

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Escuela de Posgrado

Maestría en Gestión Empresarial

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, DESDE LA PERSPECTIVA DE
LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL, EN LA ESCUELA ACADÉMICO
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA “UNIVERSIDAD
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN”
DE TACNA, EN EL AÑO 2012**

TESIS

PRESENTADA POR:

LIC. ADM. ALEJANDRO ORESTES MEGO CUBAS

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*)
CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TACNA - PERÚ

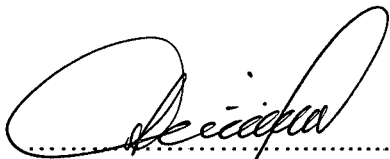


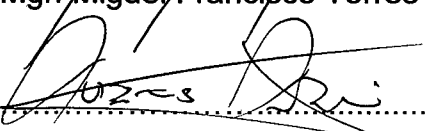
2013

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, DESDE LA PERSPECTIVA
DE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL, EN LA ESCUELA ACADÉMICO
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA “UNIVERSIDAD
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN” DE TACNA,
EN EL AÑO 2012**

Tesis sustentada y aprobada el 08 de Agosto del 2013; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE	:	 Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez
SECRETARIO	:	 Mgr. Nicolás Fidel Calderón Urriola
MIEMBRO	:	 Mgr. Miguel Francisco Torres Rebaza
ASESOR	:	 Dr. Rubens Houson Pérez Mamani

DEDICATORIA: A MI QUERIDA ESPOSA
OLGA Y MIS QUERIDAS HIJAS SANDRA Y
ASTRID POR SER LA RAZON DE MI VIDA
AL RECIBIR TODO EL APOYO Y
CONFIANZA EN TODO MOMENTO QUE
HICIERA POSIBLE CUMPLIR CON ESTE
LOGRO DE SUPERACION.

AGRADECIMIENTOS:

A LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS
Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JORGE BASADRE
GROHOMANN A MIS COLEGAS DOCENTES
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS COMPAÑEROS DEL
POST GRADO AL HABER SIDO
INCENTIVADO A LOGRAR MIS METAS Y
OBJETIVOS DE SUPERACION
PROFESIONAL A NIVEL SUPERIOR.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	01
CAPITULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción del problema	03
1.2 Formulación del problema	07
1.2.1 Problema general	07
1.2.2 Problemas específicos	07
1.3 Justificación e importancia de la investigación	08
1.3.1 Justificación de la investigación	08
1.3.2 Importancia de la investigación	10
1.4 Alcances y limitaciones	12
1.5 Objetivos de la investigación	12
1.5.1 Objetivo general	12
1.5.2 Objetivos específicos	12
1.6 Hipótesis	13
1.6.1 Hipótesis general	13
1.6.2 Hipótesis específicas	14

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes del estudio	15
2.2	Base teórica sobre calidad del servicio educativo	19
2.2.1	Introducción	19
2.2.2	Definición de calidad	22
2.2.3	Modelos de calidad	26
2.2.4	La calidad en el servicio educativo universitario	32
2.2.5	Modelo de calidad de la docencia en el servicio Universitario	36
2.3	Base teórica sobre satisfacción estudiantil	40
2.3.1	Factores determinantes de la satisfacción	40
2.3.2	Definición de satisfacción estudiantil	42
2.3.3	Formas tradicionales de medir la satisfacción estudiantil	44
2.3.4	Índices de satisfacción del cliente	49
2.3.5	Retos a considerar en la búsqueda de la satisfacción estudiantil	51
2.3.6	Evaluación de la calidad de la enseñanza	56
2.4	Definición de términos	58

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de la investigación	61
3.1.1	Tipo de investigación	61
3.1.2	Diseño de investigación	61
3.2	Población y muestra	62
3.2.1	Población	62
3.2.2	Muestra	62
3.3	Variables e indicadores	63
3.3.1	Variable independiente	63
3.3.2	Variable dependiente	63
3.3.3	Definición operacional de las variables	64
3.4	Instrumentos y fuentes de la recolección de datos	65
3.5	Procesamiento y técnicas de análisis de datos	66

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1	Escala de valoración y confiabilidad de instrumentos	67
4.2	Resultados sobre satisfacción estudiantil	70
4.2.1	Análisis por indicador	70
4.2.2	Análisis global	85

CAPITULO V	
DISCUSION DE RESULTADOS	
5.1 Contraste de hipótesis y discusión de resultados	91
5.1.1 Contraste de las hipótesis específicas	91
5.1.2 Contraste de la hipótesis general	96
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES	99
BIBLIOGRAFÍA	101
ANEXOS	111

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1: Estudios sobre la satisfacción estudiantil	47
Tabla 2: Operacionalización de las variables	65
Tabla 3: Alpha de Cronbach: Satisfacción estudiantil	68
Tabla 4: Satisfacción estudiantil: Relación ítem – indicador	68
Tabla 5: Escala de valoración sobre la satisfacción estudiantil	69
Tabla 6: Instalaciones y equipamientos	70
Tabla 7: Actitudes y comportamiento de los docentes	73
Tabla 8: Competencia del docente	76
Tabla 9: Contenido del plan de estudios	79
Tabla 10: Organización de la enseñanza	82
Tabla 11: Satisfacción estudiantil	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Modelo Deming de la calidad	27
Figura 2: Modelo Baldrige de la calidad	29
Figura 3: Modelo europeo EFQM de la calidad	30
Figura 4: Modelo Iberoamericano de la calidad	31
Figura 5: Modelo de calidad para la docencia universitaria	38
Figura 6: Instalaciones y equipamientos	71
Figura 7: Actitudes y comportamiento de los docentes	74
Figura 8: Competencia del docente	77
Figura 9: Contenido del plan de estudios	80
Figura 10: Organización de la enseñanza	83
Figura 11: Nivel de expectativas (por indicadores)	86
Figura 12: Nivel de percepciones (por indicadores)	87
Figura 13: Nivel de satisfacción estudiantil (por indicadores)	89
Figura 14: Satisfacción estudiantil	90

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo principal el analizar la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna, en el año 2012; para lo cual, se trabajó con una muestra de 120 estudiantes (24 de cada año de estudios). Se encontró que los estudiantes consideran que la calidad de servicio universitario es baja.

Se encontró que las expectativas de los estudiantes son muy adecuadas, siendo el indicador “Competencia del docente” es el de mayor valoración. Se encontró que las percepciones de los estudiantes son regulares; siendo el indicador “Organización de la enseñanza” el que mayor valoración.

Se encontró que existe un nivel elevado de insatisfacción estudiantil, siendo de mayor intensidad en los estudiantes del V año; siendo los indicadores que presentan una mayor brecha las “Instalaciones y equipamientos” y las “Actitudes y comportamiento de los docentes”.

ABSTRACT

The present thesis there had as principal aim analyze the quality of service, from the perspective of the student satisfaction, in the School Academic Professional of Administration of the "National University Jorge Basadre Grohmann" of Tacna, in the year 2012; for which, one worked with a sample of 120 students (24 of every year of studies). One thought that the students think that the quality of university service is low.

One thought that the expectations of the students are very suitable, being the indicator "Competition of the teacher" it is that of major valuation. One thought that the perceptions of the students are regular; being the indicator "Organization of the education" the fact that major valuation.

One thought that there exists a high level of student dissatisfaction, being of major intensity in the students of the V year; being the indicators that present a major gap the "Facilities and equipments" and the "Attitudes and behavior of the teachers".

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal el analizar la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna, en el año 2012.

Se desarrolló en el capítulo I el problema a investigar, el objetivo general y los específicos, la justificación e importancia de lo analizado, y la determinación de las hipótesis a contrastar. El capítulo II, se desarrolló el marco teórico sobre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil.

El capítulo III abarcó el marco metodológico de la investigación, que implica el tipo y diseño de la investigación, las variables y sus indicadores, la población y la muestra analizada, fuentes de información y el procesamiento y técnicas de recolección de datos.

Por último, el desarrollo del capítulo IV implicó el análisis e interpretación de los resultados encontrados; a través de tablas y figuras

que permiten analizar el comportamiento de cada indicador investigado; Asimismo, el capítulo V se efectuó el contraste de las hipótesis definidas y la discusión de resultados; y finalmente, se concluyó con las conclusiones y recomendaciones respectivas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Existe calidad en la enseñanza cuando una universidad forma profesionales que se integran adecuadamente a la sociedad y realizan sus actividades eficientemente y ella misma cumple su rol de investigar y producir para el desarrollo de dicha sociedad. Entonces se dice que la universidad adquiere prestigio social. (Calidad-enseñanza-metodologia-investigacion/calidad-enseñanza-metodologia-investigacion, 2012).

Ciertamente, son tiempos de grandes desafíos, pero simultáneamente de grandes oportunidades para la educación superior, se está en un mundo cambiante vertiginosamente y los dinamismos tienen enormes impactos sobre la misión de las universidades públicas. La corriente de cambio, para enfrentar los retos del Siglo XXI, ha chocado con el muro de la autonomía; las universidades no son instituciones que usualmente reaccionen con

rapidez a cambios en su medio, sobre todo si recibe presiones externas (gobierno u organismos internacionales). Inducir al consenso entre los diferentes actores parece ser el mecanismo que generará el cambio, por lo tanto, se hace necesaria una comprensión clara del ámbito de la calidad de la educación universitaria. (Vega, 2007).

La preocupación por la evaluación de la calidad de la educación universitaria, constituye un rasgo esencial de la educación superior en los países más desarrollados. En Europa, la evaluación del profesorado universitario (calidad de la docencia y productividad científica) es una práctica generalizada; y la tendencia a converger con las corrientes europeas y americanas en su preocupación por la calidad de la educación universitaria se refleja nítidamente en América Latina. (Vera, 2004).

El interés en la calidad obedece a la necesidad de formar profesionales mejor capacitados y más competitivos, que resuelvan problemas reales en la sociedad; es prioritario acomodarse a las nuevas exigencias de conocimientos de egreso, el cual debe ser un proceso dinámico, como una forma de vida de sobrevivencia, donde

las competencias son las que determinen el éxito del individuo y la calidad de la entidad en donde se desempeñe.

En base a la experiencia como docente nombrado de la Universidad Nacional "Jorge Basadre Grohmann" de Tacna, es preciso indicar que es una organización compleja que se caracterizan porque:

- No se cuenta con un plan de desarrollo institucional que haya sido formulado de forma participativa, por ende no es tomado como referencia en las estrategias de mejora de calidad del servicio educativo que se implementan en las facultades.
- Son entidades procesadoras de personas, por cuanto son alimentadas de personas, quienes una vez que están adentro son sometidas a una serie de procesos. Dichas personas demandan algún nivel de protagonismo en la toma de decisiones y en la conducción de la organización.
- El profesionalismo de los miembros que la integran, que tienden a exhibir las siguientes características: Exigen autonomía en su quehacer; precisan que, de ser evaluados, sean sus colegas quienes determinen la calidad de su desempeño profesional; tienen

continuas fricciones con los administradores de la organización; otros.

- No se considera de forma estratégica, la opinión de los estudiantes referente a la calidad de la enseñanza que vienen recibiendo.

- No se recogen las apreciaciones de los representantes de la sociedad civil organizada respecto a las características del profesional que se requiere, con lo cual no se mantiene un plan de estudios actualizado.

De forma específica, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la UNJBG no existen estudios que recojan las opiniones de estudiantes, referidas a la calidad de la enseñanza que se viene impartiendo, el cual debiera convertirse en un insumo importante para que se puedan implementar cambios en los contenidos de los cursos, en las capacitaciones de los docentes, en la articulación empresa-universidad, otros; todo ello motiva el desarrollo del presente trabajo de investigación.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cómo analizar la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna, en el año 2012?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de expectativas que caracteriza a los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna?
- b) ¿Cuál es el nivel de percepciones que caracteriza a los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna?
- c) ¿Cuál es la dimensión de la satisfacción estudiantil que se debe fortalecer en la Escuela Académico Profesional de

Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna?

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

Merece resaltar que Alves & Raposo (2005) precisan que la satisfacción del alumno en los estudios universitarios, ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Sólo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución y; sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo”. (Alves & Raposo, 2005)

Uno de los grandes retos que enfrentan las universidades en estos últimos años, y que ha causado revuelo en el servicio del ámbito académico, es el sistema de evaluación de la calidad por parte de los estudiantes. (Gaitan, 1999). Lo cual justifica el presente trabajo de investigación, puesto que pretende impulsar la eficacia de los servicios prestados por las distintas dependencias universitarias. La idea subyacente es que una universidad, ha de orientarse hacia la satisfacción de las necesidades de sus clientes: los alumnos.

El mercado académico es ahora un mercado maduro, caracterizado por una reducida tasa de crecimiento, un número elevado de competidores, nuevas universidades públicas y, en especial, privadas, en el que la diferenciación y la imagen de marca cobran una importancia fundamental. La calidad de la docencia y el estudiantado se convierte en un factor estratégico de primera magnitud. Esta creciente atención hacia la calidad docente ha llevado a las administraciones públicas a elaborar programas para asegurar la calidad de los servicios universitarios.

1.3.2 Importancia de la investigación

La importancia del presente trabajo de investigación radica en lo primordial que resulta el evaluar el impacto de la satisfacción del estudiante sobre el medio ambiente universitario; que incluye todos los servicios que requiere el estudiante para tener una formación integral de calidad.

Es necesario apuntar que la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades, pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en él. Objetivo que debe cumplirse mediante su satisfacción y su persistencia en las universidades. Asimismo, el medio ambiente que rodea al proceso enseñanza aprendizaje determina en igual proporción la búsqueda de un objetivo de calidad en este servicio que incluye todo aquello que sería indispensable para que el proceso se genere en una forma adecuada como: Aulas, biblioteca, cafetería, jardines, procesos administrativos, campos deportivos, la limpieza de todos estos espacios, etc.

Por tanto, los estudiantes son una muy buena fuente de información utilizable en la evaluación continua de cualquier institución educativa. Los datos aportados por ellos, permiten inferir características importantes del funcionamiento de la institución de la que ellos mismos forman parte y determinar la medida en la que se alcanzan los fines preestablecidos.

La justificación del presente trabajo de investigación se centra en los siguientes ejes:

- **Relevancia científico - social**, porque permite identificar los principales factores de satisfacción estudiantil en la universidad; buscando que sirva de base en las decisiones de los futuros planes de mejoramiento institucional.

- **Relevancia académica**, porque los resultados de la investigación pueden servir de base para otros investigadores que estén interesados en profundizar y/o complementar el tema tratado.

- **Relevancia práctico - institucional**, porque se buscó analizar las características de la calidad del servicio universitario; tendiendo a decisiones de mejora y reforzamiento de los aspectos positivos.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

El alcance del presente trabajo de investigación abarcó a los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna. Las limitaciones de la investigación se relacionaron principalmente con el contar con bibliografía actualizada afín a la investigación.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general

Analizar la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna, en el año 2012.

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de expectativas que caracteriza a los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de

Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna.

- b) Determinar el nivel de percepciones que caracteriza a los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna.
- c) Determinar la dimensión de la satisfacción estudiantil que se debe fortalecer en la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 Hipótesis general

La calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna, es baja.

1.6.2 Hipótesis específicas

- a) El nivel de expectativas de los estudiantes sobre la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna es regular.
- b) El nivel de percepciones de los estudiantes sobre la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna es inadecuada.
- c) La dimensión de la satisfacción estudiantil que se debe fortalecer en la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna es la competencia del docente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En base a la revisión efectuada, se ha detectado los siguientes trabajos de investigación:

- Salinas Gutiérrez, Agapito; Morales Lozano, Juan; y Martínez Cambor, Pablo (2008) desarrollaron una investigación denominada: ***“Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México”***; donde se resalta que la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades, pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en él. La calidad de las instituciones educativas puede ser observada desde distintos puntos; sin embargo, es necesario interrogar al estudiante pues es quien recibe la educación y las consecuencias de la calidad de la misma. En este estudio se le

interrogó al estudiante sobre su perfil para determinar su óptica, así mismo sobre la actitud del profesor y la planeación docente de la asignatura, como también los servicios que recibe de la universidad a través de la carrera a la que está inscrito. Y finalmente, se le pidió que repartiera 100 puntos entre los distintos apartados de la encuesta para determinar la importancia que le da los servicios que recibe. Sin duda, se puede afirmar que es la actitud del profesor la que sobresale en el interés del alumno, lo cual se demuestra al hacer los cálculos correspondientes. Al determinar las variables que más influyen en la satisfacción de cada uno de los apartados se puede concluir que: Los factores más importantes a la hora de determinar que un estudiante esté satisfecho con la actividad docente es la actitud del profesor, en la planeación docente de la asignatura que sea adecuada la revisión de los exámenes. El factor más importante en la UAMAC es la condición de las aulas y, finalmente, para la satisfacción con la UAT lo más importante es la adecuación e información que se da de los servicios que esta presta.

-Arias Galicia, F. y Flores García, M. (2005) efectuaron una investigación denominada: ***“La satisfacción de los estudiantes***

con su carrera y su relación con el promedio y el sexo. El caso de la carrera de Contaduría de la Universidad Veracruzana en Nogales, Veracruz"; donde el conjunto de estos resultados, nos indica que el sexo de los estudiantes no influye en los factores valorativos de la carrera. En cambio, las mujeres obtuvieron promedios más altos que los hombres a lo largo de la carrera. No obstante, desde un punto de vista práctico, la diferencia no es trascendente pues no llega siquiera a un punto, dentro de la escala a de 0 a 10 empleada en la institución.

Respecto a la correlación entre la satisfacción y el promedio de los estudiantes, el resultado no es significativo. Para estar en condiciones de llegar a conclusiones más contundentes, se recomendó aplicar el cuestionario a los jóvenes de todos los semestres, y especialmente a los estudiantes de nuevo ingreso, y poder establecer un seguimiento en cuanto a las variables consideradas en esta investigación. Igualmente, los resultados pueden servir para tomar medidas y mejorar la calidad académica de la institución, a fin de elevar la satisfacción de los estudiantes.

Igualmente, se sugiere realizar más investigaciones para identificar de manera pertinente las causas más importantes que impiden a los estudiantes estar totalmente satisfechos con su carrera así como obtener promedios más elevados. El conocimiento de los grados de satisfacción de los diversos sectores de clientela de las instituciones de educación superior así como de las necesidades de dichos segmentos permitirá establecer acciones estratégicas para cumplir mejor la misión de las mencionadas entidades.

2.2 BASE TEÓRICA SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

2.2.1 Introducción

El término calidad es usado en todos los campos de la vida moderna; vinculándose a los sectores de economías nacionales e internacionales. Traslado este al campo de la educación, las instituciones educativas, por su contenido, conducen la formación humanística y el desarrollo profesional del capital humano, que necesita cualquier país.

Para determinar el grado de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto a la calidad educativa de la universidad, se requiere que realicen un ejercicio de evaluación subjetiva en el que intervienen, tanto las expectativas previas sobre sus necesidades formativas y su motivación, como los juicios que realizan respecto al proceso educativo recibido y la institución en su conjunto. Los grados de satisfacción experimentados tienden a reflejar, al menos en parte, el nivel de eficiencia de los diversos aspectos que componen una educación de calidad.

Para definir calidad en este ámbito, hay que remitirse a los diferentes enfoques teóricos:

a) La calidad como prestigio, hace referencia a la reputación académica de las instituciones educativas.

b) Calidad en función de los recursos, considerando instituciones universitarias de calidad aquellas que cuentan con recursos y medios superiores a los habituales.

c) Calidad como resultado, donde una institución universitaria es exitosa en función del éxito de sus egresados.

d) Calidad como cambio (valor añadido), en este enfoque el valor está dado a la incidencia de la institución sobre el cambio de conducta de los alumnos, de esta forma una institución con estas características es una institución de calidad.

e) Desde este enfoque la calidad de las instituciones universitarias es valorada en función de lo que se enseña en ellas, de su nivel docente, de su currículum, de su sistema pedagógico y del clima institucional.

Buendía y García (2001) precisan: ***“No se ha resuelto el problema del enfoque óptimo de la calidad, la búsqueda***

de la calidad a través de medidas como las indicadas tiene poco que ver con la mejora del sistema como un todo y con la calidad del programa educativo. Sin embargo, todas ellas juntas, debidamente ponderadas, sí deben dar una cierta idea de la calidad de una institución”.

En este sentido, Alcántar y Arcos (2004) precisan: ***“Parece obvio que una institución universitaria sólo puede alcanzar un razonable nivel de calidad cuando los elementos humanos, financieros y físicos, la enseñanza y la investigación, la organización y la dirección, sean los apropiados para los fines que la institución persigue”.***

La evaluación de la calidad de una universidad sólo es posible hacerla globalmente, atendiendo a dichos conceptos y recogiendo tanto los inputs, los outputs y, sobre todo, los procesos que en ella se desarrollan. El proceso para dicha evaluación, se articula en dos grandes fases: Autoevaluación y Evaluación externa.

En este sentido, la evaluación institucional permite dar respuesta, en principio, a dos tipos de requerimientos: Por una parte, es un instrumento básico para la mejora interna de los niveles de calidad de la universidad; por otro lado, facilita la rendición de cuentas y el análisis de la adecuación de los servicios que prestan las universidades a las necesidades y demandas de la sociedad.

2.2.2 Definición de calidad

El concepto de calidad ha evolucionado significativamente durante los últimos años. De ser universalmente concebido como un valor referido a características físicas de bienes materiales, fue ampliando su contenido incorporando componentes que tienen que ver con percepciones y expectativas respecto de todo tipo de prestaciones. (La calidad en la educación superior, 2012).

Junto con la evolución del concepto de calidad, evolucionaron también los métodos para su logro. De ser una función de control, aplicada al final de los procesos que dan

lugar al bien o servicio, fue convirtiéndose en un instrumento preventivo aplicado a lo largo de la cadena que forman esos procesos, llegando a ser hoy una verdadera herramienta de gestión.

En un sentido etimológico, el concepto de calidad proviene del latín QUALITIS, que significa el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa y es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, superioridad entre otras muchas acepciones. (Ardón, 2003)

Garvin (2005), ha elaborado cinco grupos de definiciones de calidad:

a) Definiciones trascendentes: Consideran la calidad como una cualidad innata, es una característica absoluta y universalmente reconocida. Se consideran trabajos de gran calidad aquellos que están por encima de las modas, cuya imagen de calidad perdura inamovible en el tiempo. Los seguidores de esta visión trascendente de la calidad afirman

que no puede darse una definición precisa sobre la calidad, ya que aprendemos a reconocerla a través de la propia experiencia.

b) Definiciones basadas en el producto: Consideran la calidad como una característica medible. Las diferencias de calidad significan diferencias en la cantidad de un ingrediente o cualidad que posee el producto. Esto conduce a una concepción jerárquica de la calidad, ya que según la cantidad del atributo deseado que contenga el producto, podemos ordenar los productos de menor a mayor calidad.

c) Definiciones basadas en el usuario: Parten de la idea de que la calidad debe ser definida desde la óptica del usuario. Estas definiciones asumen que los compradores individuales tienen gustos diferentes, además asumen que los productos que mejor satisfacen sus necesidades son los que consideran como productos de más calidad. Por ejemplo, en un desfile de moda, los artículos que más gusten al público serán los que se considerarán de mayor calidad. Esto hace de la calidad una característica altamente subjetiva.

d) Definiciones basadas en la producción: Están basadas en la oferta. Prácticamente todas identifican la calidad con el

cumplimiento de las especificaciones. Se determinan unas tolerancias y, las desviaciones respecto a las mismas, se consideran disminuciones de la calidad. Por ejemplo, si definimos que un tornillo tiene que medir 5 mm. de largo con unas tolerancias de $\pm 0,05$ mm., cualquier tornillo con más de 5,05 mm. se considerará de mala calidad.

e) Definiciones basadas en el valor: Definen la calidad en términos de costos y precios. Es decir, un producto de calidad es aquel que satisface determinadas necesidades a un precio razonable.

Juran define la calidad como **Idoneidad o aptitud para el uso** (Juran, 1990); en tanto, que para Ishikawa es la **Satisfacción de los requisitos de los consumidores de ese producto o servicio**. (Ishikawa, 1985).

Calidad equivale a satisfacer las necesidades y expectativas razonables de los clientes, a un precio igual o inferior, al que ellos asignan al producto o servicio, en función del valor que han recibido y percibido. El concepto de calidad, alcanza a todo aquello que en la empresa se hace, o se ha de

hacer, para satisfacer cada vez mejor a los clientes, en un triple contexto: Calidad de producto, calidad de servicio y atención al cliente y calidad de gestión (interna que el cliente percibe). (La calidad en la empresa, 2012).

Santos (1990) señala: ***“Calidad de enseñanza es un tópico que se maneja con pretendida univocidad ... no puede entenderse la calidad de la enseñanza de espaldas a las exigencias institucionales, ideológicas y técnicas, que parten de una concepción de la universidad, atenta a la reconstrucción del conocimiento científico, a la investigación de carácter básico y a la preparación de personas que, desde procedencias desiguales y expectativas diferentes quieren realizar unos aprendizajes encaminados a la capacitación profesional y al enriquecimiento personal y social”.***

2.2.3 Modelos de calidad

La definición del modelo teórico de calidad puede representar un intento de aproximación a un determinado

paradigma ideológico conceptual; a continuación se precisan algunos tipos de modelos de calidad:

a) **Modelo de Deming:** Se estableció con el fin de promover el control estadístico de calidad en las empresas; busca la implicación de todos los niveles de la organización, concede más relevancia a los procesos que a los resultados.

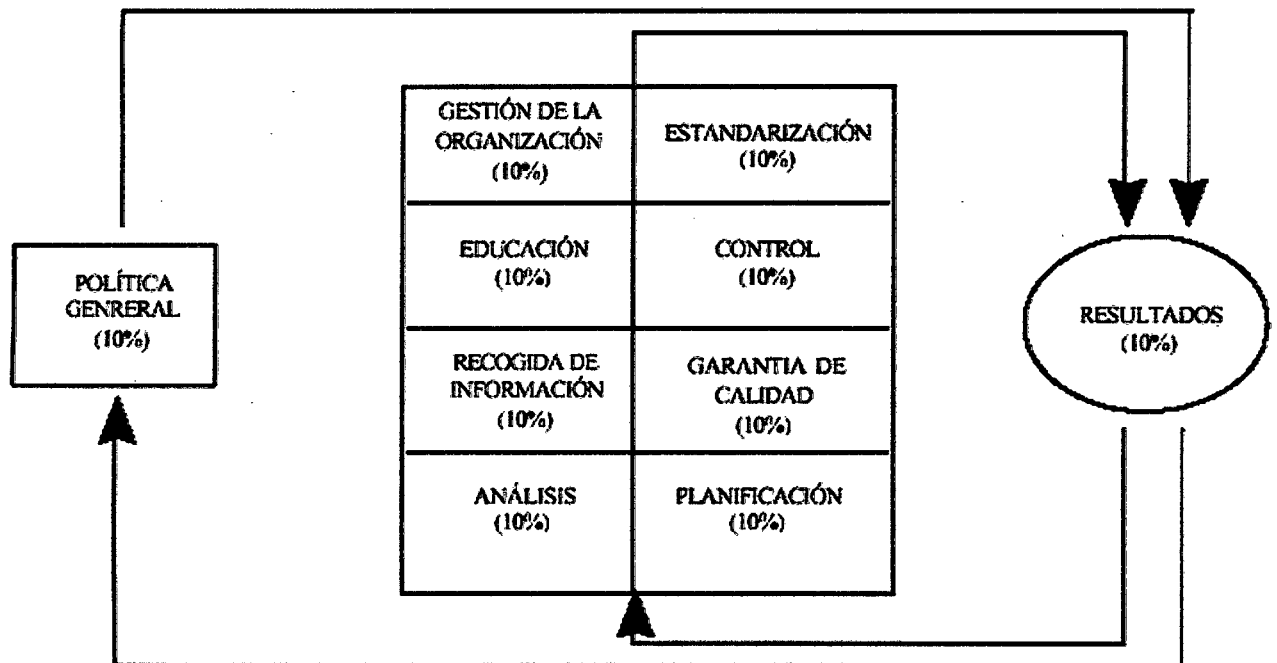


Figura 1. Modelo DEMING de la calidad
Fuente: Cantón, 2001

Deming estableció una secuencia de acciones en torno a catorce principios. Sintetizando así un modelo operativo de gestión de calidad que proporciona una base teórica de planificación de la calidad. La base es el firme propósito de mejora como filosofía. Es importante depender de la autoevaluación en lugar de la inspección, la implicación y el compromiso de todos en la mejora de la institución. Cabe destacar que en este modelo todos los criterios tienen el mismo peso, mientras en los demás, el peso está ponderado por criterios en función de procesos y resultados.

En lo que respecta al ámbito educativo, fue en la década de los ochenta cuando se inicia su introducción, fue asumido por diversas iniciativas, primero en Estados Unidos y posteriormente en el Reino Unido. En este sentido, Greenwood y Gaunt (1994) citados por Gento (1998) señalan que en casos en los que profesores en sus clases o instituciones educativas en su conjunto han aplicado este modelo de calidad, se puso de manifiesto la posibilidad de promover y lograr el progreso continuo en el funcionamiento

del centro y en el rendimiento de alumnos, tanto en grupos como individualmente.

b) Modelo Baldrige: Este modelo establece diferentes ponderaciones porcentuales para distintas categorías estimativas. Además, fija como metas a conseguir, no tanto los resultados mismos, cuanto la satisfacción al cliente; propone una nueva categoría, la cual es la del liderazgo de los directivos. La valoración de la calidad según este modelo se realiza en torno a cuatro elementos principales, que se concretan en seis categorías, a cada una de las cuales se otorga una valoración.

Es un modelo centrado en la satisfacción del cliente y en la implicación de todos los componentes de la institución educativa como organización.

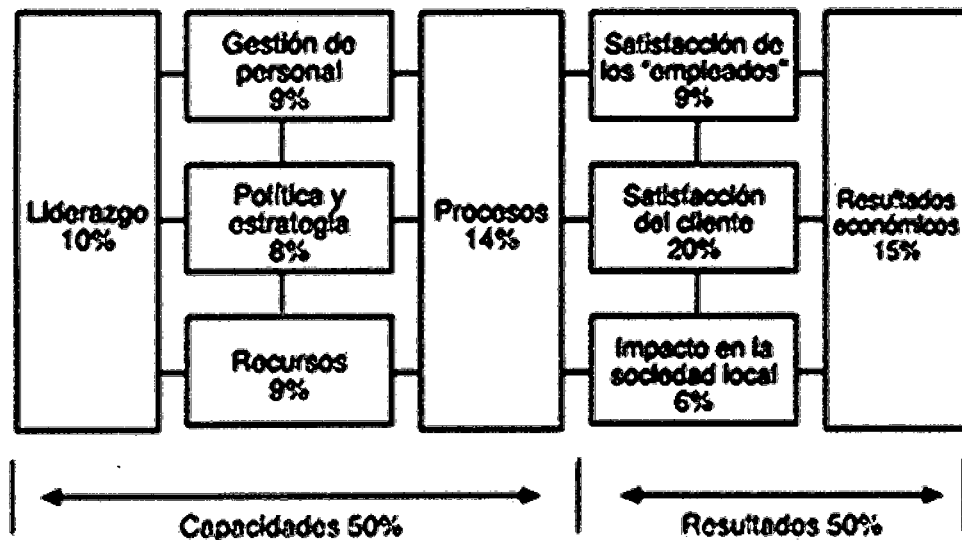


Figura 2. Modelo BALDRIGE de la calidad
Fuente: Cantón, 2001

c) **El Modelo Europeo EFQM:** Su estructura es dual, en un primer momento, con agentes facilitadores y resultados. Luego, cada uno de los nueve criterios se subdivide en varios subcriterios, varían en cada caso, y éstos en áreas que también son variables, pero mientras que los subcriterios son inamovibles para el evaluador las áreas se pueden seleccionar y añadir en función de una mejor descripción de las realidades del centro, pero siempre que correspondan a los aspectos definidos en el subcriterio.

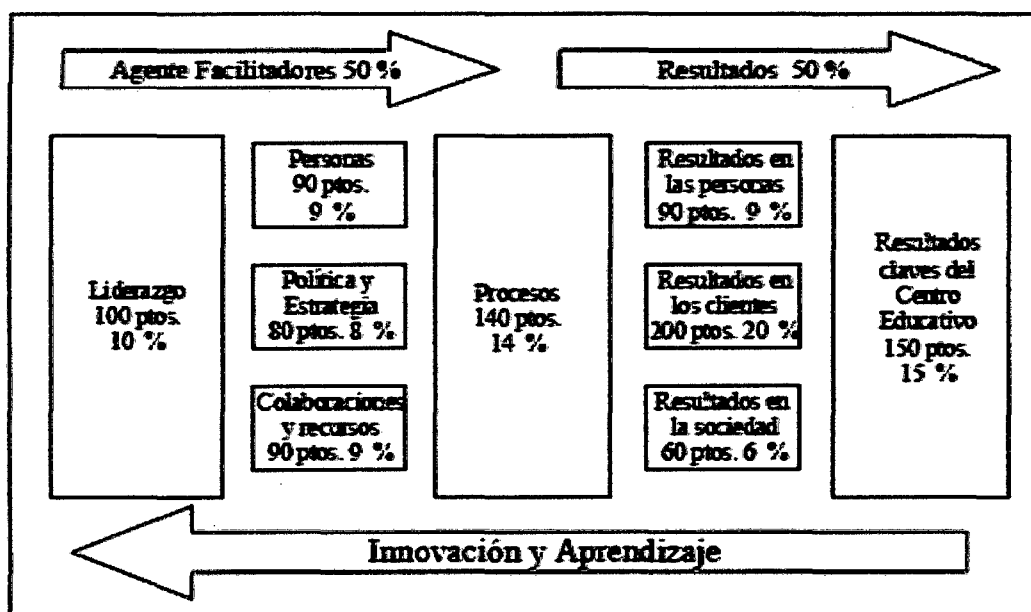


Figura 3. Modelo europeo EFQM de la calidad
Fuente: Cantón, 2001

d) El Modelo Iberoamericano: Es un modelo de excelencia en la gestión, consta de nueve criterios; cinco facilitan la gestión y se agrupan en “Procesos Facilitadores”; y los otros cuatro son de “Resultados”.

Los “Procesos Facilitadores” cubren todo aquello que una organización hace y la forma en que lo hace. Los criterios “Resultados” cubren aquello que una organización consigue. Los “Resultados” son causados por la gestión realizada. Como puede apreciarse en el siguiente gráfico:

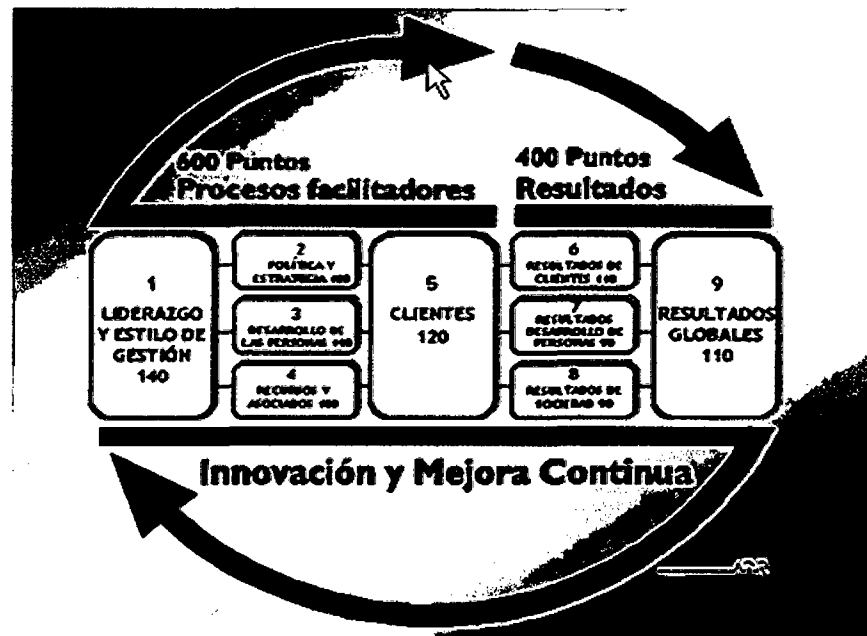


Figura 4. Modelo iberoamericano de la calidad
Fuente: Toranzos, 2000.

2.2.4 La calidad en el servicio educativo universitario

En un mercado algo competitivo y en expansión, la preocupación por la calidad de la docencia al generalizarse el acceso a la universidad es prioritaria; ya no se trata tanto de obtener un título, sino de obtenerlo en una universidad prestigiosa. El mercado académico es ahora un mercado maduro, caracterizado por una reducida tasa de crecimiento, un número elevado de competidores, nuevas universidades públicas y, en especial, privadas, en el que la diferenciación y la imagen de marca cobran una importancia fundamental.

La calidad de la docencia y el estudiantado se convierten en un factor estratégico; ello ha generado que las universidades elaboren programas para asegurar la calidad de los servicios. Estos programas tienen que caracterizarse por los siguientes puntos: (Botert & otros, 2006).

a) Una característica común de todas las organizaciones que operan en el sector de servicios es su dependencia en el factor humano. Los servicios son prestados por personas, y la actuación de éstas es la que determina, en última instancia, el nivel de calidad de la organización; en las universidades los docentes disponen de un elevado margen de autonomía en el desempeño de su actividad, generando que algunos profesionales hagan caso omiso de las necesidades de sus clientes y estimula a otros para que desatiendan las necesidades de la organización.

b) Se trata de una estructura inflexible, apta para la producción de “salidas” normalizadas, pero inadecuada para adaptarse a los cambios e innovaciones tecnológicas.

c) La estructura organizativa universitaria difícilmente es capaz de adaptarse a un modelo pedagógico que se caracterice a la docencia en entornos virtuales. Ese nuevo

modelo de organización ha de disponer de herramientas específicas, adaptadas a sus peculiaridades para evaluar el rendimiento de sus docentes, herramientas que les permitan conocer si éstos asumen y ponen en práctica el modelo pedagógico de la institución.

Carr (1998) sostiene que recientemente la calidad de la educación superior ha sido abordada como eficacia interna de los sistemas e instituciones de educación universitaria, en opinión del autor, ésta aparece como reacción a la insuficiencia de los indicadores cuantitativos de eficacia y productividad y se vincula a las características, consideradas cualitativas, de los procesos y productos de la Universidad.

Sin embargo, dado que hoy la educación superior no sólo preocupa a los participantes en el proceso educativo (profesores, alumnos, directivos y gestores universitarios) y a los gobiernos y sus agencias, sino también a los empresarios y empleadores que consideran a las instituciones universitarias como centros de capacitación de profesionales de alto nivel y de producción de conocimiento y tecnología

esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico, se ponen de manifiesto nuevas vinculaciones de la calidad universitaria con factores de costo-efectividad y costo-beneficio.

Brünner (1990) sostiene que la educación superior de calidad se vuelve cada vez más costosa y el Estado necesita asegurarse de que los recursos que invierte en ella son empleados con eficiencia, en vista de objetivos relevantes para el desarrollo del país y con la garantía de que los beneficios sociales de dicha inversión justifican gastarlos en este sector y no en otros, igualmente apremiados por la escasez, como la educación primaria, la salud, los subsidios a las familias más pobres, etc.

Sin duda, el elemento del proceso educativo que más atención ha recibido en la educación universitaria es el de la evaluación de la enseñanza, puesto que la evaluación se ha considerado el principal instrumento para la mejora de la calidad de ésta. La evaluación se considera como un proceso que provoca la comprensión del proceso educativo, aporta

datos, posibilidades interpretativas y favorece la reflexión institucional que conduce a decisiones participativas que atienden a los problemas educativos. Con frecuencia las discusiones sobre la pertinencia o la utilidad de los procesos de evaluación en el ámbito del sistema educativo se basan en un conjunto de significados que simultáneamente le son atribuidos a la evaluación y en ello se origina la consecuente disparidad de criterios.

2.2.5 Modelo de calidad de la docencia en el servicio universitario

En base a la revisión bibliográfica, se propone un modelo del proceso de docencia, en el cual se identifican diversos factores o variables, que permitirán alcanzar resultados; los cuales, deberán ser de calidad; no obstante, los procesos que generan esos resultados también deben cumplir niveles de excelencia y productividad.

En este contexto, la **calidad de la docencia**, queda definida como lograr la formación de un profesional o técnico

de nivel superior. No obstante para ser considerada de calidad, la docencia deberá satisfacer los siguientes requerimientos:

- La docencia será de calidad si logra ***cumplir con las expectativas del egresado*** sea éste técnico, profesional, licenciado, graduado o posgraduado. Las expectativas están referidas a desarrollo intelectual, mayor status, movilidad social y mejores ingresos.
- La docencia será de calidad si logra ***mejorar el desempeño laboral*** del egresado a través del desarrollo de competencias requeridas por las organizaciones y empresas.
- La docencia será de calidad si el egresado es capaz de ***efectuar un aporte efectivo a la sociedad*** contribuyendo a su desarrollo y crecimiento económico y social.

La formación de profesionales implica un proceso de transformación, que es el proceso de docencia, el cual a su vez requiere de subprocesos, los que se pueden dividir en dos tipos; aquellos que afectan la percepción sociocultural aportando imagen, status y prestigio a la institución de educación y los que conducen a resultados concretos y

traducibles en competencias cognitivas, competencias metacognitivas y competencias sociales así como de la correspondiente disposición afectiva en los alumnos participantes del proceso.

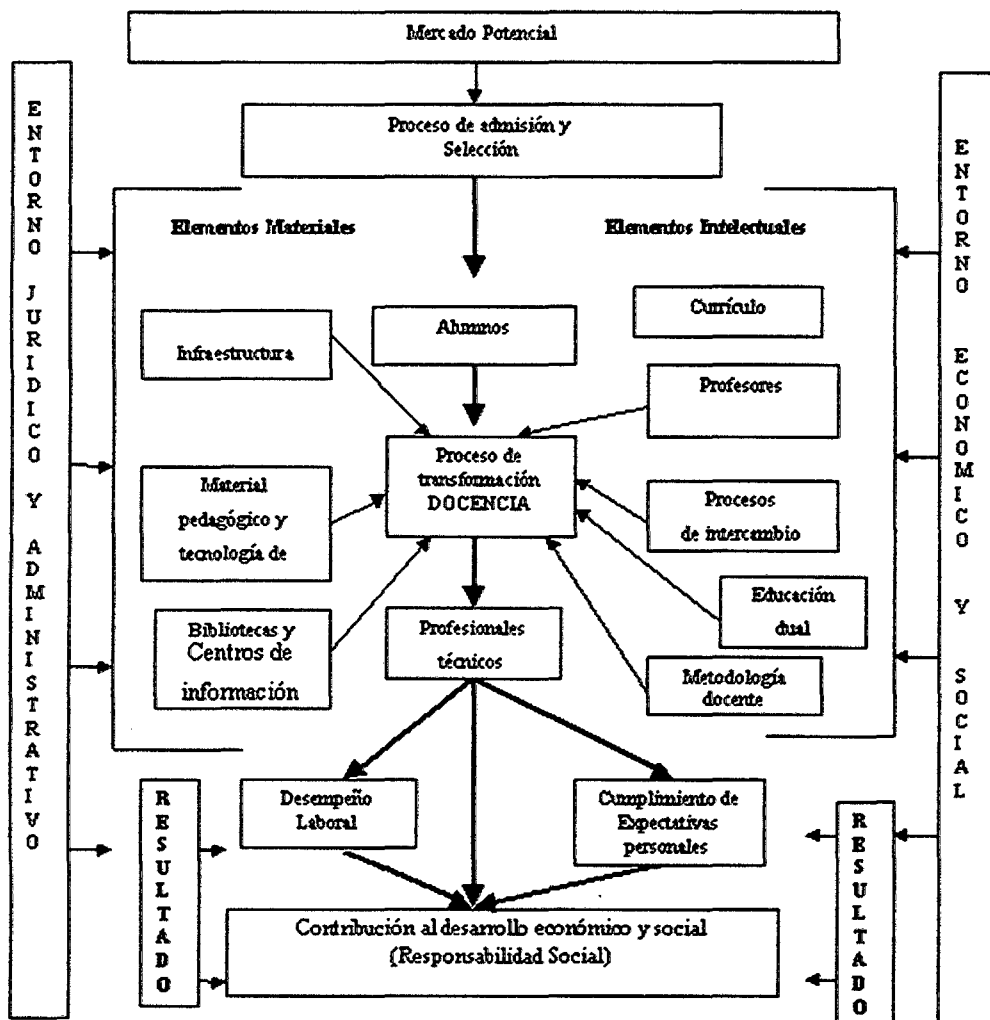


Figura 5. Modelo de calidad para la docencia universitaria
Fuente: Elaboración propia

El modelo propuesto postula la existencia de tres elementos o variables; un elemento es el propio alumno y los otros dos actúan directamente sobre él, denominados elementos materiales y elementos intelectuales. Cada uno de los elementos identificados debe ser considerado producto o representativo de un proceso que lo sustenta.

Los alumnos son considerados dentro del enfoque propuesto, no como insumos o entradas a un sistema, sino como participantes de un proceso de transformación. El proceso de docencia está afectado por el proceso de enseñanza - aprendizaje y la interacción alumno – docente, en la cual, intervienen factores de tipo psicosociológico; tales como: motivación, liderazgo, estilos de aprendizaje y percepciones.

2.3 BASE TEÓRICA SOBRE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

2.3.1 Factores determinantes de la satisfacción

Robbins (2004) precisa los principales factores que determinan la satisfacción, tales como:

a) Sistema de recompensa adecuado: Se refiere al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

b) Trabajo desafiante: Dentro de estos factores, se destaca dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1995) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en

el Puesto, a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales": Variedad de habilidades, identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía, y retroalimentación del puesto mismo.

c) Condiciones laborales favorables: A los empleados les interesa que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

d) Compañeros de trabajo solidarios y empáticos: El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que

los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar; sin embargo, que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder.

e) Compatibilidad entre la personalidad y el puesto:

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación, da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable, apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados, podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción.

2.3.2 Definición de satisfacción estudiantil

Cortada y Woods (1995), refiere: ***“A la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que***

determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado”.

Por su parte, Evans y Lindsay (1999), remarcan el valor que deben otorgar las organizaciones al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, sosteniendo que toda empresa tiene cuatro metas claves:

- Satisfacer a sus clientes.
- Alcanzar altos niveles de satisfacción que sus competidores.
- Retener a sus clientes a largo plazo.
- Acrecentar su participación en el mercado.

Asimismo, la categoría de “clientes” debe aplicarse a quienes tienen un contacto inmediato con la universidad en calidad de beneficiarios directos de su actividad ya sea mediante una matrícula, un contrato, un acuerdo de patrocinio, la contratación de un titulado o la solicitud directa de cualquiera de sus servicios”. (Rey, 1998)

De acuerdo con lo anterior, el beneficiario directo de los “productos” que ofrece la Universidad (certificaciones, títulos, grados, diplomados, etc.), que no son bienes tangibles, sino “servicios de conocimiento”, son los estudiantes y, por eso, a favor de él deben dirigirse todos los esfuerzos. No son los únicos beneficiarios, pero, a nuestro entender, son los más importantes.

2.3.3 Formas tradicionales de medir la satisfacción estudiantil

La medición de la satisfacción ha venido tradicionalmente consistiendo en poco más que en rellenar un simple cuestionario acerca de las diferentes características de un producto, ya se trate de un bien o un servicio, para así determinar cuáles son las que se tienen por causa o motivo de satisfacción o insatisfacción en relación con el mismo. Este tipo de cuestionarios se han venido elaborando por lo general de una forma retrospectiva, averiguando la importancia de las características mencionadas o el grado en el que fueron percibidas.

Elliot y Healy (2001) constataron, en este sentido, que en la práctica, y en el caso concreto de la enseñanza universitaria, lo que los estudiantes suelen citar como importante en relación con su experiencia educativa, no suele ser, por lo general, indicativo de la satisfacción con dicha experiencia.

Del mismo modo, los análisis de *importancia-resultado percibido*, pese a mostrarse bastante atractivos, sólo proporcionan una clasificación de las diversas características de un producto en relación a su importancia para el alumno, sin llegar a mostrar la relación entre el resultado percibido y la satisfacción, ni tan siquiera la razón o el porqué una característica resulta importante o no para el estudiante. Respecto a los análisis de regresión, puede constatarse cómo, a pesar de que muestran cuáles son las características que más contribuyen a la *satisfacción / insatisfacción*, no revelan por qué una determinada característica se plantea como un problema (o un beneficio) para el consumidor; en otras palabras, estos análisis no revelan los procesos

psicológicos que lleva a cabo el consumidor a la hora de efectuar este tipo de evaluaciones.

Peterson y Wilson (1992) señalan que la medición de la satisfacción de los clientes depende mucho del contexto y de la configuración del orden de los resultados obtenidos en función de las metodologías utilizadas. Sobre el estudio de la satisfacción del cliente de la enseñanza universitaria, se precisan los siguientes:

**Tabla 1:
Estudios sobre la satisfacción estudiantil**

Estudio	Objetivo	Análisis realizados	Observaciones
Aitken (1982)	Identificar las variables que más influyen en el resultado académico del estudiante, la satisfacción y la retención	Análisis de regresión a través de un modelo de cuatro ecuaciones simultáneas	Prueba influencias simultáneas, siendo la satisfacción el resultado de la ponderación de diversas variables
Chadwick y Ward (1987)	Identificar cuáles son los factores utilizados por los estudiantes en sus evaluaciones acerca de la educación que reciben	Análisis de regresión. La satisfacción fue tratada como la voluntad de recomendar la universidad	La satisfacción resulta de ponderar los factores encontrados
Hampton (1993)	Aplicar el paradigma de la disconfirmación a través del SERVQUAL ¹	Estadísticas descriptivas y análisis de regresión	La satisfacción resulta de ponderar las desviaciones encontradas en la percepción de calidad
Lapidus y Brown (1993)	Analizar las expectativas, la importancia y la satisfacción de los estudiantes foráneos con las diversas áreas del producto educativo	Test de comparación de medias y análisis de regresión	La satisfacción fue medida a través de la suma de los valores de seis cuestiones relacionadas con la experiencia académica
Halstead, Hartman y Schmidt (1994)	Analizar las relaciones entre el resultado percibido, la disconfirmación y la satisfacción en la enseñanza universitaria	Modelos de ecuaciones estructurales	La satisfacción resulta de la influencia de la calidad percibida y de los desvíos entre ésta y un modelo de comparación
Franklin (1994)	Identificar las variables que mejor predicen la satisfacción	Análisis de regresión	La satisfacción resulta de ponderar los factores encontrados
Franklin y Shemwell (1995)	Comparar la medición de la satisfacción del estudiante a través de una única variable (satisfacción global) con la medición a través del SERVQUAL	Estadísticas descriptivas y análisis de desvíos.	La satisfacción resulta de un proceso de disconfirmación que mide la calidad percibida de la experiencia educativa
Hartman e Schmidt (1995)	Analizar las relaciones entre el resultado percibido, los resultados y la satisfacción en la enseñanza universitaria	Modelos de ecuaciones estructurales	La satisfacción resulta de la influencia de la calidad y del valor percibido

Estudio	Objetivo	Análisis realizados	Observaciones
Taylor (1996)	Analizar el fenómeno de la satisfacción de los estudiantes en función de la emoción y de la disconfirmación	Análisis de regresión	La satisfacción resulta del desvío entre la calidad percibida y un modelo de comparación
Athiyaman (1997)	Discutir las bases conceptuales de la satisfacción y de la calidad percibida por el estudiante	Análisis de regresión	La satisfacción es estudiada como un proceso basado en el paradigma de la disconfirmación de expectativas
Webb y Jagun (1997)	Analizar las relaciones entre los cuidados al cliente, el valor percibido, la satisfacción, la lealtad y el comportamiento de queja	Modelos de ecuaciones estructurales	La satisfacción resulta de la influencia del valor percibido y de los compromisos de cuidados al cliente, pero el concepto de satisfacción es unidimensional
Browne <i>et al.</i> (1997)	Analizar cuáles son los factores que más influyen en la satisfacción y la evaluación de la calidad institucional	Análisis de regresión	Utiliza tres preguntas para medir la satisfacción global, relacionadas con la enseñanza, la calidad del servicio y la satisfacción con el valor recibido
Aldridge y Rowley (1998)	Analizar la satisfacción de los estudiantes con las diversas áreas del producto educativo	Análisis de resultados del grado de acuerdo y desacuerdo del estudiante con determinadas cuestiones	No existió preocupación por analizar el proceso de formación de la satisfacción
Browne, Kaldenberg y Browne (1998)	Analizar la satisfacción de los estudiantes y de sus padres con las diversas áreas del producto educativo	Estadísticas descriptivas y de correlación de los ítems del SERVQUAL y de la satisfacción	Utiliza tres preguntas para medir la satisfacción global, pero no las relaciona con sus antecedentes
Belcheir (1999)	Analizar la satisfacción de los estudiantes con las diversas áreas del producto educativo	Estadísticas descriptivas acerca del grado de satisfacción del estudiante, resultantes de la respuesta en una escala de 1 a 5	No existió preocupación por analizar el proceso de formación de la satisfacción
Elliot y Shin (1999)	Presentar una forma alternativa de medir la satisfacción global del estudiante	Análisis <i>importancia-resultado percibido</i> con ponderación de los diversos desvíos	La satisfacción resulta de la ponderación de los desvíos encontrados para los diferentes atributos
Elliot y Healy (2001)	Identificar cuáles son los aspectos que más influyen en la satisfacción de los estudiantes	Análisis <i>importancia-resultado percibido</i> y análisis de regresión	La satisfacción resulta de los desvíos encontrados para los diferentes atributos

Fuente: Alves y Raposo (2004)

2.3.4 Índices de satisfacción del cliente

La reacción psicológica del consumidor ante un producto no puede ser explicada como el resultado de un único acontecimiento, sino como la consecuencia de una serie de actividades y reacciones continuas a lo largo del tiempo. Tal adición permite, por una parte, reducir los errores de medición de las principales variables relacionadas con la satisfacción y, por otra, incrementar el establecimiento de relaciones coherentes con otras variables, tales como las intenciones de compra y la lealtad del cliente.

Según Anderson y Fornell (2000), un índice de satisfacción del cliente, es un indicador que mide la calidad de los bienes y servicios, en función de tal y como la sienten aquellos individuos que los consumen. Representa la evaluación global de la experiencia total de compra y de consumo, ya sea actual, anticipada, del mercado, o de una empresa. Esa satisfacción global del cliente es un indicador importante del resultado percibido tanto pasado, como actual y futuro de una entidad ofertante de productos.

La utilización de estos índices proporciona beneficios a diversos niveles:

a) Para los *clientes* supone:

- Información para la toma de decisiones de compra.
- Mejoras en los productos y servicios.
- Mejoras en los modelos de vida.

b) Para las *empresas* supone:

- Mejoría de la cartera de clientes (previsión para el futuro).
- Mejoras en la distribución de los recursos.
- Una base de cálculo de los incentivos a los empleados.
- Información competitiva.

c) Para las *industrias* supone:

- Una contribución al *benchmarking* del resultado de las mismas.
- Una mejor comprensión de las diferencias entre industrias.
- Una ayuda en la toma de decisiones en materia de política empresarial.

d) Para los *países* supone:

- Un aumento de la competitividad dentro de las estrategias nacionales.
- Mejoras en las economías nacionales.
- Una ayuda para la toma de decisiones en los negocios (nacionales y extranjeros).
- Una mejor comprensión de las diferencias entre países.

La satisfacción por la enseñanza universitaria no se encuentra únicamente influenciada por la calidad percibida, por el valor percibido y por las expectativas, sino que también lo está por la imagen de las diferentes instituciones.

2.3.5 Retos a considerar en la búsqueda de la satisfacción estudiantil

Para analizar si es que una institución de educación superior ha adoptado plenamente un enfoque de calidad total, es necesario definir cuáles son el producto, las actividades clave y los clientes de la misma:

-El **producto** de la enseñanza es la adquisición de conocimientos o el valor añadido a los conocimientos, habilidades y desarrollo personal del que aprende. Por su parte, Álvarez y Rodríguez (1997) consideran que el producto sería el proceso de aprendizaje tanto del alumno como del profesor. En este sentido, la calidad total implica la necesidad de que, no sólo el profesor, sino también el estudiante, sea una parte activa en el diseño y en la creación y mejora continua de su propio proceso de aprendizaje.

-Las **actividades** institucionales que afectan a la calidad, Barnett (1992) considera que las cuatro actividades que influyen en el aprendizaje del estudiante y su desarrollo educativo son: la calidad del método de enseñanza, del proceso de evaluación del alumno, la calidad de los cursos y del programa de desarrollo del profesorado. Estas actividades son comunes a toda institución de educación superior y son elementos a evaluar en una revisión de la actuación institucional.

-El **cliente** del servicio prestado en las universidades, se puede afirmar que los estudiantes constituyen los clientes o usuarios directos y principales del mismo. Cada vez más

existe la convicción de que es necesario contar con la opinión de los usuarios directos de la educación, los estudiantes. No obstante, el alumno no puede considerarse como un mero comprador o como receptor pasivo de un producto, sino que se hace necesario considerar su participación en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Es decir, el estudiante es responsable de su propio aprendizaje y se constituye en coproductor activo de un servicio educativo.

Uno de los grandes retos que enfrentan las universidades es el sistema de evaluación de la calidad por parte de los estudiantes. Su objetivo es garantizar la eficacia de los servicios prestados por las distintas dependencias universitarias. La idea subyacente es que una universidad, como cualquier otro proveedor de servicios, ha de orientarse hacia la satisfacción de las necesidades de sus clientes: Los alumnos.

En la actualidad, la situación es muy diferente: Al generalizarse el acceso a la universidad, la condición de bachillerato pierde, en buena medida, su valor distintivo. Ya

no se trata tanto de obtener un título, sino de obtenerlo en una universidad prestigiosa. El mercado académico es ahora un mercado maduro, caracterizado por una reducida tasa de crecimiento, un número elevado de competidores, nuevas universidades públicas y, en especial, privadas, en el que la diferenciación y la imagen de marca cobran una importancia fundamental. (La satisfacción estudiantil, 2012).

Esta creciente atención hacia la calidad docente ha llevado a las universidades a elaborar programas para asegurar la calidad de los servicios que brindan; los cuales, deben hacer frente a los siguientes puntos:

a) Primero: Una característica común de todas las organizaciones que operan en el sector de servicios es su dependencia en el factor humano. En el caso de la universidad, esto es particularmente cierto; en las universidades clásicas los docentes disponen de un elevado margen de autonomía en el desempeño de su actividad, autonomía que incluso goza de protección jurídica al amparo de la libertad de cátedra. El problema reside, en que, en estas organizaciones, no existe prácticamente control alguno del

trabajo fuera de la profesión, ni forma alguna de corregir las deficiencias que esa libertad de acción es que permite que algunos profesionales hagan caso omiso de las necesidades de sus clientes y estimula a otros para que desatiendan las necesidades de la organización.

b) Segundo: Se trata de una estructura inflexible, apta para la producción de “salidas” normalizadas, pero inadecuada para adaptarse a los cambios e innovaciones tecnológicas.

c) Tercero: La universidad se convierte en una estructura organizativa difícil de adaptarse al modelo pedagógico que caracteriza a la docencia en entornos virtuales, el cual requiere de herramientas específicas, adaptadas a sus peculiaridades para evaluar el rendimiento de sus docentes, herramientas que les permitan conocer si éstos asumen y ponen en práctica el modelo pedagógico de la institución.

d) Cuarto: En la universidad tradicional la evaluación del rendimiento tiene sus falencias, puesto que:

- Por la dificultad inherente a la medición de los conocimientos o aptitudes pedagógicas de un profesor.
- Porque el control mutuo es escaso, por la mencionada libertad de cátedra y por evaluar el trabajo de un colega.

2.3.6 Evaluación de la calidad de la enseñanza

Asegurar la calidad de la docencia es el objetivo de la evaluación del rendimiento. Se trata de un proceso sistemático diseñado para medir, de forma objetiva, el rendimiento laboral del docente y, a la vez, dar participación directa a los estudiantes para ayudar a retenerlos. Para que tenga operatividad es preciso que se trate de un proceso donde participe el estudiante:

a) Sistemático: La evaluación del rendimiento no es un conjunto de acciones puntuales, sino una actividad que debe hacerse periódicamente, en función de un programa previamente consensuado. Además, debe superar la rendición descriptiva para cobrar sentido como herramienta al servicio del modelo pedagógico de la institución.

b) Objetivo: Se debe garantizar, en la medida de lo posible, la objetividad de las evaluaciones, a lo que contribuirá la existencia de diversas fuentes de información.

c) Participativo: Toda la organización, empezando por el propio evaluado, debe participar en la definición e implantación del sistema. Se debe garantizar, en la medida de

lo posible, la objetividad de las evaluaciones, a lo que contribuirá la existencia de diversas fuentes de información.

d) Flexible: Se trata de un sistema, no de una técnica. Ello significa que debe elegirse el método de evaluación en función de las características de la organización. La evaluación del rendimiento sólo tiene sentido en el marco de una organización que aplique la filosofía de la gestión de la calidad en todas sus áreas y actividades y en el contexto de un sistema de gestión de personal en el que se intente involucrar al personal en la definición de los objetivos organizativos, donde el cliente-estudiante tendrá una participación activa a través de la medición del nivel de satisfacción con cursos y aprendizaje.

e) Calidad: Es la totalidad de las características de una entidad que otorga su amplitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas. La calidad es un concepto "relativo a las especificaciones". Si las especificaciones son bajas, porque las necesidades a satisfacer son igualmente bajas, y el producto o servicio cumple con esas especificaciones, entonces no puede decidirse que el mismo no sea de calidad,

pues esta última adquiere significado en función del cumplimiento de las especificaciones.

2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Se mencionan a continuación algunas definiciones relevantes para el mejor entendimiento del presente trabajo de investigación:

a) **Calidad:** El grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente.

b) **Satisfacción:** El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas

c) **Liderazgo:** Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.

d) **Clima laboral:** Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y

medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual, lo fundamental son unos índices de dichas características.

e) Organización: Hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo. ¿Se trabaja mediante procesos productivos? ¿Se trabaja por inercia o por las urgencias del momento? ¿Se trabaja aisladamente? ¿Se promueven los equipos por proyectos? ¿Hay o no hay modelos de gestión implantados?

f) Satisfacción estudiantil:

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

g) Calidad educativa: Que la educación es de calidad cuando está dirigida a satisfacer las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida; si, al

hacerlo, se alcanzan efectivamente las metas que en cada caso se persiguen; si es generada mediante procesos culturalmente pertinentes, aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurando que las oportunidades de recibirla se distribuyan en forma equitativa entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada dado que se utilizaron modelos teóricos ya existentes, de características descriptivas y correlacionales.

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental (puesto que se propuso alternativas de mejora) y de corte transversal (puesto que la información obtenida se generó en un momento en el tiempo).

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

La población está constituida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración; que es aproximadamente de 400 alumnos.

3.2.2 Muestra

Para determinar el tamaño de muestra se considera los siguientes criterios:

- Nivel de confiabilidad 95% ($Z = 1.96$).
- Margen de error $\pm 7,50\%$ (e).
- Probabilidad de ocurrencia del fenómeno 50% (P).
- Tamaño de la población de 400 (N).

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Reemplazando en la fórmula se tiene un valor de 120 personas que fueron encuestadas (de forma aleatoria, y considerando 24 alumnos de cada año de estudios).

3.3 VARIABLES E INDICADORES

3.3.1 Variable independiente

- **X: Calidad de servicio:** Implica lograr la satisfacción de los clientes que consumen el producto y/o servicio.

Indicadores

a) X_1 = Expectativas: Implica lo que se espera encontrar al utilizar un bien ó hacer uso de algún servicio.

b) X_2 = Percepción: Implica lo que efectivamente se encontró al utilizar un bien ó hacer uso de algún servicio.

3.3.2 Variable dependiente

- **Y: Satisfacción estudiantil:** Implica el proporcionar un servicio con calidad.

Indicadores

- a) Y_1 = Instalaciones y equipamientos: Abarca la infraestructura utilizada para proporcionar el servicio educativo.
- b) Y_2 = Actitudes y comportamiento de los docentes: Abarca la predisposición del docente para efectuar una labor docente destacada.
- c) Y_3 = Competencia del docente: Implica la formación profesional y pedagógica del docente para desarrollar un óptimo traspaso de conocimientos.
- d) Y_4 = Contenido del plan de estudios: Implica los diversos cursos que se abordan en la carrera de estudios.
- e) Y_5 = Organización de la enseñanza: Implica el contenido abordado en cada uno de los cursos considerados en el plan de estudios.

3.3.3 Definición operacional de las variables

En la tabla siguiente se presenta el análisis operacional de las variables e indicadores respectivos:

Tabla 2:

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADOR	UNIDAD CATEGORÍA	ESCALA
Variable independiente: Calidad de servicio	Implica lograr la satisfacción de los clientes que consumen el producto y/o servicio.	- Expectativas. - Percepciones.	Alto, medio y bajo Alto, medio y bajo	Ordinal Ordinal
Variable dependiente: Satisfacción estudiantil	Implica el proporcionar un servicio con calidad.	- Instalaciones y equipamientos. - Actitudes y comportamiento de los docentes. - Competencia del docente. - Contenido del plan de estudios. - Organización de la enseñanza.	Alto, medio y bajo Alto, medio y bajo Alto, medio y bajo Alto, medio y bajo Alto, medio y bajo	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal

Fuente: Elaboración Propia

3.4 INSTRUMENTOS Y FUENTES DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento fue confeccionado por el investigador, en base a la revisión bibliográfica y el apoyo del asesor; el mismo fue validado a través del estadístico Alpha de Cronbach; el cual se denomina:

- Cuestionario de satisfacción estudiantil para evaluar la calidad del servicio universitario.

La fuente de información fue esencialmente primaria, puesto que fue recabada de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna. El marco teórico implicó fuentes bibliográficas, tanto escritas como de medios electrónicos.

3.5 PROCESAMIENTO Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de los datos se hizo en base al software estadístico SPSS versión 18,0 en español. El análisis de datos, implicó las siguientes técnicas estadísticas:

- Cuadros de frecuencias, gráficos de barras y diagramas de caja.
- Estadística descriptiva (media aritmética y desviación estándar).
- Coeficiente de correlación Pearson.
- Prueba de Chi-cuadrado.
- Prueba de significancia “t” de Student.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 ESCALA DE VALORACIÓN Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

En lo que respecta a la confiabilidad del instrumento aplicado, se aplicó el estadístico Alpha de Cronbach, (oscila entre 0 y 1; de donde valores cercanos a 1 implican que el instrumento es confiable). De acuerdo a la Escala de Likert, se procedió a analizar estadísticamente las respuestas (de donde, valores cercanos a 1 implica que se está muy en desacuerdo con lo señalado y valores cercanos a 5 implica que se está muy de acuerdo).

El reporte del software SPSS 18,0 es el siguiente:

Tabla 3:

Alpha de Cronbach: satisfacción estudiantil

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,847	44

Fuente: Reporte del SPSS 18,0

Se obtuvo un valor de 0,847 que representa que la confiabilidad del instrumento "Satisfacción estudiantil" es adecuada.

Se procede a determinar la relación de cada ítem del instrumento con su respectivo indicador, se tiene:

Tabla 4:

Satisfacción estudiantil: relación ítem - indicador

VARIABLE	INDICADORES	ÍTEMS
SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL (expectativas y percepciones)	Instalaciones y equipamientos.	01, 02, 03, 04
	Actitudes y comportamiento de los docentes.	05, 06, 07, 08, 09, 10
	Competencia del docente.	11, 12, 13, 14, 15
	Contenido del plan de estudios.	16, 17, 18, 19, 20
	Organización de la enseñanza.	21, 22

Fuente: Cuestionario de "satisfacción estudiantil"

Para el análisis global del comportamiento de la variable analizada, se plantea una escala de valoración que cuenta con niveles con intervalos de igual amplitud, en base a la Escala de Likert, se precisa:

Tabla 5:

Escala de valoración sobre la satisfacción estudiantil

ESCALA	INTERVALO
Expectativas/percepciones muy inadecuadas	22 – 39
Expectativas/percepciones inadecuadas	40 – 57
Expectativas/percepciones regulares	58 – 75
Expectativas/percepciones adecuadas	76 – 93
Expectativas/percepciones muy adecuadas	94 – 110

Fuente: Cuestionario de “satisfacción estudiantil”

Por tanto, para determinar si existe un nivel de satisfacción estudiantil se procede a efectuar: Nivel de percepciones – Nivel de expectativas; si dicha diferencia es positiva, se concluirá que existe un nivel de satisfacción adecuado de parte de los universitarios de la Escuela Académico Profesional de Administración – FCJE – UNJBG de Tacna.

4.2 RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

4.2.1 Análisis por indicador

Tabla 6:

Instalaciones y equipamientos

	Media	Desv. típ.
Instalaciones y equipamientos (Exp.)	4,5812	0,59951
Instalaciones y equipamientos (Perc.)	2,0646	0,67790

Preguntas	Media Expectativas	Media Percepciones
Las condiciones de las aulas deben ser adecuadas para la docencia.	4,46	2,32
El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) debe ser moderno.	4,72	1,67
La bibliografía disponible (físico o virtual) debe ser suficiente.	4,51	2,18
Las instalaciones físicas deben ser cómodas y acogedoras.	4,64	2,08

	Año de estudio	Expectativas	Percepciones
Instalaciones y equipamientos	I año	Media	4,3229
		Desv. típ.	0,78532
	II año	Media	4,7083
		Desv. típ.	0,62409
	III año	Media	4,5833
		Desv. típ.	0,39471
	IV año	Media	4,6563
		Desv. típ.	0,55075
	V año	Media	4,6354
		Desv. típ.	0,54663

Fuente: Cuestionario de "satisfacción estudiantil"

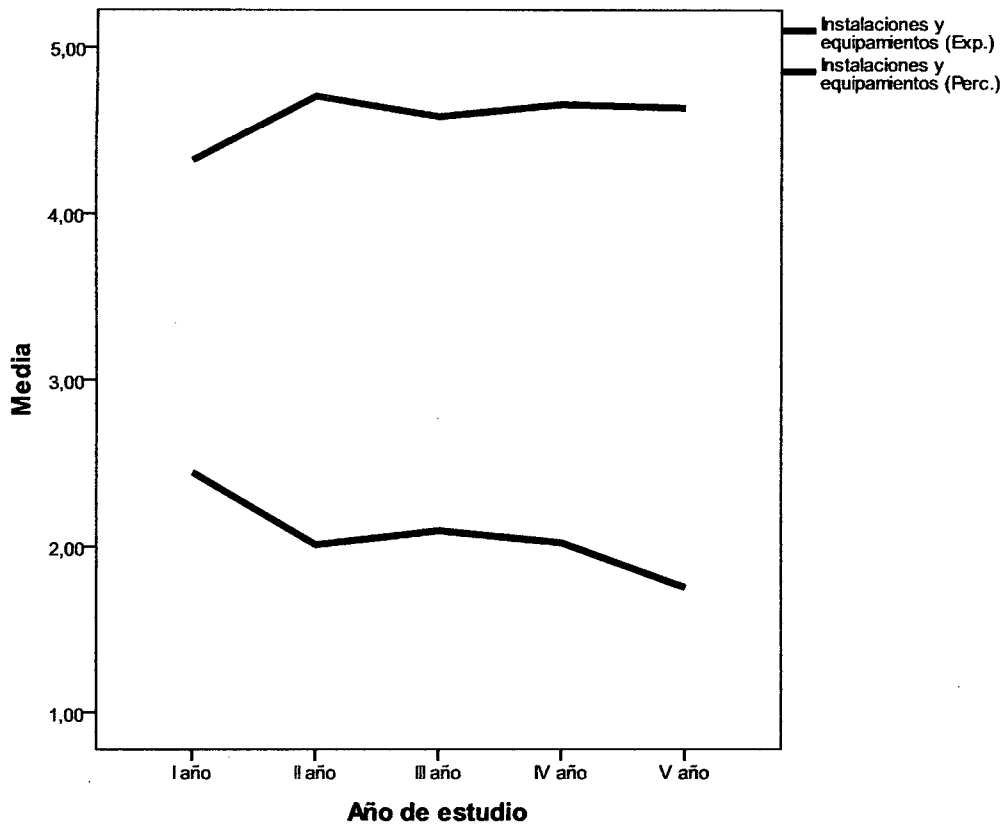


Figura 6. Instalaciones y equipamientos
Fuente: Cuestionario de "satisfacción estudiantil"

ANÁLISIS

Los resultados encontrados guardan relación con el indicador “Instalaciones y equipamientos”, cuyo valor medio de las expectativas fue de 4,58 y de las percepciones fue de 2,06, lo cual implica que existe un elevado nivel de insatisfacción por la falta de una infraestructura acorde a las exigencias de la carrera.

Al analizar por pregunta, se encontró que la mayor expectativa estuvo centrada en el hecho de que los laboratorios, salas de informática, etc. fueran modernos; y el aspecto de las percepciones que presenta la más baja puntuación es el relacionado con el contar con un equipamiento obsoleto para las exigencias del mercado laboral.

Al analizar por año de estudios, se encontró que son los estudiantes del II año los que presentan un mayor nivel de expectativas, mientras que son los estudiantes de V año los que presentan un nivel más bajo de percepciones.

Tabla 7:

Actitudes y comportamiento de los docentes

	Media	Desv. típ.
Actitudes y comportamiento de los docentes (Exp.)	4,5708	0,41317
Actitudes y comportamiento de los docentes (Perc.)	2,7889	0,72656

Preguntas	Media Expectativas	Media Percepciones
Los docentes deben preocuparse principalmente por el aprendizaje de los alumnos.	4,56	2,86
Los docentes deben motivar a sus estudiantes a revisar con frecuencia lo visto en clase.	4,51	2,78
Los docentes deben fomentar la participación de los estudiantes.	4,57	2,98
Los docentes deben estar disponibles para orientar al alumno cuando sea necesario.	4,62	2,75
Debe existir una comunicación fluida entre docentes y estudiantes.	4,59	2,73
Los sistemas de evaluación deben ser adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes.	4,57	2,63

		Año de estudio	Expectativas	Percepciones
Actitudes y comportamiento de los docentes	I año	Media	4,4722	3,1736
		Desv. típ.	0,44685	0,621
	II año	Media	4,5556	2,8542
		Desv. típ.	0,47311	0,605
	III año	Media	4,5486	2,8611
		Desv. típ.	0,33865	0,664
	IV año	Media	4,6111	2,6319
		Desv. típ.	0,40428	0,863
	V año	Media	4,6667	2,4236
		Desv. típ.	0,39927	0,683

Fuente: Cuestionario de "satisfacción estudiantil"

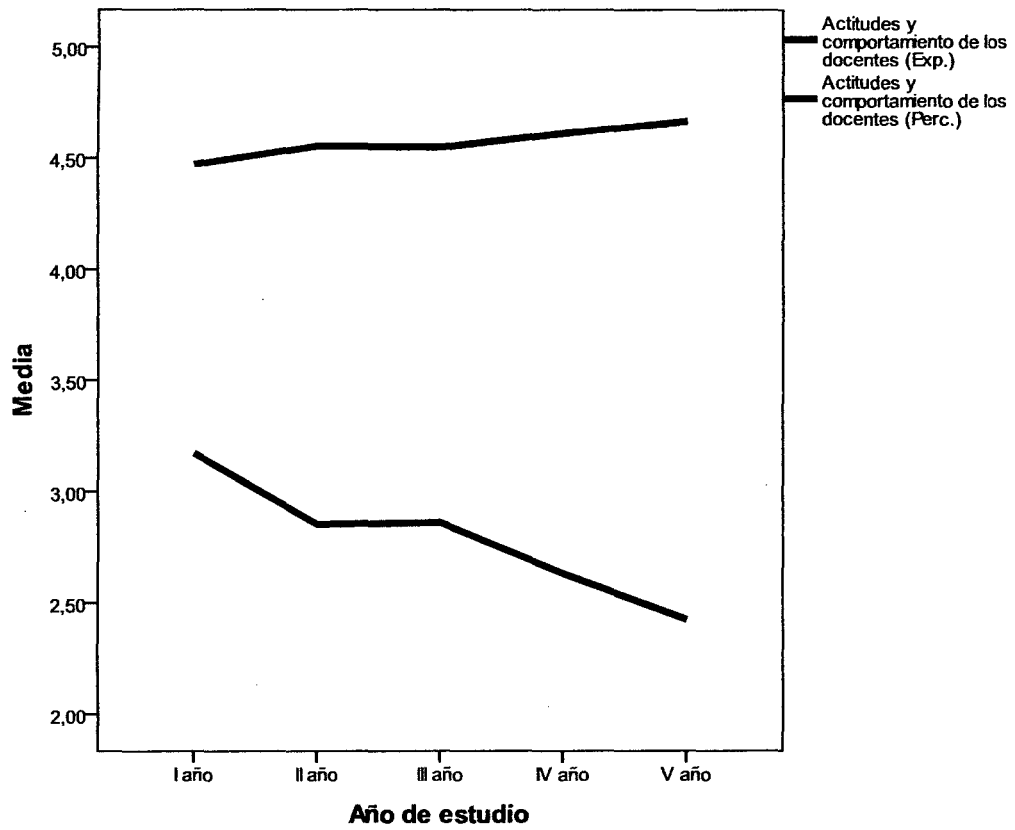


Figura 7. Actitudes y comportamiento de los docentes
Fuente: Cuestionario de "satisfacción estudiantil"

ANÁLISIS

Los resultados encontrados guardan relación con el indicador “Actitudes y comportamiento de los docentes”, cuyo valor medio de las expectativas fue de 4,57 y de las percepciones fue de 2,79, lo cual implica que existe un nivel de insatisfacción puesto que el alumno considera que el docente no se preocupa por velar si el alumno realmente aprendió, además de saber motivar para que los estudiantes fortalezcan sus conocimientos.

Al analizar por pregunta, se encontró que la mayor expectativa estuvo centrada en el hecho de que los profesores estén disponibles en cualquier momento para hacer frente a las preguntas de los estudiantes; y el aspecto de las percepciones que presenta la más baja puntuación es el relacionado con la forma de evaluar, la cual debería medir de mejor manera la adquisición de los conocimientos.

Al analizar por año de estudios, se encontró que son los estudiantes del V año los que presentan un mayor nivel de expectativas, y también fueron los estudiantes de V año los que presentan un nivel más bajo de percepciones.

Tabla 8:

Competencia del docente

Estadísticos descriptivos

	Media	Desv. típ.
Competencia del docente (Exp.)	4,7600	0,35418
Competencia del docente (Perc.)	2,7917	0,75299

Preguntas	Media Expectativas	Media Percepciones
Los docentes deben tener un nivel suficiente de conocimientos teóricos.	4,78	3,14
Los docentes deben tener un nivel suficiente de conocimientos prácticos.	4,79	2,71
Los docentes deben estar al día en sus conocimientos.	4,74	2,64
Los docentes deben ser capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos.	4,76	2,76
Los docentes deben explicar los conceptos con claridad suficiente.	4,73	2,71

	Año de estudio	Expectativas	Percepciones	
Competencia del docente	I año	Media	4,7000	3,2250
		Desv. típ.	0,34891	0,694
	II año	Media	4,7333	2,8750
		Desv. típ.	0,41143	0,719
	III año	Media	4,7500	2,8417
		Desv. típ.	0,31897	0,627
	IV año	Media	4,8167	2,5167
		Desv. típ.	,25651	0,873
	V año	Media	4,8000	2,5000
		Desv. típ.	0,42529	0,638

Fuente: Cuestionario de "satisfacción estudiantil"

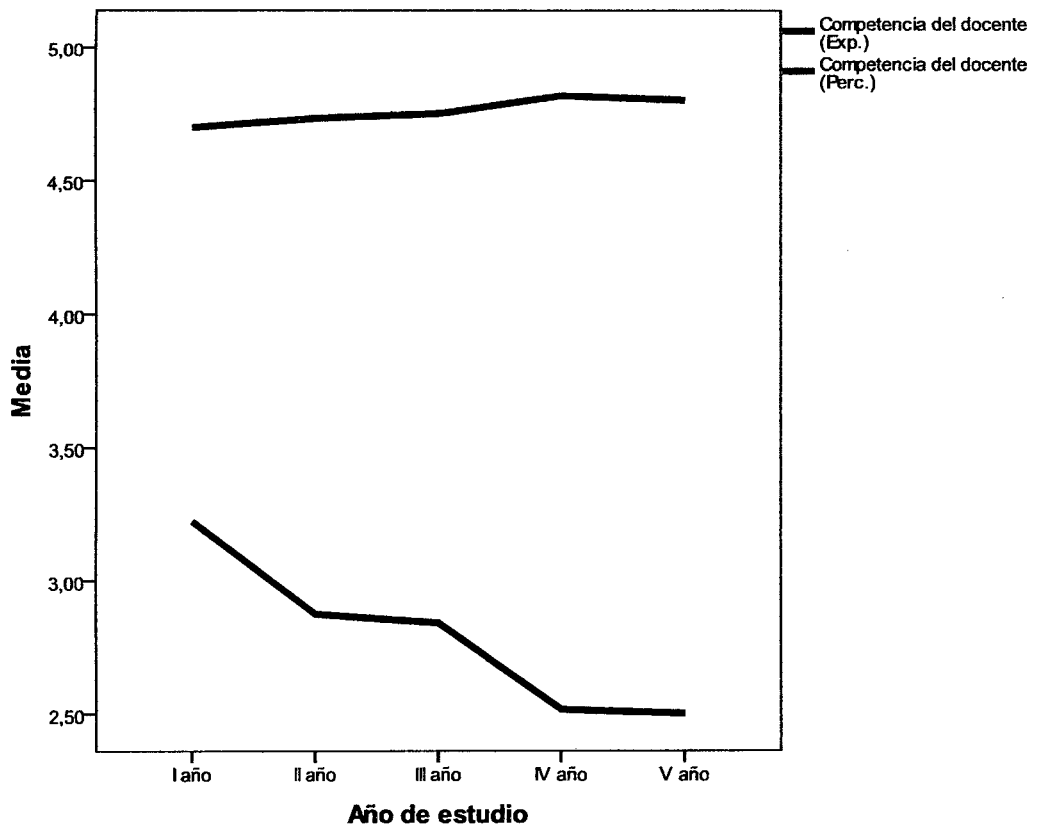


Figura 8. Competencia del docente
Fuente: Cuestionario de "satisfacción estudiantil"

ANÁLISIS

Los resultados encontrados guardan relación con el indicador "Competencia del docente", cuyo valor medio de las expectativas fue de 4,76 y de las percepciones fue de 2,79, lo cual implica que existe un elevado nivel de insatisfacción por el dominio de conocimientos teóricos y prácticos que debería tener el docente.

Al analizar por pregunta, se encontró que la mayor expectativa estuvo centrada en el hecho de que los docentes deberían contar con un muy adecuado dominio práctico; y el aspecto de las percepciones que presenta la más baja puntuación es el hecho de que los docentes no están al día en la actualización de los conocimientos que imparten en clase.

Al analizar por año de estudios, se encontró que son los estudiantes del IV año los que presentan un mayor nivel de expectativas, mientras que son los estudiantes de V año los que presentan un nivel más bajo de percepciones.

Tabla 9:

Contenido del plan de estudios

Estadísticos descriptivos

	Media	Desv. típ.
Contenido del plan de estudios (Exp.)	4,6300	0,42577
Contenido del plan de estudios (Perc.)	2,6750	0,74926

Preguntas	Media Expectativas	Media Percepciones
El material docente utilizado debe ser útil para los estudiantes.	4,58	2,87
En esta carrera debe existir una combinación adecuada entre asignaturas de especialidad y básicas.	4,52	2,59
En esta carrera debe existir una oferta amplia e interesante de asignaturas acordes a las exigencias del mercado laboral.	4,73	2,55
En esta carrera debe existir una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.	4,67	2,58
En esta carrera se debe estimular el desarrollo de capacidades de los estudiantes.	4,63	2,78

	Año de estudio	Expectativas	Percepciones
Contenido del plan de estudios (Exp.)	I año	Media	4,5500
		Desv. típ.	0,39673
	II año	Media	4,6167
		Desv. típ.	0,34850
	III año	Media	4,7083
		Desv. típ.	0,39991
	IV año	Media	4,6500
		Desv. típ.	0,42221
	V año	Media	4,6250
		Desv. típ.	0,55423
		2,4167	0,850
		2,5250	0,717

Fuente: Cuestionario de "satisfacción estudiantil"

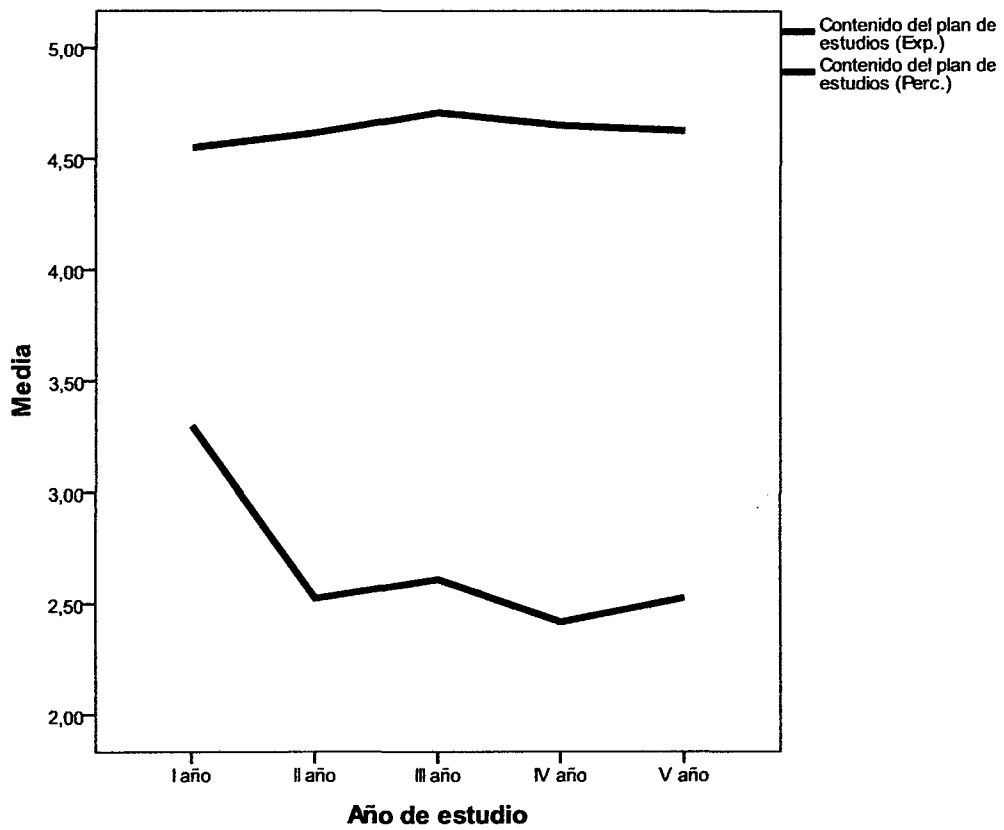


Figura 9. Contenido del plan de estudios
Fuente: Cuestionario de "satisfacción estudiantil"

ANÁLISIS

Los resultados encontrados guardan relación con el indicador "Contenido del plan de estudios", cuyo valor medio de las expectativas fue de 4,63 y de las percepciones fue de 2,68, lo cual implica que existe un elevado nivel de insatisfacción por los cursos que se imparten en la carrera.

Al analizar por pregunta, se encontró que la mayor expectativa estuvo centrada en el hecho de que en la carrera deberían dictarse cursos especializados acordes a las exigencias del mercado laboral; y el aspecto de las percepciones que presenta la más baja puntuación es que efectivamente en la carrera se dictan cursos desfasados afines a lo exigido en las empresas competitivas.

Al analizar por año de estudios, se encontró que son los estudiantes del III año los que presentan un mayor nivel de expectativas, mientras que son los estudiantes de IV año los que presentan un nivel más bajo de percepciones.

Tabla 10:

Organización de la enseñanza

Estadísticos descriptivos

	Media	Desv. típ.
Organización de la enseñanza (Exp.)	4,4750	0,62123
Organización de la enseñanza (Perc.)	3,1333	0,82943

Preguntas	Media Expectativas	Media Percepciones
Los horarios de clase deben ser adecuados a las necesidades de los estudiantes.	4,43	3,30
El número de estudiantes por clase debe ser adecuado para la docencia.	4,52	2,97

	Año de estudio	Expectativas	Percepciones
Organización de la enseñanza	I año	Media	4,6250
		Desv. típ.	0,42349
	II año	Media	4,3333
		Desv. típ.	0,60193
	III año	Media	4,5000
		Desv. típ.	0,51075
	IV año	Media	4,5625
		Desv. típ.	0,69646
	V año	Media	4,3542
		Desv. típ.	0,80053
			2,9375
			0,756

Fuente: Cuestionario de "satisfacción estudiantil"

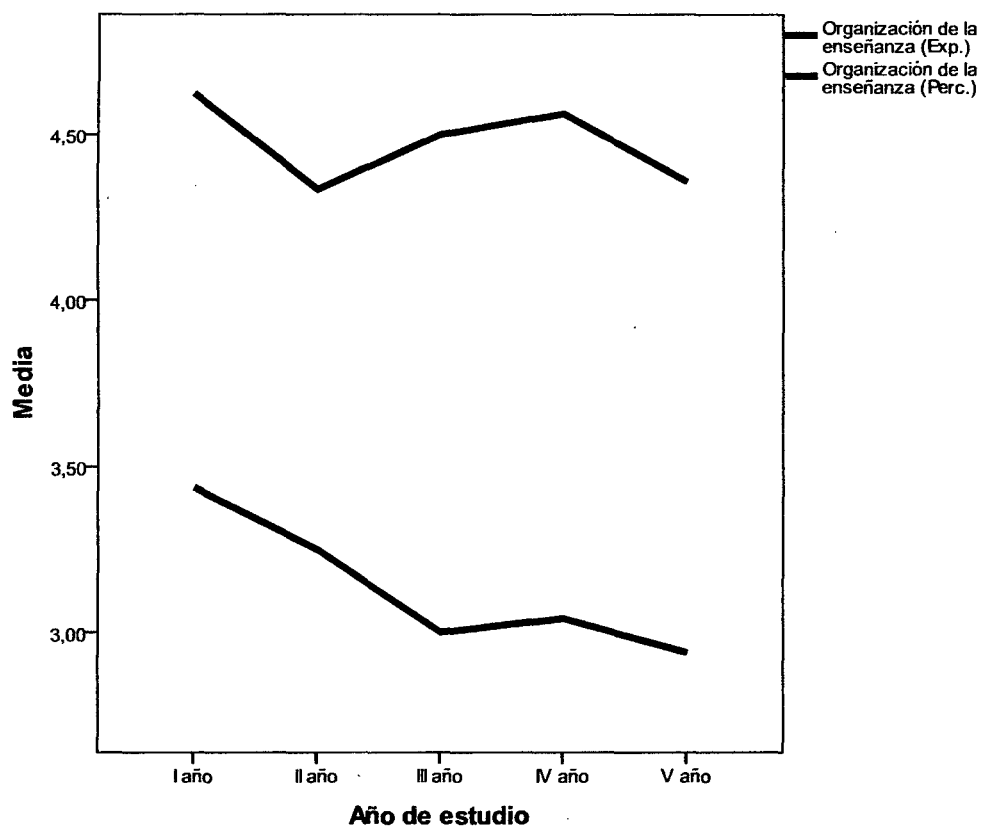


Figura 10. Organización de la enseñanza
Fuente: Cuestionario de "satisfacción estudiantil"

ANÁLISIS

Los resultados encontrados guardan relación con el indicador "Organización de la enseñanza", cuyo valor medio de las expectativas fue de 4,48 y de las percepciones fue de 3,13, lo cual implica que existe un nivel de insatisfacción por los horarios de clase y el hacinamiento dentro de las aulas.

Al analizar por pregunta, se encontró que la mayor expectativa estuvo centrada en el hecho de que el número de estudiantes por salón permitiría un adecuado aprendizaje de los conocimientos impartidos; y el aspecto de las percepciones que presenta la más baja puntuación es que existen muchos estudiantes en las instalaciones de la Escuela Académica, lo cual no permite un aprendizaje óptimo.

Al analizar por año de estudios, se encontró que son los estudiantes del I año los que presentan un mayor nivel de expectativas, mientras que son los estudiantes de IV año los que presentan un nivel más bajo de percepciones.

4.2.2 Análisis global

Tabla 11:

Satisfacción estudiantil

Estadísticos descriptivos

	Media	Desv. típ.
Expectativas	101,65	8,006
Percepciones	58,59	12,535

	Media	Desv. típ.
Satisfacción estudiantil	- 43,06	15,733

		Año de estudio	Expectativas	Percepciones
Satisfacción estudiantil	I año	Media	99,63	68,33
		Desv. típ.	7,840	11,193
	II año	Media	101,58	58,67
		Desv. típ.	8,924	10,239
	III año	Media	101,92	58,79
		Desv. típ.	6,338	10,232
	IV año	Media	102,75	54,63
		Desv. típ.	7,566	14,337
	V año	Media	102,38	52,54
		Desv. típ.	9,324	10,903

		Año de estudio	Estadístico
Satisfacción estudiantil	I año	Media	-31,29
		Desv. típ.	14,565
	II año	Media	-42,92
		Desv. típ.	12,628
	III año	Media	-43,13
		Desv. típ.	13,029
	IV año	Media	-48,13
		Desv. típ.	17,167
	V año	Media	-49,83
		Desv. típ.	15,012

Fuente: Cuestionario de "satisfacción estudiantil"

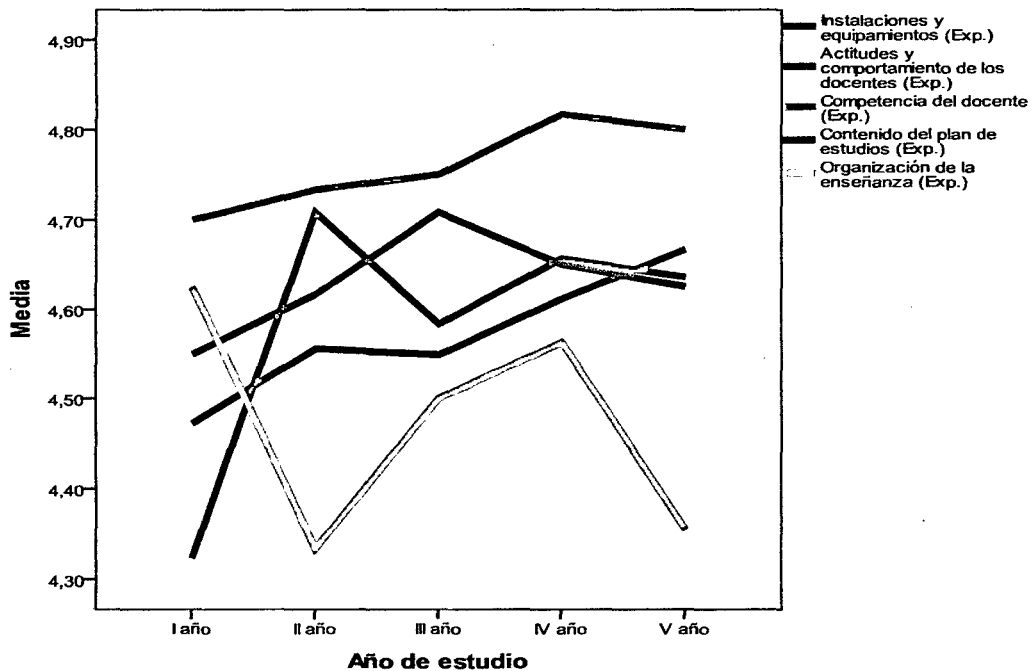


Figura 11. Nivel de expectativas (por indicadores)
Fuente: Cuestionario de "Satisfacción Estudiantil"

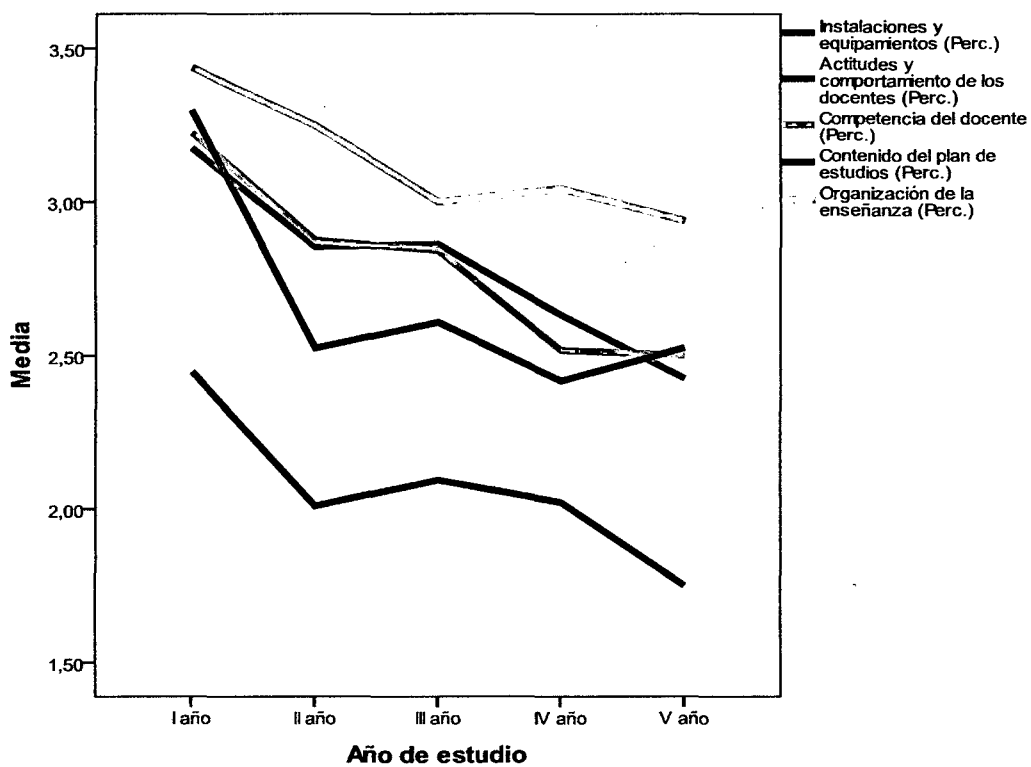


Figura 12. Nivel de percepciones (por indicadores)
Fuente: Cuestionario de "satisfacción estudiantil"

ANÁLISIS

Después del análisis de cada uno de los indicadores, se procede a efectuar un análisis global del comportamiento de la variable investigada, encontrándose un valor medio general de las expectativas de 101,65 y un valor medio de las percepciones de 58,59; lo cual, permite concluir que los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna consideran que existe un nivel elevado de insatisfacción estudiantil (ver gráfico N° 14); siendo de mayor intensidad en los estudiantes del V año.

En el gráfico N° 11 se aprecia que el indicador “Competencia del docente” es el que genera un mayor nivel de expectativa en los estudiantes; en el gráfico N° 12 se aprecia que es el indicador “Organización de la enseñanza” el que genera un mejor nivel de percepción en los estudiantes. Finalmente, en el gráfico n° 13 se aprecia que los indicadores que generan los mayores niveles de insatisfacción estudiantil son: “Instalaciones y equipamientos”, “Actitudes y comportamiento de los docentes”.

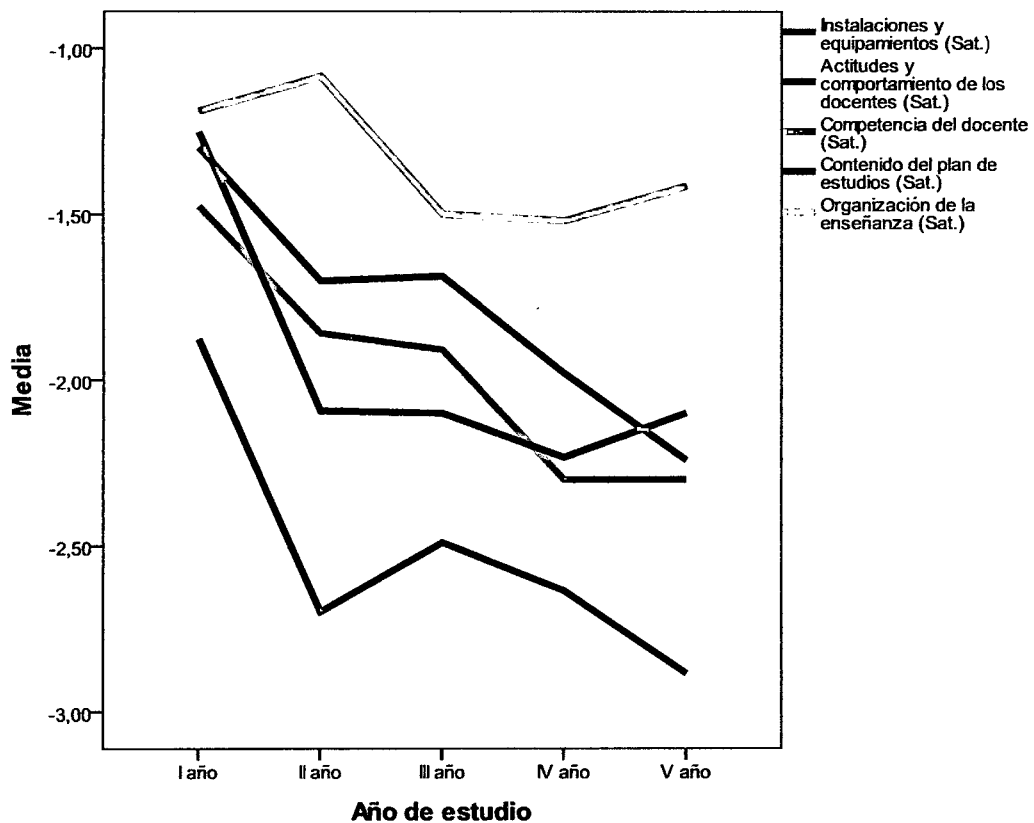


Figura 13. Nivel de satisfacción estudiantil (por indicadores)
Fuente: Cuestionario de "satisfacción estudiantil"

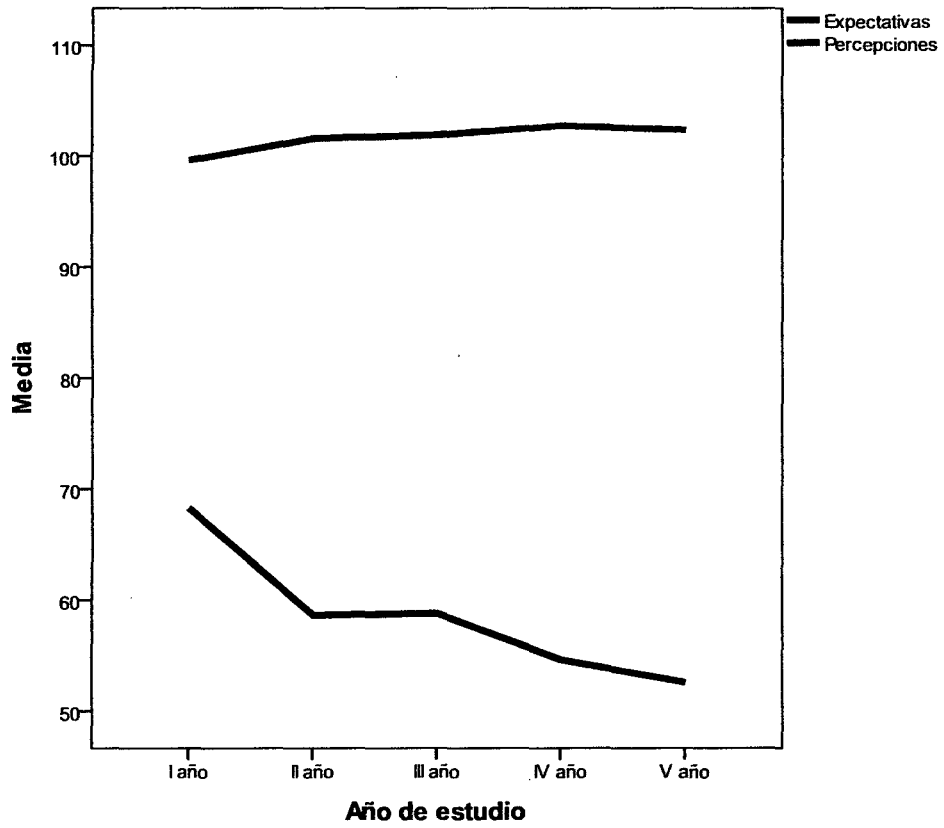


Figura 14. Satisfacción estudiantil
Fuente: Cuestionario de "Satisfacción Estudiantil"

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTE DE HIPÓTESIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1.1 Contraste de las hipótesis específicas

a) La primera hipótesis específica precisa que ***“El nivel de expectativas de los estudiantes sobre la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna es regular”***.

En la Tabla Nro. 11 se presentan los resultados globales relacionados con las expectativas de los estudiantes referidas a su Escuela Profesional, encontrándose un valor medio general de 101,65 con una desviación típica de 8,006; que al ubicarlo en la Escala de Valoración previamente identificada, cae en el intervalo 94 – 110 denominado “Expectativas muy adecuadas”. Para corroborar dichos resultados, se plantea la

siguiente prueba de hipótesis para la media de las respuestas,
de donde:

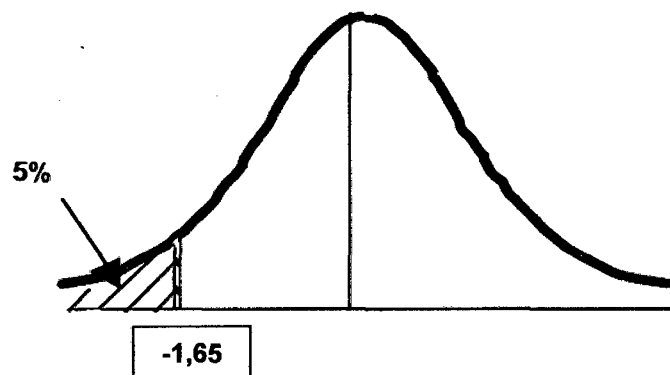
$H_0: \mu \geq 76$ (nivel de expectativas adecuadas o muy adecuadas)

$H_1: \mu < 76$ (nivel de expectativas regulares, inadecuadas o muy inadecuadas)

Se procede a reemplazar en la siguiente fórmula:

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_x}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Se tiene: $t = (101,65-76)/(8,006/120^{1/2}) = 35,10$



El valor de t de tabla al 5% de significancia es de -1,65; y el valor de t calculado es de 35,10, el cual cae en la zona de No

Rechazo de H_0 ; es decir, el nivel de expectativas de los estudiantes sobre la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna no es regular. Por lo tanto, dicha hipótesis de investigación se RECHAZA.

b) La segunda hipótesis específica precisa que ***“El nivel de percepciones de los estudiantes sobre la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna es inadecuada”***.

En la Tabla 11 se presentan los resultados globales relacionados con las percepciones de los estudiantes referidas a su Escuela Profesional, encontrándose un valor medio general de 58,59 con una desviación típica de 12,535; que al ubicarlo en la Escala de Valoración previamente identificada, cae en el intervalo 58 – 75 denominado “Percepciones regulares”. Para corroborar dichos resultados, se plantea la siguiente prueba de hipótesis para la media de las respuestas, de donde:

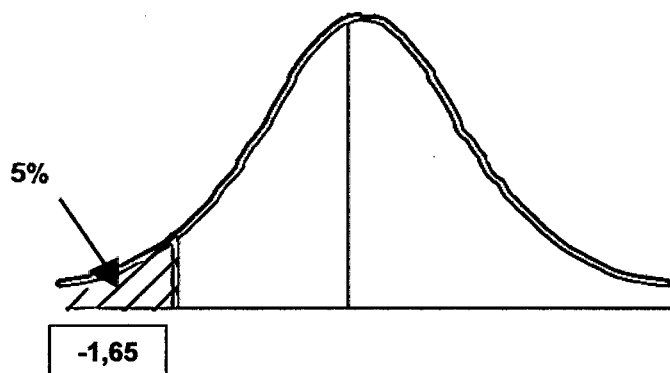
$H_0: \mu \geq 58$ (nivel de percepciones regulares, adecuadas o muy adecuadas)

$H_1: \mu < 58$ (nivel de percepciones inadecuadas o muy inadecuadas)

Se procede a reemplazar en la siguiente fórmula:

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_x}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Se tiene: $t = (58,59-58)/(12,535/120^{1/2}) = 0,52$



El valor de t de tabla al 5% de significancia es de $-1,65$; y el valor de t calculado es de $0,52$, el cual cae en la zona de No Rechazo de H_0 ; es decir, el nivel de percepciones de los estudiantes sobre la Escuela Académico Profesional de

Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna no es inadecuada. Por lo tanto, dicha hipótesis de investigación se RECHAZA.

c) La tercera hipótesis específica precisa que ***“La dimensión de la satisfacción estudiantil que se debe fortalecer en la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna es la competencia del docente”***.

Después de efectuar un análisis de las expectativas y percepciones de los estudiantes por cada uno de los indicadores evaluados, se encontró en el gráfico N° 13 que los indicadores que generan los mayores niveles de insatisfacción estudiantil fueron: “Instalaciones y equipamientos”, “Actitudes y comportamiento de los docentes”.

Por tanto, los mismos son los focalizados a mejorar o fortalecer. Dicha hipótesis de investigación se RECHAZA.

5.1.2 Contraste de las hipótesis general

La hipótesis general precisa que ***“La calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna, es baja”***.

Se encontró un valor medio global de las expectativas de 101,65 y un valor medio de las percepciones de 58,59; lo cual, permite concluir que los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna consideran que existe un nivel elevado de insatisfacción estudiantil.

Por tanto, la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, es baja. Dicha hipótesis de investigación no se RECHAZA.

CONCLUSIONES

PRIMERA

El trabajo de investigación abarcó a una muestra de 120 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCJE - UNJBG. Se concluye que los universitarios consideran que existe un nivel elevado de insatisfacción estudiantil; por tanto, la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, es baja.

SEGUNDA

Se concluye que las expectativas de los estudiantes, referidas a la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCJE - UNJBG son muy adecuadas; lo cual es una muy buena oportunidad. El indicador "Competencia del docente" es el de mayor valoración.

TERCERA

Se concluye que las percepciones de los estudiantes, referidas a la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCJE - UNJBG son regulares; lo cual es una amenaza, además ello se acrecienta a medida que el estudiante tiene más años de estudios. El indicador "Organización de la enseñanza" es el que mayor valoración.

CUARTA

Se concluye que existe un nivel elevado de insatisfacción estudiantil, siendo de mayor intensidad en los estudiantes del V año. Siendo los indicadores que presentan una mayor brecha las "Instalaciones y equipamientos" y las "Actitudes y comportamiento de los docentes".

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Para mejorar el nivel de satisfacción estudiantil en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCJE - UNJBG, se recomienda a los directivos de la facultad el modificar los planes de estudio, para que se adecúen a los requerimientos reales de un mercado laboral competitivo.

SEGUNDA

Complementado lo anterior, se debe cambiar la forma de evaluación de los alumnos; priorizando el resolver problemas de la vida real, y haciendo trabajos prácticos afines a la vida real y laboral.

TERCERA

Se recomienda también el capacitar a los docentes en los contenidos de los nuevos planes de estudio, metodologías de enseñanza y evaluación.

CUARTA

Y, por último, se debe formular y ejecutar un proyecto de inversión que priorice en contar con una nueva infraestructura, equipamiento, otros que tiendan a una formación integral y de calidad.

Referencias Bibliográficas

Alabart, J. (1997). *La autoevaluación en las organizaciones en el modelo europeo de gestión de la calidad total, el modelo EFQM*. En SAMmonográfico N° 1. Tarragona (España).

Alcántar, V. M. & Arcos, J. L. (2004). *La vinculación como instrumento de imagen y posicionamiento de las instituciones de educación superior*. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 6

Álvarez, M. (1998). *El liderazgo de la calidad total*. Madrid. Escuela Española.

Álvarez, M. y Rodríguez, S. (1997). *La calidad total en la universidad: ¿Podemos hablar de clientes?*. Boletín de Estudios Económicos. Vol. LII (161), p. 333-352.

Alves H. y Raposo M. (2005). *La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidade da Beira*

Interior. Portugal <http://econwpa.wustl.edu:8089/eps/hew/papers/0511/0511004>

Anderson, E. & Fornell, C. (2000). *Foundations of the American Customer Satisfaction Index. Total Quality Management*, vol. 11, nº 7, pp. S869-S882.

Ardón, N. (2003). *Sistema para el monitoreo de la calidad de la atención en salud por indicadores en los hospitales de I, II y III nivel de atención.* Bogotá (Colombia). Pontificia Universidad Javeriana, Facultades Ciencia Económicas y Administrativas, Pág. 11.

Arrien, J. (1998). *Calidad y acreditación exigencias a la universidad.*

Ballesteros, E. (1990). *Estudios de mercado: Una introducción a la mercadotecnia.* Alianza Editorial. Madrid (España).

Barnett, R. (1992). *Improving Higher Education. Total Quality Care.* The Society for Research into Higher Education & Open University Press, Buckingham.

Brünner, J.J. (1990). *Educación superior en América Latina. Cambios y desafíos*. Santiago (Chile). Fondo de Cultura Económica.

Buendía, L., & García, B. (2001). *Evaluación institucional y mejora de la calidad en la enseñanza superior*. en Gonzalez, M. T. (Coord), *Evaluación y gestión de la calidad educativa. Un enfoque metodológico*. Editorial Aljibe. Málaga (España).

Cantón, I. (2001). *La implantación de la calidad en los centros educativos. Una perspectiva aplicada y reflexiva*. Madrid (España).

Carr, W. (1993). *Calidad de la enseñanza e investigación-acción*. Sevilla (España). Díada 177.

Cortada, J. W. y Woods, J. A. (1998). *Encyclopedia of Quality Terms & Concepts*. Editorial McGraw-Hill.

Dillon, W., Madden, T., & Firtle, N. (1997). *La investigación de mercados en un entorno de marketing*. Editorial McGraw-Hill / Interamericana de España.

Elliot, K. & Healy, M. (2001). *Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention Journal of Marketing for Higher Education*. Vol. 10, Nº 4, pp. 1-12.

Esteban, C., Rubio, Luis & Oliva, F. (2004). *Estudio sobre la calidad percibida por el cliente en una agencia de viajes. Propuesta de estrategias basadas en la utilización de las nuevas tecnologías*. Universidad Autónoma de Madrid (España).

Evans, J.R. & Lindsay, W.M. (2000). *The management and control of quality*.

Evers, F., Rush, J. & Berdrow, I. (1998). *The Bases of Competence: Lifelong Learning and Employability*. San Francisco: Josey-Bass Publishers.

Fernández, A. (1999). *Investigación de mercados: Obtención de información*. Editorial Civitas. Madrid (España).

Fernández, A. & Prado, J. (2005). *Medición y análisis de la satisfacción del cliente. Prácticas en empresas de Galicia y Portuga*". IX Congreso de Ingeniería de Organización.

Gaitán, J. C. & López, M. (1999). *La calidad, nueva función en la universidad venezolana*. Maracaibo (Venezuela). IV Seminario Nacional de Estudios de Postgrado.

García-Pelayo, R. (2001). *Diccionario Larousse*. Usual, Pág. 784.

Garduño, L. & Flores, A. (2005). *Satisfacción del estudiante como indicador de la calidad de la enseñanza en las Escuelas Normales del Estado de Puebla*.

Garvin, D.A. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. Harvard Business School. USA.

Gento, S. (1996). *Instituciones educativas para la calidad total*. Editorial La Muralla. Madrid (España).

Gento, S. (1998). *Implantación de la calidad total en instituciones educativas*. UNED Madrid (España).

Glazman, R. (2001). *Evaluación y exclusión en la enseñanza universitaria*. Editorial Paidós. México.

Horovitz, J. (1999). *La calidad del servicio: A la conquista del cliente*. Editorial Mc Graw Hill. España.

Kaufman, R. y Zahn, D. (1993). *Quality Management Plus: The Continuous Improvement in education*. Newbury Park, C.A. Corwin Press.

Kinnear, T. (1999). *Investigación de mercados*. Editorial Lili Solano. Colombia. V Edición. pp 874.

Kotler, P. (2002). *Dirección de la mercadotecnia, análisis, planeación, implementación y control*. Pág. 5.

Kotler, P. (1998). *Dirección de mercadotecnia*. VIII Edición, Págs. 40, 41.

Le Botert, G.; Vincent, F. & Barzucchetti, S. (2006). *Cómo gestionar la calidad de la formación*. Editorial Gestión 2000. Madrid (España).

Moliner, B.; Berenguer, G. & Gil, I. (2001). *La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa, 7 (3), 155-172.

Morales, V. (2003). *Evaluación psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad*. Universidad de Málaga: Tesis Doctoral.

Navarro, E. (1997). *Gestión y estrategia*. Nº 11 y 12. UAMA-A.

Parasuraman, Z. & Berry. (1988). *SERVQUAL, a multiple item scales for measuring customer perceptions of service quality*. Journal of retailing, spring; pp 12 – 40.

Peterson, R. & Wilson, W. (1992). *Measuring Customer Satisfaction: Fact and Artifact*. Journal of the Academy of Marketing Science, vol. 20, nº 1, pp. 61-71.

Reboloso, P.; Fernández, B.; Pozo, C. & Cantón, P. (2001). *Estrategias de calidad en la universidad: guía de autoevaluación para los servicios de administración universitarios*. Promolibro. Valencia (España).

Rey, A. A. (1998). *Cómo gestionar la calidad en las universidades*. Universidad Católica de Madrid (España).

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Editorial Printice Hall. México. X Edición.

Ruiz-Olalla, C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio*. [en línea] 5campus.com. Control de Gestión <<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>> [citado 1 Noviembre 2002]

Santos, M. A. (1990). *Criterios de referencia sobre calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la Universidad*. Jornadas Nacionales de Didáctica Universitaria. Madrid (España).

Schiffman, L. G. & Otros. (1998). *Comportamiento del consumidor*, Pág. 36.

Stoner, y otros. (1996). *Administración*, Pág. 491.

Toranzos, L. & otros. (2000). *El problema de la calidad en el primer plano de la agenda educativa*. Revista Iberoamericana de Educación. Número 10. Madrid. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).

UNESCO. (1998). *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: visión y acción*, en: <http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm>

Veciana, J. M. (2005). *Calidad de servicio en la enseñanza universitaria. Desarrollo y validación de una escala de medida*. Universidad Autónoma de Barcelona (España).

Vega, A. (2007). *Calidad de la educación universitaria y los retos del siglo XXI*. <http://www.monografias.com/trabajos/caleduretos/caleduretos>.

Vera C. (2004). *Un acercamiento al debate de la calidad educativa en el contexto de la planificación*. ALAI.: América Latina en Movimiento.
http://alainet.org/active/show_news.phtml?news_id=5943.

Zeithaml, V. (1988). *Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence*. *Journal of marketing*, 52, Pág. 2-22.

DIRECCIONES ELECTRÓNICAS

<http://www.monografias.com/trabajos93/calidad-ensenanza-metodologia-investigacion/calidad-ensenanza-metodologia-investigacion.shtml>

<http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>

http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/29/fernandoarias_galicia.pdf

http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bibvirtual/publicaciones/indata/v01_n2/premios.htm

http://www.gestionempresarial.info/VerItemProducto.asp?Id_Prod_Serv=33&Id_Sec=13

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/satisfaccionlaboral/

http://cie.uprrp.edu/cuaderno/ediciones/22/pdf/vol22_07.pdf

ANEXOS

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

I. ASPECTOS GENERALES

1. Sexo

- a) Masculino b) Femenino

2. Edad

- a) Menos de 18 años
 b) Entre 18 y 20 años
 c) Entre 21 y 23 años
 e) Más de 23 años

3. Distrito de procedencia: _____

4. Año de estudios: _____

II. CUESTIONARIO “EXPECTATIVAS”

Ante las expectativas (antes de empezar a estudiar en la Escuela) que haya tenido con respecto al servicio educativo proporcionado por la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCJE - UNJBG, indique el grado de concordancia o desacuerdo que tiene usted con las siguientes afirmaciones. Marque con una X; siendo:

- Totalmente en desacuerdo = A
 En desacuerdo = B
 Indiferente = C
 De acuerdo = D
 Totalmente de acuerdo = E

	Preguntas	A	B	C	D	E
Instalaciones y equipamientos						
1	Las condiciones de las aulas deben ser adecuadas para la docencia.					
2	El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) debe ser moderno.					
3	La bibliografía disponible (físico o virtual) debe ser suficiente.					
4	Las instalaciones físicas deben ser cómodas y acogedoras.					
Actitudes y comportamiento de los docentes						
5	Los docentes deben preocuparse principalmente por el aprendizaje de los alumnos.					
6	Los docentes deben motivar a sus estudiantes a revisar con frecuencia lo visto en clase.					
7	Los docentes deben fomentar la participación de los estudiantes.					
8	Los docentes deben estar disponibles para orientar al alumno cuando sea necesario.					

9	Debe existir una comunicación fluida entre docentes y estudiantes.					
10	Los sistemas de evaluación deben ser adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes.					
Competencia del docente						
11	Los docentes deben tener un nivel suficiente de conocimientos teóricos.					
12	Los docentes deben tener un nivel suficiente de conocimientos prácticos.					
13	Los docentes deben estar al día en sus conocimientos.					
14	Los docentes deben ser capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos.					
15	Los docentes deben explicar los conceptos con claridad suficiente.					
Contenido del plan de estudios						
16	El material docente utilizado debe ser útil para los estudiantes.					
17	En esta carrera debe existir una combinación adecuada entre asignaturas de especialidad y básicas.					
18	En esta carrera debe existir una oferta amplia e interesante de asignaturas acordes a las exigencias del mercado laboral.					
19	En esta carrera debe existir una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.					
20	En esta carrera se debe estimular el desarrollo de capacidades de los estudiantes.					
Organización de la enseñanza						
21	Los horarios de clase deben ser adecuados a las necesidades de los estudiantes.					
22	El número de estudiantes por clase debe ser adecuado para la docencia.					

III. CUESTIONARIO “PERCEPCIONES”

Después de percibir el servicio educativo (ya es estudiante de la Escuela) brindado en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCJE - UNJBG, indique el grado de concordancia o desacuerdo que mantiene con las siguientes afirmaciones. Marque con una X; siendo:

Totalmente en desacuerdo = A
 En desacuerdo = B
 Indiferente = C
 De acuerdo = D
 Totalmente de acuerdo = E

	Preguntas	A	B	C	D	E
	Instalaciones y equipamientos					
1	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.					
2	El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno.					
3	La bibliografía disponible (físico o virtual) es suficiente.					
4	Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras.					
	Actitudes y comportamiento de los docentes					
5	Los docentes se preocupan por el aprendizaje de los alumnos.					
6	Los docentes motivan a sus estudiantes a revisar con frecuencia lo visto en clase.					
7	Los docentes fomentan la participación de los estudiantes.					
8	Los docentes están disponibles para orientar al alumno cuando es necesario.					
9	Existe una comunicación fluida entre docentes y estudiantes.					
10	Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes.					
	Competencia del docente					
11	Los docentes tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos.					
12	Los docentes tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos.					
13	Los docentes están al día en sus conocimientos.					
14	Los docentes son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos.					
15	Los docentes explican los conceptos con claridad suficiente.					
	Contenido del plan de estudios					
16	El material docente utilizado es útil para los estudiantes.					
17	En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas de especialidad y básicas.					
18	En esta carrera existe una oferta amplia e interesante de asignaturas acordes a las exigencias del mercado laboral.					
19	En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.					
20	En esta carrera se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes.					
	Organización de la enseñanza					
21	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.					
22	El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN