 2  | Pregunta 7  | Pregunta 12 | Pregunta 17 | Pregunta 22 |
| Pregunta 3  | Pregunta 8  | Pregunta 13 | Pregunta 18 | Pregunta 23 |
| Pregunta 4  | Pregunta 9  | Pregunta 14 | Pregunta 19 | Pregunta 24 |
| Pregunta 5  | Pregunta 10 | Pregunta 15 | Pregunta 20 | Pregunta 25 |

La tabla 19, del AFE presenta la estructura factorial de la variable Gestión de la Calidad del servicio la cual se compone de cinco dimensiones, A pesar de la posibilidad de trabajar con un menor número de dimensiones, se opta por mantener las 5 dimensiones originales en el análisis, dado que el objetivo del estudio se centra en la comprensión profunda de la Gestión de la Calidad del Servicio en su totalidad.

## Confiabilidad de los instrumentos

En aras de evaluar la confiabilidad de los instrumentos utilizados en la investigación, se ha implementado el coeficiente de Alfa de Cronbach. Este índice que se expresa en una escala de -1 y 1 presentada en la tabla siguiente:

**Tabla 21.**

*Escala de Alfa de Cronbach*

| Escala      | Significado            |
|-------------|------------------------|
| -1 a 0      | No es confiables       |
| 0.01 – 0.49 | Baja confiabilidad     |
| 0.50 – 0.69 | Moderada confiabilidad |
| 0.70 – 0.89 | Fuerte confiabilidad   |
| 0.90 – 1.00 | Alta confiabilidad     |

*Análisis de confiabilidad de las herramientas de las variables estudiadas*

El cálculo del Alfa de Cronbach se realizó utilizando el programa SPSS 21, empleando la totalidad de los ítems de la escala sin realizar ninguna reducción. Los resultados del análisis se muestran a continuación:

**Tabla 22.**

*Alfa de Cronbach: Satisfacción de los alumnos universitarios*

| Estadísticas de confiabilidad |                |
|-------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach              | N de elementos |
| ,902                          | 20             |

El Análisis del Alfa de Cronbach para la variable Satisfacción de los alumnos universitarios arroja un valor de 0.902, lo que evidencia una alta con-

fiabilidad del instrumento utilizado para su medición.

**Tabla 23.**

*Alfa de Cronbach: Gestión de la Calidad del servicio*

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| ,937                       | 25             |

El coeficiente Alfa de Cronbach para la variable “Gestión de la Calidad del servicio” se ubica en 0.937, lo que denota un alto nivel de confiabilidad del instrumento de medición empleado en el estudio.

**Estadísticas basadas en la naturaleza del Estudio**

***Prueba de normalidad***

*Prueba de normalidad para la variable Satisfacción de los alumnos universitarios*

✓ Formulación de hipótesis

Hi: La distribución de la variable satisfacción de los alumnos universitarios es diferente a la distribución normal.

Ho: La distribución de la variable satisfacción de los alumnos universitarios no es diferente de la distribución normal.

Grado de significancia: 0,05

## Prueba Estadística

**Tabla 24.**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

| Prueba de Kolmogorov-Smirnov                  |                     | Satisfacción de los estudiantes universitarios |
|-----------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------|
| N                                             |                     | 362                                            |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup>            | Media               | 1,6989                                         |
|                                               | Desviación estándar | ,52150                                         |
| Máximas diferencias extremas                  | Absoluta            | ,387                                           |
|                                               | Positivo            | ,251                                           |
|                                               | Negativo            | -,387                                          |
| Estadístico de prueba                         |                     | ,387                                           |
| Sig. asintótica (bilateral)                   |                     | ,000 <sup>c</sup>                              |
| a. La distribución de prueba es normal.       |                     |                                                |
| b. Se calcula a partir de datos.              |                     |                                                |
| c. Corrección de significación de Lilliefors. |                     |                                                |

Regla de decisión

P (sig asintot) < 0,05: rechazar la Ho

P (sig asintot) > 0,05: no rechazar la Ho

SIG o P-valor: 2.9164E-15

Decisión estadística:  $2.9164E-156 < 0,05$ ; la prueba de normalidad indica que se rechaza la hipótesis nula en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, esto implica que la variable Satisfacción de los alumnos universitarios tiene una distribución normal.

Conforme a la tabla 25, los datos de la variable Satisfacción de los alumnos universitarios no se ajusta a una distribución normal.

Prueba de Normalidad para la variable Gestión de la Calidad del Servicio

✓ Planteamiento de hipótesis

Hi: La variable Gestión de la Calidad del servicio es diferente de la distribución normal

Ho: La variable Gestión de la Calidad del servicio no es diferente de la distribución normal

✓ Grado de significancia: 0,05

**Tabla 25.**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.*

| Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra |                     | Calidad de servicio |
|-----------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| N                                             |                     | 362                 |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup>            | Media               | 1,84                |
|                                               | Desviación estándar | ,519                |
| Máximas diferencias extremas                  | Absoluta            | ,394                |
|                                               | Positivo            | ,311                |
|                                               | Negativo            | -,394               |
| Estadístico de prueba                         |                     | ,394                |
| Sig. asintótica (bilateral)                   |                     | ,000 <sup>c</sup>   |
| a. La distribución de prueba es normal.       |                     |                     |
| b. Se calcula a partir de datos.              |                     |                     |
| Corrección de significación de Lilliefors.    |                     |                     |

✓ Regla de decisión

$P(\text{sig asintot}) < 0,05$ : rechazar la  $H_0$

$P(\text{sig asintot}) > 0,05$ : no rechazar la  $H_0$

✓ SIG o P-valor: 2,6551E-162

✓ Decisión estadística

2,6551E-162 < 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, en otras palabras, los datos de la variable Gestión de la Calidad del servicio no se distribuyen normalmente.

Conforme a la tabla 25, la variable Gestión de la Calidad del servicio, sus ítems se distribuyen normalmente.

***Evaluación cruzada de las variables: Satisfacción de los alumnos universitarios y la Gestión de la Calidad del servicio***

**Tabla 26.**

*Tabulación cruzada de la Gestión de la Calidad del servicio\*Satisfacción de los alumnos universitarios.*

| Bajo nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios    |                               |             | Satisfacción de los alumnos universitarios                             |       |        | Total |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------|-------|--------|-------|
|                                                                 |                               |             | Alto nivel de satisfac-<br>ción de los estudiantes universita-<br>rios |       |        |       |
| Regular nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios |                               |             |                                                                        |       |        |       |
| Calidad de ser-<br>vicio                                        | Baja ca-<br>lidad de servicio | Recuento    | 58                                                                     | 25    | 0      | 83    |
|                                                                 |                               | % del total | 16,0%                                                                  | 6,9%  | 0,0%   | 22,9% |
|                                                                 | Regular calidad de servicio   | Recuento    | 62                                                                     | 190   | 3      | 255   |
|                                                                 |                               | % del total | 17,1%                                                                  | 52,5% | 0,8%   | 70,4% |
|                                                                 | Alta ca-<br>lidad de servicio | Recuento    | 0                                                                      | 16    | 8      | 24    |
|                                                                 |                               | % del total | 0,0%                                                                   | 4,4%  | 2,2%   | 6,6%  |
| Total                                                           |                               | Recuento    | 120                                                                    | 231   | 11     | 362   |
|                                                                 |                               | 33,1%       | 63,8%                                                                  | 3,0%  | 100,0% |       |
|                                                                 |                               | % del total |                                                                        |       |        |       |

La tabla 26, indica los niveles de satisfacción de los alumnos universitarios con la universidad son regulares (63.8%), la Gestión de la calidad del servicio también se percibe como regular por la mayoría de los alumnos (70.4%).

**Variable Satisfacción de los alumnos universitarios y sus resultados**

*Medida de valoración de las variables*

A fin de determinar el nivel obtenido en cada una de las variables, y facilitar el análisis global del comportamiento de las mismas, se han diseñado escalas de valoración. Dichas escalas establecen los diferentes niveles de acuerdo al puntaje señalado en el proceso de tabulación de las respuestas de la muestra. Las escalas de valoración son las siguientes:

**Tabla 27.**

*Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la variable Satisfacción de los alumnos universitarios*

| Escala de valoración          | Puntaje |
|-------------------------------|---------|
| Alto nivel de satisfacción    | 76-100  |
| Regular nivel de satisfacción | 48-75   |
| Bajo nivel de satisfacción    | 20-47   |

**Tabla 28.**

*Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la variable Gestión de la Calidad del servicio*

| Escala de valoración        | Puntaje |
|-----------------------------|---------|
| Alta calidad de servicio    | 93-125  |
| Regular calidad de servicio | 59-92   |
| Baja calidad de servicio    | 25-58   |

## Resultado de la satisfacción de los alumnos universitarios

### Variable y sus dimensiones

**Tabla 29.**

*Valores de la media y la desviación estándar de la dimensión de Aprendizaje*

| Dimensión | N  | Media | Desviación típica |
|-----------|----|-------|-------------------|
| Enseñanza | 05 | 2.924 | 0.860             |

**Tabla 30.**

*Sumatorio de la dimensión de Aprendizaje*

| Dimensión | N  | Sumatorio |
|-----------|----|-----------|
| Enseñanza | 05 | 14.62     |

**Tabla 31.**

*Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión del Aprendizaje*

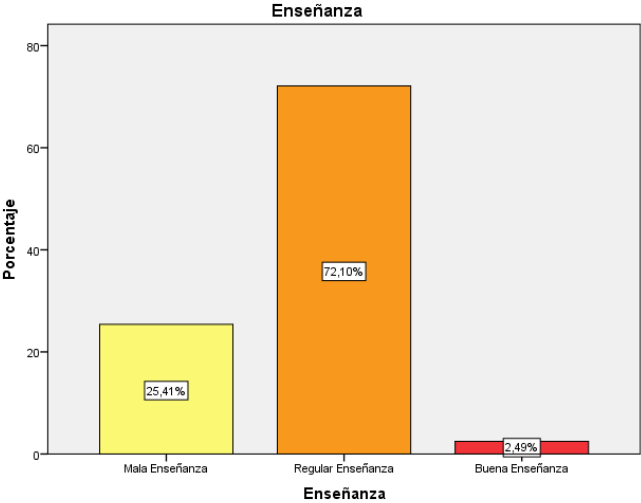
| Dimensión Enseñanza                                                                      | N   | Suma | Media | Desviación estándar |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|-------|---------------------|
| Con la preparación de clases, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores. | 362 | 1079 | 2.98  | .803                |
| Con el sistema de evaluación utilizado se siente.                                        | 362 | 1039 | 2.87  | .782                |
| Con la metodología de enseñanza de los profesores.                                       | 362 | 1077 | 2.98  | .813                |
| Con la incorporación de nuevas tecnologías a la enseñanza.                               | 362 | 1030 | 2.85  | 1.065               |
| Con el material utilizado por el profesor se siente.                                     | 362 | 1068 | 2.95  | .837                |
| N válido (por lista)                                                                     | 362 |      |       |                     |

**Tabla 32.**

*Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la dimensión enseñanza*

| Escala de valoración | Puntajes |
|----------------------|----------|
| Buena Enseñanza      | 21-25    |
| Regular Enseñanza    | 13-20    |
| Mala Enseñanza       | 5-12     |

**Figura 5.**  
*Dimensión Enseñanza*



El análisis de las tablas 29, 30, 31 y 32 y de la figura 5 nos permite observar el comportamiento de la dimensión Enseñanza. La calificación media obtenida es de 2.924 con una desviación estándar de 0.860, estos datos indican que la mayoría de los participantes (72.10%) ubican la calidad de la enseñanza con un rango regular.

**Tabla 33.**  
*Valores de la media y de la desviación típica de la dimensión Organización académica*

| Dimensión              | N  | Media | Desviación típica |
|------------------------|----|-------|-------------------|
| Organización académica | 05 | 2.639 | 0.931             |

**Tabla 34.**

*Sumatoria de la dimensión Organización académica*

| Dimensión              | N  | Sumatoria |
|------------------------|----|-----------|
| Organización académica | 05 | 13.20     |

**Tabla 35.**

*Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión Organización académica.*

| Organización Académica                                                          | N   | Suma | Media | Desviación estándar |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----|------|-------|---------------------|
| ¿La organización del tiempo de las actividades?                                 | 362 | 980  | 2.71  | .840                |
| ¿La facilidad de comunicación con los profesores?                               | 362 | 1075 | 2.97  | .916                |
| ¿La facilidad de comunicación con el personal administrativo?                   | 362 | 907  | 2.51  | 1.010               |
| ¿El contenido de los programas, la acción tutorial?                             | 362 | 908  | 2.51  | .957                |
| ¿Con la formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo? | 362 | 907  | 2.51  | .933                |
| N válido (por lista)                                                            | 362 |      |       |                     |

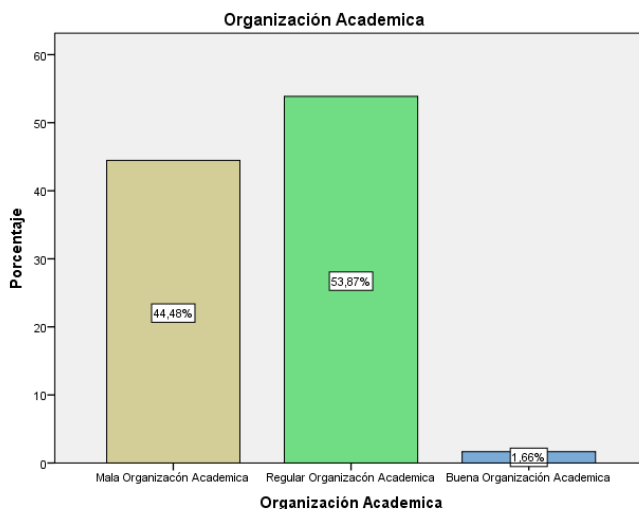
**Tabla 36.**

*Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la dimensión Organización académica.*

| Escala de valoración           | Puntajes |
|--------------------------------|----------|
| Buena organización académica   | 21-25    |
| Regular organización académica | 13-20    |
| Baja organización académica    | 5-12     |

**Figura 6.**

*Dimensión Organización académica.*



Las tablas 33, 34, 35 y 36, y de la figura 6 muestran el comportamiento promedio de la dimensión “Organización académica”. El resultado obtenido fue 2.639 con una desviación típica de 0.931, en la escala de valoración, la suma total fue de 13.20, lo que indica una calificación de “Regular organización académica” con un 53.87%.

**Tabla 37.**

*Valores de la media y de la desviación típica de la dimensión Vida universitaria*

| Dimensión          | N  | Media | Desviación típica |
|--------------------|----|-------|-------------------|
| Vida universitaria | 05 | 2.540 | 0.952             |

**Tabla 38.**

*Sumatoria de la dimensión Vida universitaria.*

| Dimensión          | N  | Sumatoria |
|--------------------|----|-----------|
| Vida universitaria | 05 | 12.70     |

**Tabla 39.**

*Cálculo de la suma de la media y de la desviación estándar de la dimensión Vida universitaria.*

| Vida universitaria                                                                                | N   | Suma | Media | Desviación estándar |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|-------|---------------------|
| ¿Con la participación de las actividades universitarias?                                          | 362 | 1041 | 2.88  | .946                |
| ¿Con la participación en la política de la universidad?                                           | 362 | 811  | 2.24  | .881                |
| ¿Con el acceso a diversas manifestaciones culturales y de recreación de la universidad se siente? | 362 | 957  | 2.64  | 1.090               |
| ¿Con los representantes de estudiantiles de la universidad se siente?                             | 362 | 820  | 2.27  | .872                |

|                                                                |     |     |      |      |
|----------------------------------------------------------------|-----|-----|------|------|
| ¿Con los grupos de formación de habilidad artística se siente? | 362 | 968 | 2.67 | .970 |
| N válido (por lista)                                           | 362 |     |      |      |

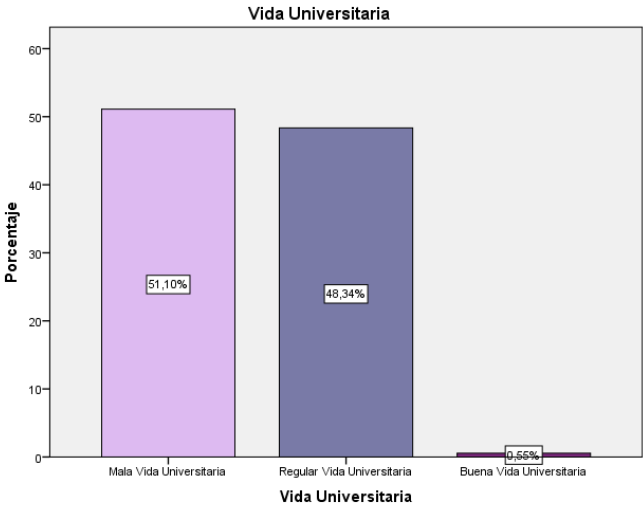
**Tabla 40.**

*Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la dimensión Vida universitaria.*

| Escala de Valoración       | Puntajes |
|----------------------------|----------|
| Buena vida universitaria   | 21-25    |
| Regular vida universitaria | 13-20    |
| Mala vida universitaria    | 5-12     |

**Figura 7.**

*Dimensión Vida universitaria.*



Las tablas 37, 38, 39 y 40 y de la figura 7, reflejan el comportamiento en la dimensión “Vida universitaria”. La puntuación media general obtenida fue de 2.540 con una desviación estándar de 0.952, y una puntuación total obtenida de 12.70, lo que indica una calificación de “Mala vida universitaria” con un 51.10%.

**Tabla 41.**

*Valores de la media y de la desviación típica de la dimensión Infraestructura y servicios universitarios.*

| Dimensión                                  | N  | Media | Desviación típica |
|--------------------------------------------|----|-------|-------------------|
| Infraestructura y servicios universitarios | 05 | 2.377 | 1.009             |

**Tabla 42.**

*Sumatoria de la dimensión Infraestructura y servicios universitarios.*

| Indicador                                  | N  | Sumatoria |
|--------------------------------------------|----|-----------|
| Infraestructura y servicios universitarios | 05 | 11.89     |

**Tabla 43.**

*Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión Infraestructura y servicios universitarios.*

| Infraestructura y servicios universitarios                                 | N   | Suma | Media | Desviación estándar |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|------|-------|---------------------|
| ¿Con la atención en los procesos de inscripción y carnetización se siente? | 362 | 811  | 2.24  | 1.002               |
| ¿Con el funcionamiento de los cafetines se siente?                         | 362 | 926  | 2.56  | .932                |
| ¿Con las instalaciones deportivas se siente?                               | 362 | 747  | 2.06  | .964                |
| ¿Con el servicio bibliotecario se siente?                                  | 362 | 963  | 2.66  | 1.028               |
| ¿Con el funcionamiento de los servicios de cómputo?                        | 362 | 856  | 2.36  | 1.121               |
| N válido (por lista)                                                       | 362 |      |       |                     |

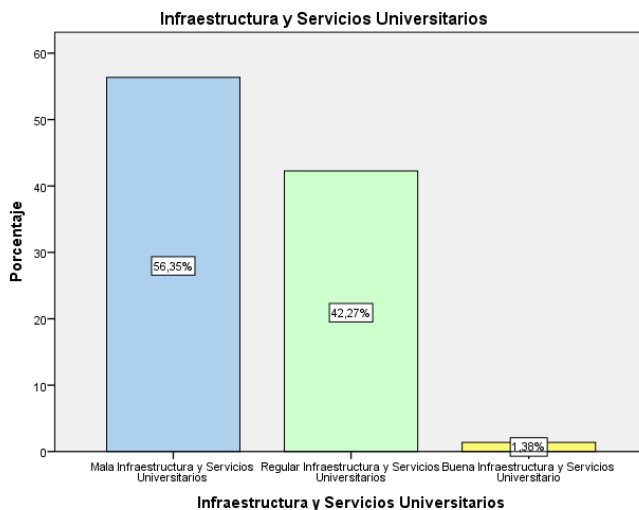
**Tabla 44.**

*Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la dimensión Infraestructura y servicios universitarios.*

| Escala de valoración                               | Puntajes |
|----------------------------------------------------|----------|
| Buena infraestructura y servicios universitarios   | 21-25    |
| Regular infraestructura y servicios universitarios | 13-20    |
| Mala infraestructura y servicios universitarios    | 5-12     |

**Figura 8.**

*Dimensión Infraestructura y servicios universitarios.*



Los resultados de las tablas 42, 43, 44 y 45, y de la figura 8, muestran el comportamiento promedio de la dimensión “Infraestructura y Servicios Universitarios”. El resultado fue de 2.377 con una desviación estándar de 1.009, puntaje total 11.89, lo que indica una calificación de “Mala Infraestructura y Servicios Universitarios” con un 56.35%.

***Análisis general de la variable Satisfacción de los estudiantes universitarios***

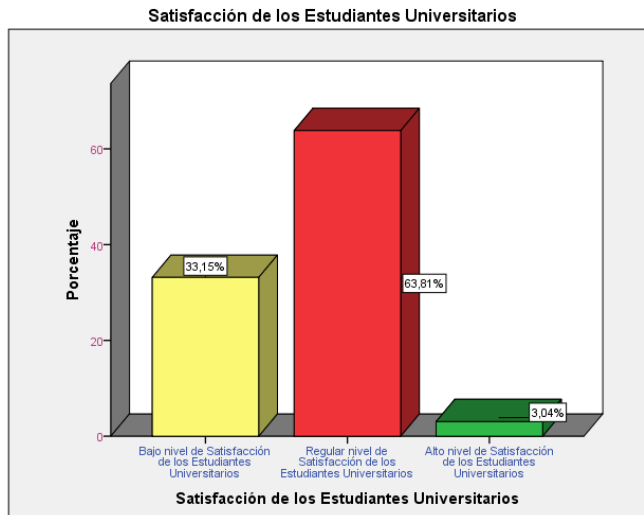
**Tabla 45.**

*Satisfacción de los estudiantes universitarios.*

| Satisfacción de los estudiantes universitarios |                                                                 | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido                                         | Bajo nivel de Satisfacción de los Estudiantes Universitarios    | 120        | 33,1         | 33,1              | 33,1                 |
|                                                | Regular nivel de Satisfacción de los Estudiantes Universitarios | 231        | 63,8         | 63,8              | 97,0                 |
|                                                | Alto nivel de Satisfacción de los Estudiantes Universitarios    | 11         | 3,0          | 3,0               | 100,0                |
|                                                | <b>Total</b>                                                    | <b>362</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>      |                      |

**Figura 9.**

*Variable Satisfacción de los estudiantes universitarios.*



La tabla 45 y de la figura 9 nos muestran la “Satisfacción de los alumnos universitarios” de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de la Región Tacna, en el año 2015 de los estudiantes encuestados 231 encontraron que el nivel de satisfacción fue “regular” con una puntuación de 63.81%.

## Resultado de la Gestión de la Calidad del servicio

### *Variable y sus dimensiones*

#### *Elementos tangibles*

**Tabla 46.**

*Valores de la media y de la desviación típica de la dimensión Elementos tangibles.*

| Dimensión           | N  | Media | Desviación típica |
|---------------------|----|-------|-------------------|
| Elementos tangibles | 05 | 2.907 | 0.985             |

**Tabla 47.**

*Sumatoria de la dimensión Elementos tangibles.*

| Dimensión           | N  | Sumatoria |
|---------------------|----|-----------|
| Elementos tangibles | 05 | 14.53     |

**Tabla 48.**

*Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión Elementos tangibles.*

| Elementos Tangibles                                                                            | N   | Suma | Media | Desviación estándar |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|-------|---------------------|
| ¿La Institución cuenta con equipos (cómpu- tos, laboratorios, bibliotecas, etc.) actualizados? | 362 | 1040 | 2.87  | .999                |
| ¿Las Instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas?                       | 362 | 941  | 2.60  | 1.069               |
| ¿El personal de la universidad tiene apariencia limpia y alineada?                             | 362 | 1192 | 3.29  | .969                |
| ¿Los elementos materiales (folletos, reportes y separatas) son visualmente atractivos?         | 362 | 1055 | 2.91  | .865                |
| ¿Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje?                   | 362 | 1033 | 2.85  | 1.022               |
| N válido (por lista)                                                                           | 362 |      |       |                     |

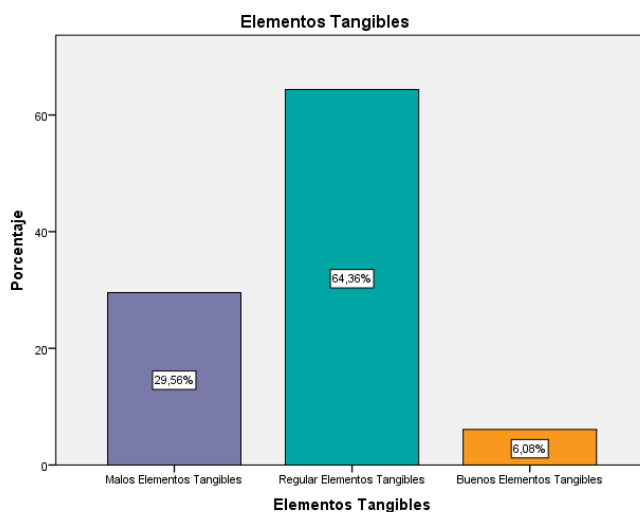
**Tabla 49.**

*Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la dimensión Elementos tangibles.*

| Escala de valoración        | Puntajes |
|-----------------------------|----------|
| Buenos elementos tangibles  | 21-25    |
| Regular elementos tangibles | 13-20    |
| Malos elementos tangibles   | 5-12     |

**Figura 10.**

*Dimensión Elementos tangibles.*



La tabla 48 y de la figura 10 nos muestran el comportamiento promedio de la dimensión “Elementos tangibles”. El puntaje obtenido fue 2.907 desviación estándar de 0.985, y puntuación total 14.53, esto significa que cumple con los criterios “factores físicos normales” con un 64.36%.

*Confiabilidad*

**Tabla 50.**

*Valores de la media y de la desviación típica de la dimensión Confiabilidad.*

| Dimensión     | N  | Media | Desviación<br>típica |
|---------------|----|-------|----------------------|
| Confiabilidad | 05 | 2.635 | 0.921                |

**Tabla 51.**

*Sumatoria de la dimensión Confiabilidad.*

| Dimensión     | N  | Sumatoria |
|---------------|----|-----------|
| Confiabilidad | 05 | 13.18     |

**Tabla 52.**

*Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión Confiabilidad.*

| Confiabilidad                                                                          | N   | Suma | Media | Desviación<br>estándar |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|-------|------------------------|
| ¿Cuándo el personal de la universidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?    | 362 | 895  | 2.47  | .965                   |
| ¿Cuándo Usted tiene un problema con la universidad muestran interés en solucionárselo? | 362 | 936  | 2.59  | .962                   |
| ¿El personal de la universidad realiza bien el servicio desde la primera vez?          | 362 | 995  | 2.75  | .921                   |

|                                                                             |     |     |      |      |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------|------|
| ¿El personal de la universidad concluye el servicio en el tiempo prometido? | 362 | 969 | 2.68 | .886 |
| ¿El personal de la universidad mantiene sus expedientes sin errores?        | 362 | 975 | 2.69 | .873 |
| N válido (por lista)                                                        | 362 |     |      |      |

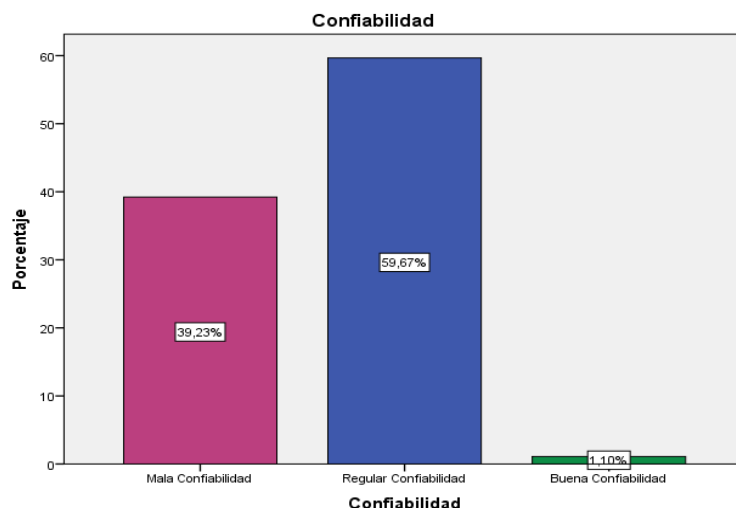
**Tabla 53.**

*Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la dimensión Confiabilidad.*

| Escala de valoración  | Puntajes |
|-----------------------|----------|
| Buena confiabilidad   | 21-25    |
| Regular confiabilidad | 13-20    |
| Mala confiabilidad    | 5-12     |

**Figura 11.**

*Gráfico de barras de la dimensión Confiabilidad.*



La Tabla 53, Figura 11, nos muestran el comportamiento promedio de la dimensión “Confiabilidad”. El puntaje obtenido fue de 2.635 con una desviación estándar de 0.921, y total de 13.18. Esto significa que logro una calificación de “fiabilidad aceptable” del 59.67%.

*Capacidad de respuesta*

**Tabla 54.**

*Valores de la media y de la desviación típica de la dimensión Capacidad de respuesta.*

| Dimensión              | N  | Media | Desviación típica |
|------------------------|----|-------|-------------------|
| Capacidad de respuesta | 05 | 2.920 | 0.912             |

**Tabla 55.**

*Sumatoria de la dimensión Capacidad de respuesta*

| Dimensión              | N  | Sumatoria |
|------------------------|----|-----------|
| Capacidad de respuesta | 05 | 14.60     |

**Tabla 56.**

*Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión  
Capacidad de respuesta.*

| Capacidad de respuesta                                                                                                | N   | Suma | Media | Desviación<br>estándar |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|-------|------------------------|
| ¿El personal de la universidad le comunica cuando concluirá el servicio ofrecido (trabajos, clases, reuniones, etc.)? | 362 | 1056 | 2.92  | .952                   |
| ¿El personal de la universidad le ofrece un servicio puntual?                                                         | 362 | 1024 | 2.83  | .886                   |
| ¿El personal de la universidad está dispuesto a ayudarlo?                                                             | 362 | 1038 | 2.87  | .914                   |
| ¿El personal de la universidad se encuentra disponible para atenderle?                                                | 362 | 1024 | 2.83  | .886                   |
| ¿Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes?                                                       | 362 | 1143 | 3.16  | .921                   |
| N válido (por lista)                                                                                                  | 362 |      |       |                        |

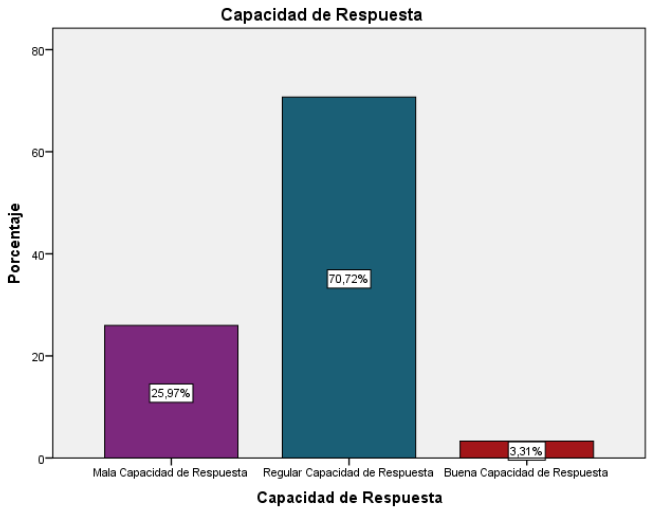
**Tabla 57.**

*Delimitación de puntajes para las escalas de valor de la dimensión Capacidad de respuesta.*

| Escala de valoración           | Puntajes |
|--------------------------------|----------|
| Buena capacidad de respuesta   | 21-25    |
| Regular capacidad de respuesta | 13-20    |
| Mala capacidad de respuesta    | 5-12     |

**Figura 12.**

*Gráfico de barras de la dimensión Capacidad de respuesta.*



El análisis de las tablas 54, 55, 56 y 57, y de la figura 12, indican que la “Capacidad de Respuesta” se encuentra en un nivel medio. El puntaje fue de 2.920 con una desviación estándar de 0.912, y una puntuación total de 14.60, la calificación final indica que hay margen de mejora con un 70.72% para la “regular capacidad de respuesta “

## Seguridad

**Tabla 58.**

*Valores de la media y de la desviación típica de la dimensión Seguridad.*

| Dimensión | N  | Media | Desviación típica |
|-----------|----|-------|-------------------|
| Seguridad | 05 | 3.080 | 0.942             |

**Tabla 59.**

*Sumatoria de la dimensión Seguridad.*

| Dimensión | N  | Sumatoria |
|-----------|----|-----------|
| Seguridad | 05 | 15.40     |

**Tabla 60.**

*Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión Seguridad.*

| Seguridad                                                                   | N   | Suma | Media | Desviación estándar |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----|------|-------|---------------------|
| ¿El comportamiento del personal de la vigilancia le inspira confianza?      | 362 | 1136 | 3.14  | 1.070               |
| ¿Usted se siente seguro durante sus trámites realizados con La Universidad? | 362 | 1145 | 3.16  | .883                |
| ¿El personal de la universidad es amable con Usted?                         | 362 | 1132 | 3.13  | .939                |

|                                                                              |     |      |      |      |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|------|------|------|
| ¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas? | 362 | 1120 | 3.09 | .922 |
| ¿Las actividades de mejora en la seguridad son adecuadas?                    | 362 | 1041 | 2.88 | .898 |
| N válido (por lista)                                                         | 362 |      |      |      |

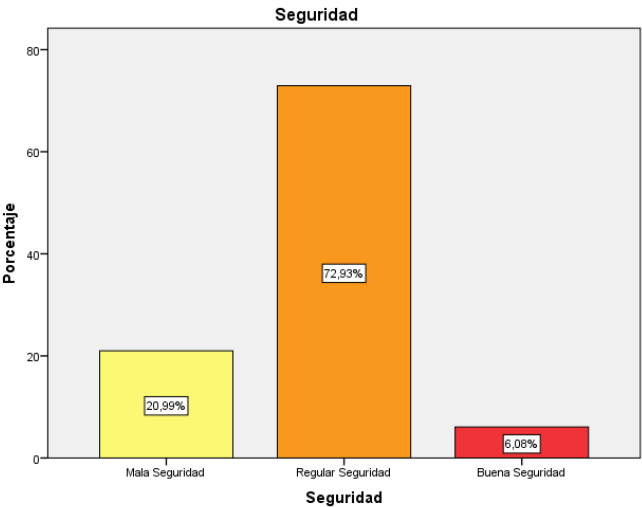
**Tabla 61.**

*Puntajes para las escalas de valor de la dimensión Seguridad.*

| Escala de valoración | Puntajes |
|----------------------|----------|
| Buena seguridad      | 21-25    |
| Regular seguridad    | 13-20    |
| Mala seguridad       | 5-12     |

**Figura 13.**

*Gráfico de barras de la dimensión Seguridad.*



Las tablas 58, 59, 60 y 61, y de la figura 13, muestran el comportamiento promedio de la dimensión “Seguridad”. Se obtuvo un puntaje de 3.080 con una dispersión estándar de 0.942, y la suma total de los puntajes fue 15.40, lo que indica una calificación de “Regular Seguridad” con un 72.93%.

### *Empatía*

**Tabla 62.**

*Valores de la media y de la desviación típica de la dimensión Empatía.*

| Dimensión | N  | Media | Desviación típica |
|-----------|----|-------|-------------------|
| Empatía   | 05 | 2.60  | 0.943             |

**Tabla 63.**

*Sumatoria de la dimensión Empatía*

| Dimensión | N  | Sumatoria |
|-----------|----|-----------|
| Empatía   | 05 | 13.30     |

**Tabla 64.**

*Cálculo de la suma, de la media y de la desviación estándar de la dimensión Empatía.*

| Empatía                                                                          | N   | Suma | Media | Desviación estándar |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|------|-------|---------------------|
| ¿El personal de la universidad le da una atención individualizada?               | 362 | 960  | 2.65  | .927                |
| ¿La institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes?  | 362 | 1005 | 2.78  | .991                |
| ¿La universidad cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada?    | 362 | 972  | 2.69  | .993                |
| ¿El personal de la universidad se preocupa por los intereses de sus estudiantes? | 362 | 946  | 2.61  | .874                |
| ¿El personal de la universidad comprende las necesidades de sus estudiantes?     | 362 | 931  | 2.57  | .928                |
| N válido (por lista)                                                             | 362 |      |       |                     |

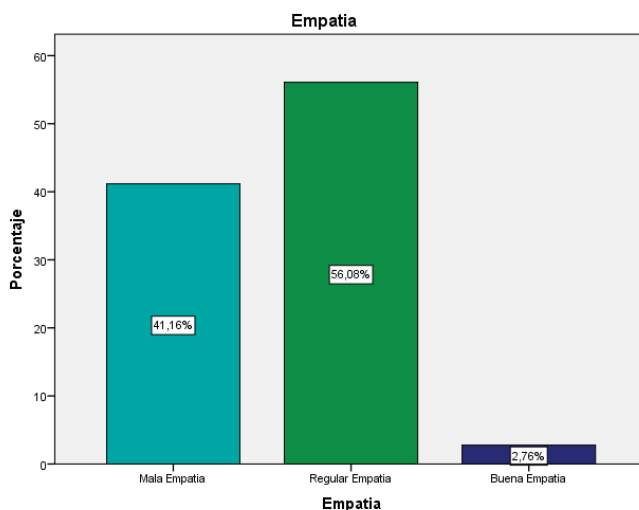
**Tabla 65.**

*Puntajes para las escalas de valor de la dimensión Empatía.*

| Escala de Valoración | Puntajes |
|----------------------|----------|
| Buena empatía        | 21-25    |
| Regular empatía      | 13-20    |
| Mala empatía         | 5-12     |

**Figura 14.**

*Gráfico de barras de la dimensión Empatía.*



Las tablas 62, 63, 64 y 65, y de la figura 14, muestran un comportamiento promedio de la dimensión “Empatía”. El puntaje promedio fue de 2.60 con una dispersión estándar de 0.943, y una suma global de 13.30, la calificación final fue de “regular empatía” con un 56.08%.

*Análisis general de la variable Calidad de servicio*

*Calidad de servicio*

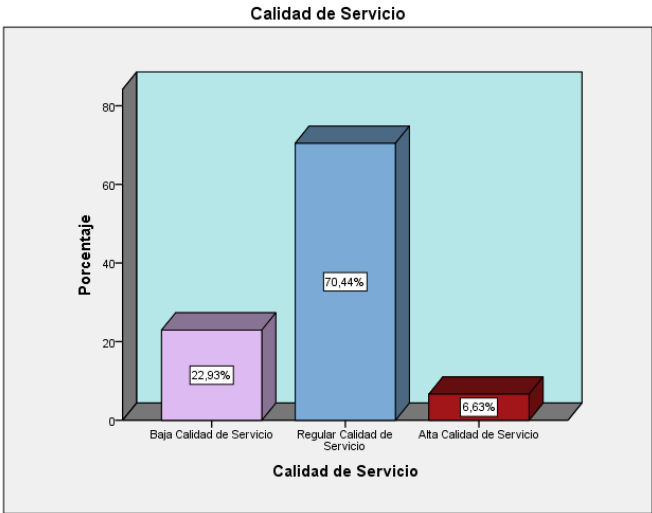
**Tabla 66.**

*Calidad de servicio.*

| Calidad de servicio |                             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido              | Baja calidad de servicio    | 83         | 22,9       | 22,9              | 22,9                 |
|                     | Regular calidad de servicio | 255        | 70,4       | 70,4              | 93,4                 |
|                     | Alta calidad de servicio    | 24         | 6,6        | 6,6               | 100,0                |
|                     | Total                       | 362        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 15.**

*Gráfico de barras de la dimensión Calidad de servicio.*



La tabla 66 y de la figura 15 revelan el comportamiento de la variable “Gestión de la Calidad del Servicio”. De los encuestados donde 255 (70.44%) consideran que la Gestión de la Calidad del Servicio de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de la Región Tacna, durante el año 2015 es “aceptable”.

## **Prueba de hipótesis**

### ***Hipótesis específicas***

*Comprobación de la primera hipótesis específica Satisfacción de los alumnos universitarios*

**H<sub>1</sub>:** El grado de La Satisfacción de los Alumnos Universitarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región de Tacna, a lo largo del año 2015, es aceptable.

**H<sub>0</sub>:** El grado de La Satisfacción de los Alumnos Universitarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región de Tacna, a lo largo del año 2015, no es aceptable.

### ***Nivel de Significancia***

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H<sub>1</sub> y se rechaza H<sub>0</sub>.

### ***Zona de rechazo***

Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

## *Estadístico de prueba Chi-Cuadrado*

**Tabla 67.**

*Tabulación de frecuencia de la hipótesis específica Satisfacción de los alumnos universitarios.*

| Satisfacción de los estudiantes universitarios                  |             |            |         |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|------------|---------|
|                                                                 | N observado | N esperada | Residuo |
| Bajo nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios    | 120         | 120,7      | -,7     |
| Regular nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios | 231         | 120,7      | 110,3   |
| Alto nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios    | 11          | 120,7      | -109,7  |
| <b>Total</b>                                                    | <b>362</b>  |            |         |

**Tabla 68.**

*Prueba Chi-Cuadrado.*

| Estadísticos de prueba                                                                                          |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
|                                                                                                                 | Satisfacción de los Estudiantes Universitarios |
| Chi-cuadrado                                                                                                    | 200,558 <sup>a</sup>                           |
| gl                                                                                                              | 2                                              |
| Sig. asintótica                                                                                                 | ,000                                           |
| a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 120,7. |                                                |

### ***Regla de decisión***

✓ No rechazar  $H_1$  si la sig. es mayor a 0,05

✓ Rechazar  $H_0$  si la sig. es menor a 0,05

En la tabla 68, la (diferencia Significativa asintótica) expresa como 0.000 en SPSS es menor a 0.05, por lo que podemos rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) con un nivel de confianza del 95%, y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Es decir, el grado de la satisfacción de los alumnos universitarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región de Tacna, a lo largo del 2015, es aceptable.

*Comprobación de la segunda hipótesis específica Gestión de la Calidad del servicio*

**$H_1$ :** El grado de gestión de la calidad del servicio de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Región de Tacna, a lo largo del 2015, es aceptable.

**$H_0$ :** El grado de gestión de la calidad del Servicio de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Región de Tacna, a lo largo del 2015, no es aceptable.

### ***Nivel de Significancia***

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .

### ***Zona de rechazo***

Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza

H1.

*Estadístico de prueba*

Prueba Chi-Cuadrado

**Tabla 69.**

*Tabulación de la frecuencia Calidad de servicio.*

| Calidad de servicio         |             |            |         |
|-----------------------------|-------------|------------|---------|
|                             | N observado | N esperada | Residuo |
| Baja Calidad de Servicio    | 83          | 120,7      | -37,7   |
| Regular Calidad de Servicio | 255         | 120,7      | 134,3   |
| Alta Calidad de Servicio    | 24          | 120,7      | -96,7   |
| Total                       | 362         |            |         |

**Tabla 70.**

*Prueba Chi-Cuadrado.*

| Estadísticos de prueba                                                                                          |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                                                                                 | Calidad de Servicio  |
| Chi-cuadrado                                                                                                    | 238,746 <sup>a</sup> |
| gl                                                                                                              | 2                    |
| Sig. asintótica                                                                                                 | ,000                 |
| a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 120,7. |                      |

### ***Regla de decisión***

- ✓ No rechazar  $H_1$  si la sig. es mayor a 0,05
- ✓ Rechazar  $H_0$  si la sig. es menor a 0,05

En la tabla 70 se observa que la Sig. (Significancia asintótica) expresada por el SPSS como 0.000 menor que 0.05, por lo que se decide rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) al grado de confianza del 95%, y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Es decir, el año 2015 nivel de gestión de calidad de los servicios prestados en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región de Tacna, fue normal.

### ***Hipótesis general***

**$H_1$ :** La Gestión de la Calidad del Servicio influye significativamente en la Satisfacción de los Alumnos Universitarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, región de Tacna, a lo largo del año 2015.

**$H_0$ :** La Gestión de la Calidad del Servicio no influye significativamente en la Satisfacción de los Alumnos Universitarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región de Tacna, a lo largo del año 2015.

### ***Grado de Significancia***

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .

### *Zona de rechazo*

Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

### *Estadístico de prueba*

Correlación de Rho de Spearman

**Tabla 71.**

*Correlación Rho de Spearman.*

| Correlaciones                                                   |                                                          |                            |                                                |                     |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------|---------------------|
|                                                                 |                                                          |                            | Satisfacción de los Estudiantes Universitarios | Calidad de Servicio |
| Rho de Spearman                                                 | Satisfacción de los Estu-<br>diantes Uni-<br>versitarios | Coeficiente de correlación | 1,000                                          | ,481**              |
|                                                                 |                                                          | Sig. (bilateral)           | .                                              | ,000                |
|                                                                 |                                                          | N                          | 362                                            | 362                 |
|                                                                 | Calidad de Servicio                                      | Coeficiente de correlación | ,481**                                         | 1,000               |
|                                                                 |                                                          | Sig. (bilateral)           | ,000                                           | .                   |
|                                                                 |                                                          | N                          | 362                                            | 362                 |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas). |                                                          |                            |                                                |                     |

### *Regla de decisión*

- ✓ No rechazar  $H_1$  si la sig. es mayor a 0,05
- ✓ Rechazar  $H_0$  si la sig. es menor a 0,05

La tabla 71 muestra la Diferencia de significancia asintótica expresada como 0.000 en SPSS es menor a 0.05, por lo que rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) con un nivel de confianza del 95%. Es decir, en 2015 en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, región de Tacna, la gestión de calidad del servicio tuvo un impacto significativo en la satisfacción de los alumnos universitarios.

El diseño metodológico muestra que no existe un modelo o esquema único para programar y organizar la calidad del aprendizaje y los servicios para los alumnos universitarios. Es importante que los estudiantes tengan una comprensión clara de lo que se espera que desarrollen: las habilidades y destrezas necesarias para el desarrollo integral de la personalidad y el éxito profesional durante su estancia en la universidad.

El motivo por el cual mide la satisfacción de los alumnos universitarios, radica en que los estudiantes universitarios son los elementos clave y garante de la supervivencia y mantenimiento de las instituciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación y los mejores jueces de ella. Aunque los estudiantes son solo parciales, sus opiniones son materiales de referencia esenciales.

La calidad de un producto o servicio es una evaluación subjetiva y no se puede determinar fácilmente. Sin embargo, también se puede decir que es la percepción del cliente. Se trata de la obsesión psicológica del consumidor por la idoneidad de un producto o servicio en particular, que se detiene en el nivel de exigir nuevas especificaciones.

Medir la satisfacción de los alumnos universitarios es significativo cuando se trata de acciones que conducen a la mejora y la innovación, por lo tanto, medir de manera consistente y apropiada la satisfacción de los alumnos universitarios a lo largo del tiempo guiará la toma de decisiones acertadas y fomentará la explotación de mejora. En este sentido, el objetivo de este estudio es desarrollar una investigación que mida la satisfacción de los alumnos universitarios.

Debido a las circunstancias en 2015 en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, región de Tacna, realizó una encuesta de opinión de alumnos universitarios basados en dos aspectos básicos: su satisfacción y la gestión de calidad del servicio brindado.

En cuanto al aspecto educativo de la variable Satisfacción de los alumnos universitarios en los puntajes de la tabla 10 y de la figura 1, se obtuvo un puntaje de 2.924 con una desviación estándar de 0.860, y una suma global de 14.62, logrando un puntaje de aceptable con un 72.10 %.

En cuanto al aspecto Organización académica de la variable Satisfacción de los alumnos universitarios, los puntajes de la tabla 11 y de la figura 2, se obtuvo un puntaje de 2.639 y una desviación estándar de 0.931, y una suma global de 13.20, lo demuestra organización académica se ha logrado una calificación de aceptable con un 53.87%.

Comparando con dimensión Vida universitaria de la variable Satisfacción de los alumnos universitarios, los puntajes de la tabla 12 y de la figura 3, el puntaje que se obtuvo fue de 2.540 y una desviación estándar de 0.952, la suma total de los puntajes fue 12.70, se denota que ha logrado una calificación de mala vida universitaria con un 51.10 %.

De manera similar, para la dimensión Infraestructura y servicios universitarios de la variable Satisfacción de los alumnos universitarios, los puntajes de la tabla 13 y de la figura 4 explican que el puntaje que se obtuvo fue de 2.377 con una desviación estándar de 1.009. El puntaje total que se obtuvo fue de 11.89, lo significa que la universidad obtuvo una puntuación baja del 56.35% en Infraestructura y servicios.

Los resultados de la tabla 14 y de la figura 6 muestran el comportamiento de la variable Satisfacción de los alumnos. Entre ellos, 362 encuestados señalaron su satisfacción entre los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, de la región Tacna, en 2015 la cual se mantuvo estable con un 63.81 %.

En cuanto a la dimensión Elementos tangibles de la variable Gestión de la Calidad del servicio, al comparar con los resultados de la tabla 15 y de la figura 6, el puntaje que se obtuvo fue de 2.907 con una desviación estándar de 0.985, el puntaje global de 14.53, lo que los Elementos tangibles logran una calificación de aceptable de 64.36%.

El resultado del cálculo de la dimensión Confiabilidad de la variable Gestión de la Calidad del servicio, el puntaje de la tabla 16 y de la figura 7, el puntaje que se obtuvo fue de 2.635 y una desviación estándar de 0.921, y un puntaje global de 13.18, lo significa que Confiabilidad con un 59.67% ha logrado una calificación de aceptable.

Comparando con la dimensión de Capacidad de respuesta de la variable Gestión de la Calidad del servicio, el puntaje de la tabla 17 y de la figura 8, el puntaje que se obtuvo fue de 2.920 y una desviación estándar de 0.912, y un puntaje global de 14.60, esto significa que la Capacidad de Respuesta alcanzada con una calificación aceptable con un 70.72 %.

Para el aspecto Seguridad de la variable Gestión de la Calidad del servicio, el puntaje de la tabla 18 y la figura 9 muestran que el puntaje que se obtuvo fue de 3.080 y una desviación estándar de 0.942, y un puntaje global de 15.40, esto denota que la Seguridad ha logrado ser aceptable con un 72.93 %.

De manera similar, los resultados de la dimensión Empatía, la variable Gestión de la Calidad del servicio, tabla 19 y figura 10 muestran que el puntaje que se obtuvo fue de 2.60 con una desviación estándar de 0.943, el puntaje global obtenido fue de 13.90, lo que denota que Empatía ha logrado una calificación de aceptable con un 56.08 %.

Los resultados de la tabla 20 y de la figura 11 muestran el comportamiento de la variable Gestión de la Calidad del servicio. 362 encuestados indicaron que la gestión de calidad en el servicio proporcionado por la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, de la región Tacna, a lo largo del

2015, es aceptable en un 70.44 %.

Según la tabla 72, sustentada en la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman, se observa una asociación significativa entre la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos universitarios, por ello, las autoridades de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, deben otorgar una gran importancia a la calidad de los servicios que brinda la institución educativa desde los aspectos administrativos y de infraestructura hasta los servicios de atención al estudiante, es crucial considerar la problemática social actual que ha deteriorado la calidad de servicios los últimos años.

En definitiva, este estudio se considera que permitirá a la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann contribuir a futuros estudios y reservar las medidas correctivas para que las autoridades mejoren la calidad de los servicios y sigan cumpliendo con su rol, a través de elecciones democráticas por sufragio universal donde los estudiantes universitarios estarán fuertemente involucrados en la elección de sus autoridades ya que estarán obligadas a gestionar de manera eficiente la institución.

#### **4.8. Conclusiones**

Según la tabla 46 y la figura 7 se confirma con un nivel de confianza del 95 % que el grado de Satisfacción de los alumnos universitarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, región de Tacna, a lo largo del año 2015, se mantuvo normal.

Con base en la tabla 66 y la figura 3, se confirma con un nivel de confianza del 95 % que el grado de gestión de la Calidad del servicio de los alumnos universitarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, región de Tacna, a lo largo del 2015, es normal.

Según la tabla 72, se puede verificar con un nivel de confianza del 95% que la gestión de la calidad del servicio en la Universidad Nacional Jorge Basa-

dre Grohmann, región de Tacna, en el 2015, tiene un efecto significativo en la Satisfacción de los alumnos universitarios

#### **4.9. Recomendaciones**

Se recomienda una evaluación periódica de los estudiantes universitarios, con el objeto de que los líderes universitarios reciban retroalimentación y sigan prestando atención a los estudiantes para lograr su satisfacción y se contribuya a mejorar la calidad del servicio.

La planificación universitaria debe tomar en cuenta calidad de la educación de los alumnos universitarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, incluyendo elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía insertando, infraestructura, personal, gestión, entre otros, a fin de diagnosticar y proponer soluciones oportunas en función de la situación real de la Universidad para mejorar la satisfacción de los alumnos.

Las universidades públicas necesitan fortalecer la investigación sobre la satisfacción de los alumnos universitarios para mejorar la calidad de los servicios de educación superior. Por lo tanto, debe poder dirigirse a la comunidad universitaria y mantener una posición de liderazgo en el competitivo mercado de la educación superior actual.

La Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann tiene como objetivo capacitar a todos los docentes y autoridades para desarrollar políticas y evaluaciones educativas que propongan desarrollar una cultura de gestión de calidad de servicio y con ello la satisfacción de los alumnos universitarios de sus departamentos y la universidad en su conjunto.

La dirección universitaria debería estar interesada en mejorar la gestión de calidad de los servicios centrándose en los procesos de control de calidad como herramienta para evaluar los servicios prestados y la satisfacción de los alumnos. Los estudiantes pueden aportar sus necesidades y

experiencias de la vida universitaria y son un referente importante a la hora de implementar planes de mejora. Esto vuelve a enfatizar la necesidad de escuchar las voces de estudiantes egresados como partes interesadas clave en el proceso educativo, para contribuir a la motivación de los alumnos universitarios aumentando las tasas de retención y los resultados del aprendizaje.

Finalmente se propone una metodología multidimensional para medir la satisfacción de los alumnos universitarios y la gestión de la calidad del servicio en instituciones de educación superior. El método tiene un carácter dinámico y puede adaptarse globalmente debido a su enfoque ordenado y consecuente. Este enfoque contribuye a la capacidad de las instituciones de educación superior de mejorar continuamente con el objetivo de lograr una mejor calidad de servicio, lo que se refleja en la satisfacción de los alumnos a lo largo de sus estudios.

## CAPÍTULO V

## REFLEXIONES FINALES

Después de expresar las nociones teórico-conceptuales, se presentó el desarrollo analítico de la investigación. Esta sección examina las señales de un estudio causal que describe el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los alumnos universitarios. De igual manera, entendemos que la satisfacción es un elemento medible a la calidad proporcionada. Por lo consiguiente, se detalla que la responsabilidad de las instituciones u organizaciones es proporcionar un desarrollo adecuado en función de la calidad que permite el progreso de ellas mismas. Además, se realza que la producción de servicios y bienes permite que la sociedad abastezca sus necesidades, las cuales pueden ser educativas, económicas, alimenticias, de salud, entre otras. En este sentido, la promoción de la calidad de servicios promueve beneficios vinculados con el desarrollo de las personas. Por lo tanto, se reconoce la importante contribución de las universidades —incluida la consulta a los directivos— en la búsqueda de la gestión de calidad

en relación con la satisfacción de los alumnos.

Según la explicación anterior, se determina que la satisfacción de las necesidades humanas constituye una medida de calidad. Esto se percibe por medio de la satisfacción alcanzada, la cual es medible en relación con las actitudes y experiencias de las personas consumidoras. En este sentido, la calidad del servicio beneficia tanto a la organización como a la sociedad. Respecto a esta premisa, cabe destacar que la norma ISO 9001 mantiene un enunciado sobre la gestión de calidad que permite medir la satisfacción de las personas tanto en términos de eficiencia como eficacia de los empleados. (Lizarzaburu, 2016). Estos aspectos se encuentran delimitados en función de la competitividad del mercado. Desde esta perspectiva, podemos ver que las organizaciones mantienen esta práctica porque el aspecto del marketing está orientado a fabricación de recursos y servicios.

Según lo presentado, la calidad se encuentra regida por medio de la organización promovida en las instituciones. De esta manera, la capacidad de los directivos para liderar el ambiente de producción requiere de determinadas acciones, aparte del liderazgo: comunicación, desarrollo participativo de los empleados, orientación en los procesos, dirección del sistema, orientación en las decisiones, el fortalecimiento para la mejora continua, entre otras (Lizarzaburu, 2016). Estas acciones, también consideradas principios, se encuentran alineadas con la estructuración de las normas estandarizadas; es decir, la calidad es estructurada bajo parámetros internacionales como la ISO 9001. En este sentido, las instituciones deben obedecer los lineamientos estipulados para promover el desempeño adecuado en la organización, lo cual repercute y se demuestra en la presentación de los bienes y servicios. Este se centra en satisfacer las necesidades de la sociedad y define el nivel de calidad de los servicios prestados.

Esta breve explicación, se resalta la semejanza en la actuación desarrollada por parte de las universidades, las cuales expresan una promoción de la gestión de la calidad relacionada con la satisfacción de los alumnos. De esta manera, la gestión de la calidad de las universidades se encuentra

involucrada en relación con factores que promueven la capacitación de los estudiantes a nivel profesional y personal. Dentro de estos elementos se percibe la formación de los docentes, el uso de contenidos adecuados, la proporción de entornos seguros e inclusivos y el fortalecimiento de los educandos a través de actividades creativas e innovadoras (Surdez et al., 2018).

Los elementos enumerados permitirán que la formación de los estudiantes se realice en el marco de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), en el cual se indica que la educación debe ser de calidad, considerando la inclusión de todas las personas y proporcionando una infraestructura que demuestra seguridad en el ambiente. En relación con lo presentado, la satisfacción humana es un componente que demuestra la diversidad de aspectos que se encuentran implicados en su desarrollo. De esta manera, la educación no es ajena a la necesidad de la sociedad.

Por lo tanto, la identificación del alcance de una satisfacción se encuentra en vínculo con la producción de servicios. En este sentido, se aclara que la calidad puede manifestarse —así como fue señalado— en la proporción de aspectos tangibles e intangibles: capacitación docente, uso de metodologías adecuadas a la enseñanza actual, construcción de lugares seguros y administración en el bienestar de la salud (físico y mental).

En las últimas décadas, el alcance de la calidad —por parte de las universidades— es un bien que permite la fomentación de ejecutar una gestión adecuada en dichas organizaciones. En este sentido, se siguen los parámetros dictaminados por las instituciones reguladoras, encargadas de evaluar la gestión de la calidad de los servicios proporcionados. En el Perú se puede observar el trabajo de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), organización que evalúa la gestión de la calidad de los servicios en las universidades y permite tanto el proceso de la acreditación como la certificación de diversas escuelas profesionales. Dentro de las condiciones que dicha institución presenta se encuentran las siguientes: (a) existencia de objetivos académicos, planes de estudio,

grados, títulos; (b) oferta educativa relacionada con los instrumentos de planeación; (c) infraestructura y equipos que realizar sus tareas; (d) Dirección de la investigación; (e) al menos un 25% de disposición de docente a tiempo completo; (f) servicios que complementen la educación básica; (g) mecanismos para la inserción laboral; (h) transparencia en la organización de las universidades (SUNEDU, 2016).

Respecto con las normativas señaladas, se aclara que la formulación de directrices se encuentra condicionada con la política de cada nación y en relación con las normas estandarizadas. La promoción de estas normas aparece para el alcance de un desarrollo eficiente en consideración del futuro desempeño de las habilidades profesionales, personales y sociales. En este sentido, se enfatiza la labor de las universidades en cuanto a la formación de los estudiantes, considerando todas las aristas que influyen en la sociedad y en el desarrollo como ser humano. De esta manera, el estudiante manifiesta una formación que repercute a nivel de la sociedad; por ende, la satisfacción de esta necesidad se aproxima hacia un fin más globalizado en relación con la funcionalidad del estudiante como profesional que se desenvuelve en un entorno condicionado por diversos factores.

Lo anterior demuestra la importancia de las iniciativas universitarias relacionadas con el logro de la calidad en beneficio de la propia sociedad. En otros términos, el desarrollo de una calidad es responsabilidad de las organizaciones, de acuerdo con las obligaciones reglamentadas como institución que se desarrolla en un marco social. Por ello, las universidades al ser instituciones que actúan en relación con el entorno se encuentran en la misma obligación. En este sentido, la práctica de una responsabilidad social por parte de las universidades condiciona la producción de una calidad para los estudiantes, ya que estos se encuentran involucradas en el progreso de la sociedad. Asimismo, Navas y Romero (2016) sostuvieron que las universidades, al ser instituciones responsables socialmente, presentan la obligación de desarrollar una formación que constituya compromisos éticos, así como también la aplicación de un desenvolvimiento sostenible en función de la sociedad.

Por lo consiguiente, en relación con lo detallado en líneas anteriores, se recalca que la calidad es un elemento que determina la gestión de las instituciones con el fin de desarrollarse como organización. En este sentido, la calidad de servicios de las universidades se encuentra regida por el cumplimiento de determinadas directrices o normativas, así como también se considera la calificación realizada por los estudiantes. Así, se ve claramente que la calidad es un factor medible que opera condicionado al bienestar de los estudiantes, ya que estos son quienes expresan la formación instaurada en las universidades y, por ende, expresan los conocimientos, actitudes, habilidades y costumbres aprehendidas de estas instituciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

- Al-Ababneh, H. y Alrhaimi, S. (2020). Modern approaches to education management to ensure the quality of educational services. *TEM Journal*, 9(2), 770-778. [https://www.temjournal.com/content/92/TEMJournalMay2020\\_770\\_778.pdf](https://www.temjournal.com/content/92/TEMJournalMay2020_770_778.pdf).
- Alvitres, V., Chambergó, A. y Fupuy, J. (2014). La investigación formativa y la acreditación universitaria peruana. *Manglar*, 11(2), 37-48. <http://dx.doi.org/10.17268/manglar.2014.013>.
- Baurina, S., Nazarova, E., Savchenko, E. y (2017). The problem of ensuring industrial products quality in Russia. *Journal of Business and Retail Management Research*, 12(1), 206-214. [https://www.jbrmr.com/cdn/article\\_file/content\\_90329\\_17-10-04-22-26-00.pdf](https://www.jbrmr.com/cdn/article_file/content_90329_17-10-04-22-26-00.pdf).
- Becerra, M., Delgado, L. y Vargas, M. (2016). La satisfacción del cliente y la competitividad de la industria restaurantera. *Revista de Investigación en Ciencias Contables y Administrativas*, 1(1), 45-58. <https://ricca.umich.mx/index.php/ricca/article/view/10>.

- Bennett, P. (2020). *The State of the System. A Reality Check on Canada's Schools*. McGill-Queen's Press-MQUP. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LtboDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Concern+for+the+state+of+the+furniture+is+a+motivation+for+the+educational+reforms+to+become+a+reality,+due+to+the+joint+commitment+of+teachers,+educational+authorities+and+students.&ots=rV0H12e3C6&sig=M5Lc-9QhZ9WSf8vmqR3x7fi1keVg#v=onepage&q&f=false>.
- Calderón, M. (2016). Normas sociales y umbrales de pobreza. *Acta Sociológica*, 70(3), 73-98. <http://dx.doi.org/10.1016/j.acso.2017.01.004>.
- Cervantes, A., Stefanell, Í, Peralta, P. y Salgado, R. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias administrativas*, 6(11), 27-41. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511654337003>.
- Chan, S. W., Ahmad, F. y Kong, M. W. (2017). The Impact of Soft Factors on Quality Improvement in Manufacturing Industry. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 226(1), 1-10. IOP Publishing. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/226/1/012025>.
- Chang, C. y Fang, M. (2020). E-Learning and online instructions of higher education during the 2019 novel coronavirus diseases (COVID-19) epidemic. En *Journal of Physics: Conference Series*, 1574(1), 012166. IOP Publishing. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1574/1/012166/pdf>.
- Chinda, T., Sittimak, K., Thalaengkij, N., Chaiyapong, P., Sornpasit, P. y

- Ketnak, W. (2020). Development of a Dynamic Model of Quality Performance in Thai Construction Industry. *MATEC Web of Conferences*, 312(8), 4002. [https://www.matec-conferences.org/articles/mateconf/pdf/2020/08/mateconf\\_eppm2018\\_04002.pdf](https://www.matec-conferences.org/articles/mateconf/pdf/2020/08/mateconf_eppm2018_04002.pdf).
- Condotta, M. y Zatta, E. (2021). Reuse of building elements in the architectural practice and the European regulatory context: Inconsistencies and possible improvements. *Journal of Cleaner Production*, 318(41), 128413. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.128413>.
- Dahler-Larsen, P. (2019). *Quality. From plato to performance*. Palgrave Macmillan. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=X-PmGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP5&dq=%22abstractions%22+to+shape+a+%22quality+measurement%22&ots=ABq\\_oz6QzJ&sig=hpiipghtMEjDFpw6Ww7FS9rr-Jvw#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=X-PmGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP5&dq=%22abstractions%22+to+shape+a+%22quality+measurement%22&ots=ABq_oz6QzJ&sig=hpiipghtMEjDFpw6Ww7FS9rr-Jvw#v=onepage&q&f=false).
- Domínguez, R. e Ibarra, E. (2017). La psicología positiva: Un nuevo enfoque para el estudio de la felicidad. *Razón y Palabra*, 21(96), 660-679. <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/865>.
- Elken, M. y Stensaker, B. (2018). Conceptualising 'quality work' in higher education. *Quality in Higher Education*, 24(3), 189-202. <https://doi.org/10.1080/13538322.2018.1554782>.
- Espinoza, C. (2016). Calidad de la educación e índices de gestión en relación con el presupuesto de las universidades del Ecuador en el año 2015. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(2), 210-217. <http://scielo.sld.cu/>

scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S2218-36202016000200028&lng=es&tlng=es.

- Fergus, E. y Bradshaw, C. (2018). The role of policy in promoting efficient and quality discipline reform. *School Psychology Review*, 47(2), 199-202. <https://doi.org/10.17105/SPR-2018-0019.V47-2>.
- Ferri, F., Grifoni, P. y Guzzo, T. (2020). Online learning and emergency remote teaching: Opportunities and challenges in emergency situations. *Societies*, 10(4), 86. <https://doi.org/10.3390/soc10040086>.
- Flores, K., López, M. y Rodríguez, M. (2016). Evaluación de componente de los cursos en línea desde la perspectiva del estudiante. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 18(1), 23-38. <http://redie.uabc.mx/redie/article/view/474>
- Franco, J., López, H. y Arango, D. (2019). La satisfacción de ser docente: un estudio de tipo correlacional. *Revista Complutense De Educación*, 31(1), 55-67. <https://doi.org/10.5209/rced.61775>
- García, M. Emociones positivas, pensamiento positivo y satisfacción con la vida. (2016). *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 17-22. <http://dx.doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v2.290>.
- Gittler, T., Lorenz, R., Weiss, L. y Wegener, K. (2019). Analytical user story clustering supporting requirements and synthesizing efforts for the digital transformation. En Dimitrov, D., Hagedorn-Hansen, D. y Von Leipzig, K. (Eds.), *International Conference on Competitive*

- Manufacturing (COMA 19) Proceedings. Knowledge Valorisation in the Age of Digitalization* (39-46). Stellenbosch University, Department of Industrial Engineering. <https://www.research-collection.ethz.ch/bitstream/handle/20.500.11850/323856/4/20190208CoMa-19ProceedingsUserStoryPaper.pdf>.
- Gómez, S., Monsalve, V., Giraldo, A., Parra, P. y Miranda, R. (2020). Evaluación del grado de satisfacción personal en estudiantes de Medicina de la Universidad El Bosque. *Revista Salud Bosque*, 10(2), 1-8. <https://doi.org/10.18270/rsb.v10i2.2829>.
- González, M. y Abad, E. (2019). El aula invertida: un desafío para la enseñanza universitaria. *Virtualidad, Educación y Ciencia*, 11(20), 75-91. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/vesc/article/view/27449>.
- Govindan, K., Kadziński, M., Ehling, R., & Miebs, G. (2019). Selection of a sustainable third-party reverse logistics provider based on the robustness analysis of an outranking graph kernel conducted with ELECTRE I and SMAA. *Revista Omega*, 85(4), 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2018.05.007>.
- Gravini, M., Ortiz, M. y Campo, L. (2016). Autorregulación para el aprendizaje en estudiantes universitarios. *Educación y Humanismo*, 18(31), 326-342. <http://dx.doi.org/10.17081/eduhum.18.31.1382>.
- Gutiérrez, A. (2021). Autorregulación del aprendizaje: desenredando la relación entre cognición, metacognición y motivación. *Revista Latinoamericana de Educación*, 12(1), 81-108. <https://doi.org/10.18175/VyS12.1.2021.4>.

- Hinojo, F., Aznar, I., Romero, J. y Marín, J. (2019). Influencia del aula invertida en el rendimiento académico. Una revisión sistemática. *Campus virtuales: revista científica iberoamericana de tecnología educativa*, 8(1), 9-18. <http://hdl.handle.net/11162/184523>.
- Ho, A. (2021). *Influencia de la calidad de servicio y confianza sobre la lealtad de los clientes en la florería Betania, Chiclayo 2018* [tesis para el grado de licenciado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3066>
- Ibinwangi, O. y Island, W. (2011). Quality control. *Nigeria Journal of Banking Finance and Management*, 12(1), 1-10. [https://www.researchgate.net/profile/John-Ogolo/publication/337893528\\_QUALITY\\_CONTROL\\_WILBERFORCE\\_ISLAND\\_BAYELSA\\_STATE\\_OF\\_NIGERIA/links/5df0e80b92851c836473ed4a/QUALITY-CONTROL-WILBERFORCE-ISLAND-BAYELSA-STATE-OF-NIGERIA.pdf](https://www.researchgate.net/profile/John-Ogolo/publication/337893528_QUALITY_CONTROL_WILBERFORCE_ISLAND_BAYELSA_STATE_OF_NIGERIA/links/5df0e80b92851c836473ed4a/QUALITY-CONTROL-WILBERFORCE-ISLAND-BAYELSA-STATE-OF-NIGERIA.pdf).
- Iglesias, P., Morell-Mengual, V., Caballero-Gascón, L., Ceccato, R. y Gil-Llario, M. (2018). Satisfacción sexual femenina: influencia de la edad y variedad de prácticas sexuales. *International Journal of Developmental and Educational Psychology: INFAD. Revista de Psicología*, 1(1), 85-92. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2018.n1.v1.1163>.
- Ingaldi, M. (2018). Overview of the main methods of service quality analysis. *Production Engineering Archives*, 18(1), 54-59. [http://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.baztech-bbc5308a-92b6-48cc-9507-716544a42dd8/c/2018\\_18\\_PEA\\_10.pdf](http://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.baztech-bbc5308a-92b6-48cc-9507-716544a42dd8/c/2018_18_PEA_10.pdf).

- Inmaculada, A., Cáceres, M. y Romero, J. (2018). Efecto de la metodología mobile learning en la enseñanza universitaria: meta-análisis de las investigaciones publicadas en WOS y Scopus. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información*, 30(5), 1-16. <http://dx.doi.org/10.17013/risti.30.1-16>.
- Job, H., Becken, S. y Lane, B. (2017). Protected Areas in a neoliberal world and the role of tourism in supporting conservation and sustainable development: an assessment of strategic planning, zoning, impact monitoring, and tourism management at natural World Heritage Sites. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(12), 1697-1718. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1377432>.
- Katz, M., Sohrabi, S. y Udrea, O. (2020). Top-Quality Planning: Finding Practically Useful Sets of Best Plans. *Proceedings of the AAAI Conference on Artificial Intelligence*, 34(6), 9900-9907. <https://doi.org/10.1609/aaai.v34i06.6544>.
- Keffane, S., Bachioua, H. y Zerzour, A. (2020). Human Resource Management and Quality Assurance System to achieve Competitive Advantage. *Journal of Business Administration Research*, 4(1), 54-59. <https://doi.org/10.30564/jbar.v4i1.2747>.
- Kılınç, S. (2021). Placing Quality Assurance Process in Enterprises to Improve Financial Effectiveness. En Dinçer, H. y Yüksel, S. (Eds.), *Financial Strategies in Competitive Markets. Contributions to Finance and Accounting* (311-325). Springer. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-68612-3\\_22#:~:text=DOI-,https%3A//doi.org/10.1007/978-3-030-68612-3\\_22,-Publisher%20Name](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-68612-3_22#:~:text=DOI-,https%3A//doi.org/10.1007/978-3-030-68612-3_22,-Publisher%20Name).

- Kimani, C. (2021). Evaluation of planning and management of distance education. Acritical literature review. *Journal of Online and Distance Learning*, 1(1), 14-28. <https://doi.org/10.47941/jodl.635>.
- Koay, F. T., Low, H. C. y Teoh, P. C. (2019). A new information system for prioritisation of product quality improvement. *AIP Conference Proceedings*, 2184(1), 50012. <https://doi.org/10.1063/1.5136400>.
- Krebish, H. y Berberoglu, A. (2020). The effect of management (style) on cost of quality in engineering projects. *Proceedings on Engineering*, 2(1), 31-40. <http://dx.doi.org/10.24874/PES02.01.004>.
- Kumbar, J. (2018). *Learning beyond the professional education. Need for the objective capacity building programmes for professional excellence with specific reference to leadership and quality library services* [tesis para el grado de Doctorado, Tilak Maharashtra Vidyapeeth]. Repositorio Institucional de Tilak Maharashtra Vidyapeeth. <http://210.212.169.38/xmlui/bitstream/handle/123456789/1656/Thesis%20%28P-669%29.pdf?sequ>.
- Lee, C., Law, K. e Ip, A. (2021). A Rule-Based Quality Analytics System for the Global Wine Industry. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 29(3), 256-273. <https://www.igi-global.com/article/a-rule-based-quality-analytics-system-for-the-global-wine-industry/277191>.
- Lee, Z., Chan, T., Chong, A. y Thadani, D. (2019). Customer engagement through omnichannel retailing: The effects of channel integration quality. *Industrial Marketing Management*, 77(2), 90-101. <https://doi>.

org/10.1016/j.indmarman.2018.12.004.

- Li, Y., Yao, S., Yang, K., Tan, Y. A. y Zhang, Q. (2019). A high-imperceptibility and histogram-shifting data hiding scheme for JPEG images. *IEEE Access*, 7(1), 73573-73582. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2019.2920178>.
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54. <https://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>.
- Lopera, J. (2019). La pulsión en Freud ¿un concepto superado? *CES Psicología*, 12(3), 133-149. <https://doi.org/10.21615/cesp.12.3.10>.
- López, M. y Pantoja, A. (2017). Escala para valorar la percepción y grado de satisfacción del profesorado de Educación Primaria de la Comunidad Autónoma de Andalucía respecto a los procesos tutoriales. *Revista Complutense De Educación*, 29(1), 287-306. <https://doi.org/10.5209/RCED.52286>.
- Lu, Y., Xu, X. y Wang, L. (2020). Smart manufacturing process and system automation—a critical review of the standards and envisioned scenarios. *Journal of Manufacturing Systems*, 56(3), 312-325. <https://doi.org/10.1016/j.jmsy.2020.06.010>.
- Lucianetti, L., Jabbour, C., Gunasekaran, A. y Latan, H. (2018). Contingency factors and complementary effects of adopting advanced manufacturing tools and managerial practices: Effects on organizational

- measurement systems and firms' performance. *International Journal of Production Economics*, 200(6), 318-328. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.04.005>.
- Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 177-182. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>
- Marin, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://doi.org/10.24265/horiz-med.2017.v17n4.08>.
- Marín, D. (2017). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la veterinaria "San Roque" de la ciudad de Huánuco - 2017*. [tesis para el grado de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de la ULADECH. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2853>.
- Martinic, R. y Urzúa-Martínez, S. (2021). Experiencias estudiantiles en el primer año universitario. Una aproximación desde la sociología de la educación francesa. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 47(2), 161-178. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052021000200161>.
- McCowan, T. (2018). Quality of higher education in Kenya: Addressing the conundrum. *International Journal of Educational Development*, 60(3), 128-137. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2017.11.002>.
- Mendoza, J. La banca y sus clientes: de la confianza a la lealtad. (2020).

*Gestión Joven*, 21(3), 1-8. [http://elcriterio.com//revista/contenidos\\_21\\_3/Vol21\\_num3\\_1.pdf](http://elcriterio.com//revista/contenidos_21_3/Vol21_num3_1.pdf)

Mercado, E., De la Paz, P. y Rodríguez, V. (2016). Estudio sobre resiliencia y satisfacción vital: un análisis comparado entre población e inmigrantes ecuatorianos. *Interacción y perspectiva. Revista de Trabajo Social.*, 6(2), 144-155. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/interaccion/article/view/21440>

Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i.1307>.

Moreno, F. (2018). *Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente en las veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018* [tesis para el grado de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de la ULADECH. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4529>.

Mousaei, M. (2020). Review on role of quality assurance in waterfall and agile software development. *Journal of Software Engineering & Intelligent Systems*, 5(2), 90-97. <http://www.jseis.org/Volumes/Vol5/V5N2-2.pdf>.

Muñoz, E., Fernández, A. y Jacott, L. (2018). Bienestar Subjetivo y Satisfacción Vital del Profesorado. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, 16(1), 105-117. <https://doi.org/10.15366/reice2018.16.1.007>

- Murillo, J. y Molero, F. (2016). Relación entre la Satisfacción Vital y otras Variables Psicosociales de Migrantes Colombianos en Estado Unidos. *Revista Colombiana de Psicología*, 25(1), 15-32. <https://doi.org/10.15446/rcp.v25n1.44308>.
- Navas, M. & Romero, Z. (2016). Responsabilidad social universitaria: impactos de la Universidad Libre, sede Cartagena, en su gestión socialmente responsable. *Saber, Ciencia y Libertad*, 11(1), 187-196. DOI: <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2016v11n1.503>.
- Ng, J. (2018). Statistical process control chart as a project management tool. *IEEE Engineering Management Review*, 46(2), 26-28. <https://doi.org/10.1109/EMR.2018.2834379>.
- Onwuliri, C., Adewuyi, T. y Gafar, O. (2021). Strategy and Requirements for Marketing Research and Consumer Protection. *Crawford Journal of Postgraduate Studies*, 1(1), 29-47. <http://www.crawfordjournalofpgstudies.org/articles/VOL.%201%20NO.%201,%20June.%202021-AxK7UoubRMkopUu0NyZ8q7KY0-07-08-2021-3PM.pdf>.
- Othman, I., Shafiq, N. y Nuruddin, M. (2017). Quality planning in Construction Project. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 291(1), 1-6. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/291/1/012017/pdf>.
- Palacios, J. (2018). *La inversión pública en educación y la brecha en infraestructura física en la educación básica regular durante el período 2000-2015* [tesis para el grado de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. <https://hdl.handle>.

net/20.500.12727/3273.

- Parra, R., Guerrero, M. y Arce, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>.
- Patrick, V. y Hollenbeck, C. (2021). Designing for All: Consumer Response to Inclusive Design. *Journal of Consumer Psychology*, 31(2), 360-381. <https://doi.org/10.1002/jcpy.1225>.
- Patten, E., Ozuem, W. y Howell, K. (2020). Service quality in multichannel fashion retailing: an exploratory study. *Information Technology & People*, 33(4), 1327-1356. <https://doi.org/10.1108/ITP-11-2018-0518>.
- Pels, J. y Sheth, J. (2021). Serving the invisible poor: Segmenting the market. *Journal of Global Marketing*, 34(1), 1-12. <https://doi.org/10.1080/08911762.2021.1886386>.
- Peralta, E., Surdez, E. y García, J. (2020). Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos. *Revista Investigación Operacional*, 41(3), 472-481. <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-16.pdf>.
- Pérez, I. y Pereyra, E. (2015). Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el Departamento de Biología Celular, UCV. *Revista de Pedagogía*, 36(99), 69-89. <http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/>

rev\_ped/article/view/10129.

- Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T. y Pham, H. T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? *Evidence from Vietnam. International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1), 1-26. <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>.
- Pinzón, J. (2019). *Aligning the retailer and wholesaler sales strategy in the sportswear goods industry* [tesis para el grado de Maestría, Universidad Tecnológica de Eindhoven] Repositorio Institucional de la TUE. [https://pure.tue.nl/ws/portalfiles/portal/132268474/Master\\_Thesis\\_Juliana\\_Pinzon.pdf](https://pure.tue.nl/ws/portalfiles/portal/132268474/Master_Thesis_Juliana_Pinzon.pdf).
- Pumacayo, P., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, G. y Rodríguez, J. (2019). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 9(2), 46-56. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467662252005>.
- Qi, X. y Ploeger, A. (2019). Explaining consumers' intentions towards purchasing green food in Qingdao, China: The amendment and extension of the theory of planned behavior. *Revista Appetite*, 133(2), 414-422. <https://doi.org/10.1016/j.appet.2018.12.004>.
- Quispe, G. y Ayaviri, V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Revista Empresarial*, 10(37), 27-35. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/36>.

- Rachma, A. (2017). Could Auditor's Personal Characteristics Reduce Audit Quality? A Survey of Government Auditors in Eastern Indonesia. *European Journal of Business and Management*, 9(14), 1-5. [https://feb.unmul.ac.id/uploads1akuntansi/files/ANIS%20RACHMA%20UTARY\\_JOURNAL%202017.pdf](https://feb.unmul.ac.id/uploads1akuntansi/files/ANIS%20RACHMA%20UTARY_JOURNAL%202017.pdf).
- Ramírez, E., Maguiña, M. y Huerta, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales el Perú. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>.
- Ravina, M., Panepinto, D. y Zanetti, M. (2019). Air quality planning and the minimization of negative externalities. *Revista Resources*, 8(1), 1-18. <https://doi.org/10.3390/resources8010015>.
- Rezaei, J., Kothadiya, O., Tavasszy, L. y Kroesen, M. (2018). Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWB. *Tourism Management*, 66(3), 85-93. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.11.009>.
- Ribeiro, D., Barbosa, M., Fernandes, M., Silva, L., Silva, J., Silva, E., ... y Bezerra, A. (2021). Nursing Professionals' Perception of Health Care Quality Management. *Research Square*, 1(1), 1-11. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-800202/v1>.
- Rivera, A., Segarra, P. y Giler, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(2), 17-23. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55960422004>

- Reyes, M. y López, M. (2016). El método de Bienestar Socioeconómico (MBS), como alternativa para la medición multidimensional de la pobreza: una visión desde los salarios. *Acta Sociológica*, 70, 245-270. <http://dx.doi.org/10.1016/j.acso.2017.01.011>.
- Ríos, J. (2018). Hacia una sociología de la educación universitaria en el Perú. *Revista Pluriversidad*, 1(1), 41-60. <https://doi.org/10.31381/pluriversidad.v1i1.1668>.
- Rodríguez, J., Guevara, A. y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 8(14), 45-67. [https://doi.org/10.33010/ie\\_rie\\_rediech.v8i14.39](https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v8i14.39)
- Romero, A., Álvarez, G. y Álvarez, S. (2018) Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6. <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/843>.
- Romero, S. (2021). Satisfacción estudiantil en las maestrías de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Mayor. *Investigación Valdiviana*, 15(1), 7-16. <https://doi.org/10.33554/riv.15.1.804>
- Roque, Y., Valdivia, P., Alonso, S. y Zagalaz, M. (2018). Metacognición y aprendizaje autónomo en la Educación Superior. *Educación Médica Superior*, 32(4), 293-302. <http://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1480>.
- Salanova, M. y Llorens, S. (2016). Hacia una psicología positiva aplicada. *Papeles del Psicólogo*, 37(3), 161-164. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77847916001>.

- Salazar, W. y Cabrera-Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador. *Revista Industrial Data*, 19(2), 13-20. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>.
- Saleh, R., Sweis, R. y Saleh, F. (2018). Investigating the impact of hard total quality management practices on operational performance in manufacturing organizations: Evidence from Jordan. *Benchmarking: An International Journal*, 25(7), 2040-2064. <https://doi.org/10.1108/BIJ-05-2016-0074>.
- Salminen, J., Jansen, B., An, J., Kwak, H. y Jung, S. G. (2019). Automatic persona generation for online content creators: Conceptual rationale and a research Agenda. En Stephanidis, C. (Ed.), *Personas-User focused design. Human-Computer Interaction Series* (135-160). Springer. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4471-7427-1\\_8#:~:text=Series.%20Springer%2C%20London.-,https%3A//doi.org/10.1007/978-1-4471-7427-1\\_8,-First%20Online](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4471-7427-1_8#:~:text=Series.%20Springer%2C%20London.-,https%3A//doi.org/10.1007/978-1-4471-7427-1_8,-First%20Online).
- Schneijderberg, C. (2019). Research concerning quality assurance as research on the consequences of political reforms. *Higher Education Policy*, 32(1), 1-3. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1057/s41307-018-00131-z.pdf>.
- Sevillano, S. (2017). El sistema de acreditación universitaria en el Perú: marco legal y experiencias recientes. *Revista de Educación y Derecho*, 15. <https://doi.org/10.1344/re&d.v0i15.18400>.
- Shin, D.H. (2017). Conceptualizing and measuring quality of experience of the internet of things: Exploring how quality is perceived

- by users. *Information & Management*, 54(8), 998-1011. <https://doi.org/10.1016/j.im.2017.02.006>.
- Sithole, C., Nyembwe, K. y Olubambi, P. (2019). Process knowledge for improving quality in sand casting foundries: A literature review. *Procedia Manufacturing*, 35(9), 356-360. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2019.05.052>.
- Sohail, M., Rastegar, J., Long, D., Rana, A., Levitan, E., Reed-Pickens, H., ... y Mugavero, M. (2019). Data for Care (D4C) Alabama: Clinic-Wide Risk Stratification With Enhanced Personal Contacts for Retention in HIV Care via the Alabama Quality Management Group. *JAIDS Journal of Acquired Immune Deficiency Syndromes*, 82(2), 192-198. [https://journals.lww.com/jaids/Fulltext/2019/12003/Data\\_for\\_Care\\_\\_D4C\\_\\_Alabama\\_\\_Clinic\\_Wide\\_Risk.5.aspx](https://journals.lww.com/jaids/Fulltext/2019/12003/Data_for_Care__D4C__Alabama__Clinic_Wide_Risk.5.aspx).
- Sun, Y.Q., Yang, C.F., Shen, X.L. y Wang, N. (2020). When digitalized customers meet digitalized services: A digitalized social cognitive perspective of omnichannel service usage. *International Journal of Information Management*, 54(5), 102200. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102200>.
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria [SUNEDU]. (2016). *Condiciones básicas de calidad*. <https://www.sunedu.gob.pe/8-condiciones-basicas-de-calidad/>.
- Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>.

- Surdez-Pérez, E., Sandoval-Caravedo, M. & Lamoyi-Bocanegra, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. DOI: <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>.
- Szweda, Z., Ponikiewski, T. y Katzer, J. (2017). A study on replacement of sand by granulated ISP slag in SCC as a factor formatting its durability against chloride ions. *Journal of Cleaner Production*, 156(17), 569-576. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.04.072>.
- Terrazas, B. y Almeida, R. (2020). Análisis de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria en las universidades privadas. *Revista Perspectivas*, 45, 7-32. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332020000100002](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332020000100002).
- Utami, A., Madelan, S. y Saluy, A. (2021). Analysis of the Application of Total Quality Management in Lens Products in PT. XYZ. *Scholars Bulletin*, 7(3), 14-20. [https://saudijournals.com/media/articles/SB\\_73\\_14-20\\_FT\\_Agdqjty.pdf](https://saudijournals.com/media/articles/SB_73_14-20_FT_Agdqjty.pdf).
- Vaganova, O., Kamenez, N., Sergeevna, V., Vovk, E., Smirnova, Z. y Maseleño, A. (2018). Possibilities of information technologies to increase quality of educational services in Russia. *International Journal of Engineering and Technology (UAE)*, 7(4), 4096-4102. [https://www.researchgate.net/profile/Andino-Maseleno/publication/329706618\\_Possibilities\\_of\\_information\\_technologies\\_to\\_increase\\_quality\\_of\\_educational\\_services\\_in\\_Russia/links/5c174dae92851c39ebf2ea3e/Possibilities-of-information-technologies-to-increase-quality-of-edu-](https://www.researchgate.net/profile/Andino-Maseleno/publication/329706618_Possibilities_of_information_technologies_to_increase_quality_of_educational_services_in_Russia/links/5c174dae92851c39ebf2ea3e/Possibilities-of-information-technologies-to-increase-quality-of-edu-)

cational-services-in-Russia.pdf.

- Valenzuela, A. (2019). ¿Qué hay de nuevo en la metacognición? Revisión del concepto, sus componentes y términos afines. *Educação e Pesquisa*, 45(1). <https://doi.org/10.1590/S1678-4634201945187571>
- Valentinuz, S. y Odetti, C. (2019). La formación de profesores universitarios: los aportes de una Sociología de la Educación crítica. *Itinerarios Educativos*, 12, 171-183. <https://doi.org/10.14409/ie.v0i12.8834>
- Vallaey, F. (2018). Las diez falacias de la Responsabilidad Social Universitaria. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 12(1), 34-58. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.12.716>
- Vallaey, F. y Álvarez, J. (2019). Hacia una definición latinoamericana de responsabilidad social universitaria. Aproximación a las preferencias conceptuales de los universitarios. *Educación XXI*, 22(1), 93-116. <https://doi.org/10.5944/educxx1.19442>.
- Varadarajan, R. (2020). Customer information resources advantage, marketing strategy and business performance: A market resources based view. *Industrial Marketing Management*, 89(6), 89-97. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2020.03.003>.
- Vargas, F. y Mora, L. (2018). La espiritualidad como fortaleza humana y su relación con la construcción de sentido vital. Algunas notas específicas para el campo educativo. *CAURIENSIA*, 13, 277-299. <https://doi.org/10.17398/2340-4256.13.277>.

- Wiethof, C., Tavanapour, N. y Bittner, E. (2021). Designing and evaluating a collaborative writing process with gamification elements: Toward a framework for gamifying collaboration processes. *AIS Transactions on Human-Computer Interaction*, 13(1), 38-61. <https://doi.org/10.17705/1thci.00141>.
- Xu, J., Zhou, W., Chen, Z., Ling, S. y Le Callet, P. (2020). Binocular Rivalry Oriented Predictive Autoencoding Network for Blind Stereoscopic Image Quality Measurement. *IEEE Transactions on Instrumentation and Measurement*, 70(1), 1-13. <https://doi.org/10.1109/TIM.2020.3026443>.
- Yáñez, L. y Soria, K. (2017). Reflexión de Buenas Prácticas Docentes como eje de Calidad en la Educación Universitaria: Caso Escuela de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica del Norte. *Formación universitaria*, 10(5), 59-68. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-500620170005000007>.
- Zárraga, L., Molina, V. y Corona, E. (2018). La Satisfacción del Cliente basada en la calidad del Servicio a través de la Eficiencia del Personal y Eficiencia del Servicio: Un Estudio Empírico de la Industria Restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46-65. <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>.
- Zhang, Z. W., Gao, W. S., Mo, W. X., Wang, H. B. y Luan, L. (2017). Data-based affinity analysis of power transformer defects with adaptive frequent itemset mining algorithm. En *2017 3rd IEEE International Conference on Computer and Communications (ICCC)* (2850-2854),

Chengdu, República Popular China. <https://doi.org/10.1109/CompComm.2017.8323052>.

Zubiria, E. y Oms, I. (2019). Efectos positivos en la educación universitaria del uso de aplicaciones basadas en la metodología *mobile-learning*. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, 2, 92-109. <https://doi.org/10.17561//ree.v2019n2.5>



EDITORIAL  
NAVEGANTE