



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**ESCUELA DE EDUCACION Y HUMANIDADES
ESCUELA DE EDUCACION
PROGRAMA DE DOCTORADO EN EDUCACION**

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA DE LA
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS TRUJILLO LA
LIBERTAD 2015-II**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO
ACADEMICO DE DOCTOR EN CIENCIAS
DE LA EDUCACION**

AUTOR

Mg. MANUEL AUGUSTO MARTÍNEZ ASMAD

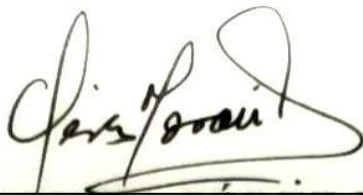
ASESORA

Dr. LUCY SÁNCHEZ PINEDO

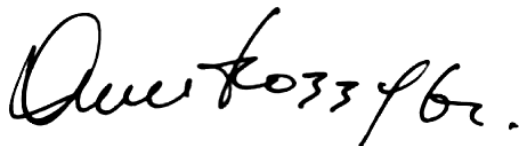
TRUJILLO – PERÚ

2015

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR



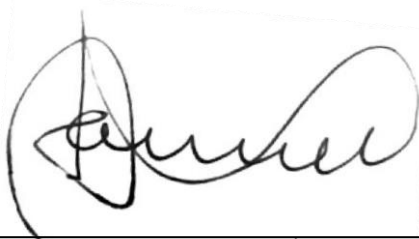
Dra. GRACIELA PÉREZ MORÁN
Presidente



Dr. ROBBY GUTIERREZ GONZÁLES
Secretario



Dra. MAGALY QUINONES NEGRETE
Miembro



Dra. LUCY MERCEDES SÁNCHEZ PINEDO
Asesora

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis:

A Dios: por mostrarme día a día, que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible.

A mis padres y hermanos quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de nuestra vida profesional, a los que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivo en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Expreso un profundo y sincero agradecimiento a todos los docentes de la Escuela de Post Grado en Educación de la Universidad.

A la Dra. LUCY SANCHEZ PINEDO, asesora del presente trabajo, por su apoyo incondicional

Que siempre nos brindó durante el desarrollo del trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como problema: ¿Qué relación existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la escuela Profesional de Odontología de la Universidad Alas Peruanas en 2015? y tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

Es una investigación sustantiva, descriptiva – correlacional, el diseño fue no experimental – correlacional – transversal, la muestra se obtuvo por muestreo aleatorio simple, conformada por 123 estudiantes que cursaban la carrera profesional de odontología, en el primer semestre del 2015. Se aplicó la técnica de la encuesta, se usó como instrumento el cuestionario SERVQUAL creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 que mide la calidad de servicio percibida a través de la satisfacción de los usuarios (estudiantes), basado en el cálculo de la diferencia de sus percepciones y expectativas, instrumento adaptado y validado para ser utilizado. Para servicio educativo para valorar los ítems se usó una escala numérica. Los datos fueron procesados a través del programa SPSS versión 20.

Palabras clave: Dimensión, tangible, empatía, calidad de servicio, percepción, expectativa, emergencia, satisfacción.

ABSTRACT

This research has the problem: What is the relationship between quality of service and students' satisfaction of the Professional School of Dentistry at the Alas Peruanas University 2015? and the objective was to determine the relationship between quality of educational services and student satisfaction in the EPO of the Professional School of Dentistry at the Alas Peruanas University in 2015.

It is a substantive descriptive - correlational research, the design was not experimental - correlational - cross, and the sample was obtained by simple random sampling, consisting of 123 students studying the dentistry career, in the first half of 2015. It was applied the survey technique, the instrument used was the SERVQUAL survey created by Parasuraman, Zeithaml and Berry in 1988, it measures the quality of service perceived by the users' satisfaction (students), based on the calculation of the difference in their perceptions and expectations, instrument adapted and validated for use. For educational services to value the items, a numerical scale was used. Data were processed through the SPSS program, version 20.

Keywords: Dimension, tangible, empathy, service quality, perception, expectation, emergency satisfaction.

RESUMO

A presente pesquisa teve o problema: Qual é a relação entre a qualidade do serviço e satisfação dos alunos na Escola Profissional de Odontologia da Universidade Alas Peruanas em 2015? eo objetivo foi determinar a relação entre a qualidade dos serviços educacionais e de satisfação dos alunos na EPO da Escola Profissional de Odontologia da Universidade Alas Peruanas em 2015.

É uma pesquisa substantiva descritivo - correlacional projeto não era experimental - correlacional -. Transversal, a amostra foi obtida por amostragem aleatória simples, consistindo de 123 alunos que estudam carreira em odontologia, no primeiro semestre de 2015 foi aplicada ao técnica de pesquisa foi utilizado como instrumento questionário SERVQUAL desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1988, que mede a qualidade do serviço percebida pelo satisfação do usuário (os alunos), com base no cálculo da diferença em suas percepções e expectativas, adaptado e instrumento validado para ser utilizado. Para avaliar o serviço educacional para os itens utilizados uma escala numérica. Os dados foram processados através do programa SPSS versão 20.

Palavras-chave: Dimensão, tangível, empatia, qualidade do serviço, a percepção, a expectativa, a satisfação de emergência.

ÍNDICE

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN Y ABSTRACT	v
INDICE	viii
INTRODUCCIÓN	xiv
I PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Problema General	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. Justificación	7
1.4. Limitación.....	10
1.5. Antecedentes	11
1.6. Objetivos.....	20
1.6.1. Objetivo general.....	20
1.6.2. Objetivos específicos	20
II CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1. Calidad de servicio.....	23
2.1.1. Concepto de calidad de servicio educativo	23
2.1.2. Fundamentos teóricos de la calidad de servicio.....	25

2.1.3 Modelos conceptuales de la calidad de servicio	40
2.1.4. Características de la calidad de servicio.....	42
2.1.5. Dimensiones de la Calidad de servicio.....	47
2.2. Satisfacción del estudiante.....	57
2.2.1. Definición conceptual	57
2.2.2. Fundamentos teóricos de la satisfacción.....	58
2.2.3. Dimensiones de la satisfacción académica	65
2.3. Definición de términos.....	76

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	83
3.1.1. Hipótesis General.....	83
3.1.2 Hipótesis Específicos	83
3.2. Variables	84
3.2.1. Definición conceptual	84
3.2.2. Definición operacional.....	85
3.3. Tipo y diseño de estudio	88
3.3.1. Tipo de estudio.....	88
3.3.2. Diseño de estudio.....	90
3.4. Población y muestra.....	91
3.5. Método de investigación.....	92
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	93
3.7. Métodos de análisis de datos.....	96

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. Resultados	99	
4.2 Discusión.....	127	
 CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS		
CONCLUSIONES	134	
SUGERENCIAS	136	
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		138
 ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de servicio.....	87
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción del cliente.....	88
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento para la sección expectativas y percepciones por dimensiones y global (N = 42).....	95
Tabla 4. Validez de contenido por juicio de expertos de la sección expectativas.....	95
Tabla 5. Validez de contenido por juicio de expertos de la sección percepciones.....	96
Tabla 6. Frecuencia de alumnos según sexo (N=201).....	99
Tabla 7. Estudiantes según edad (N=201).....	100
Tabla 8. Estudiantes según ciclo de estudios (N=201).....	100
Tabla 9. Puntajes promedios de expectativas y percepciones por dimensiones (N = 201).....	102
Tabla 10. Puntajes promedios y diferencias de los ítems de la dimensión elementos tangibles.....	104
Tabla 11. Puntajes promedios y diferencias de los ítems de la dimensión fiabilidad..	105
Tabla 12. Puntajes promedios y diferencias de los ítems de la dimensión responsabilidad.....	107
Tabla 13. Puntajes promedios de expectativas, percepciones y diferencias de los ítems de la dimensión seguridad.....	108
Tabla 14. Puntajes promedios de expectativas, percepciones y diferencias de los ítems de la dimensión empatía.....	109

Tabla 15. Satisfacción e insatisfacción de los alumnos y por dimensiones y global (N=201)	111
Tabla 16. Prueba de diferencias para muestras relacionadas	111
Tabla 17. Calidad percibida por los estudiantes (N=201).....	114
Tabla 18. Relación entre calidad de servicio y la satisfacción académica	116
Tabla 19. Relación entre expectativas de calidad de servicio y la satisfacción académica	119
Tabla 20. Relación entre percepciones de calidad de servicio y la satisfacción académica	120
Tabla 21. Relación entre elementos tangibles de calidad de servicio y la satisfacción académica	122
Tabla 22. Relación entre fiabilidad de calidad de servicio y la satisfacción académica	102
Tabla 23. Relación entre responsabilidad de calidad de servicio y la satisfacción académica	123
Tabla 24. Relación entre seguridad de calidad de servicio y la satisfacción académica	124
Tabla 25. Relación entre empatía de calidad de servicio y la satisfacción académica	125

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de alumnos según sexo (N = 201)	99
Figura 2. Número de estudiantes según edad (N=201).....	100
Figura 3. Porcentaje de estudiantes según el ciclo de estudio (N= 201).....	101
Figura 4. Para las dimensiones (Tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía), el grafico radial muestra los puntajes promedio de las expectativas y percepciones de los estudiantes encuestados (N=201), por dimensiones	103
Figura 5. Para las dimensiones (Tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía), las diferencias promedio entre percepciones y expectativas de los estudiantes (N=201), por dimensiones de calidad.....	104
Figura 6. Para 22 ítems, las diferencias promedios según ítems de los estudiantes encuestados (N 201).	106
Figura 7. Satisfacción de los estudiantes (N=201) por dimensiones de la calidad.	107
Figura 8. Número de estudiantes (N=201) según calidad percibida y por dimensiones.	113
Figura 9. Para tres niveles de calidad (deficiente, esperada y mejor), porcentaje de estudiantes (N = 201) como ellos percibieron la calidad de servicio.....	115
Figura 10. Calidad percibida versus la satisfacción de los estudiantes (N = 201) participantes.....	115
Figura 11. Satisfacción del usuario como función de expectativas de calidad de servicio.....	118
Figura 12. Satisfacción del usuario como función de las percepciones de calidad de servicio	119
Figura 13. Satisfacción del usuario como función de las percepciones de calidad de servicio	121

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación titulado: Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Odontología (EPO) de la Universidad Alas Peruanas , Trujillo - La Libertad 2015, se busca determinar el tipo y grado de relación que existe entre las variables: calidad del servicio educativo con satisfacción de los estudiantes, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas , Trujillo - La Libertad en el 2015, cuyas fuentes de información están debidamente recopiladas en base a autores reconocidos, así como investigaciones publicadas en internet, el cual se menciona a continuación.

La investigación ha surgido como producto de observaciones y conocimientos respecto a constantes percepciones discrepantes de los estudiantes de la Escuela Profesional de Odontología (EPO) de la Universidad Alas Peruanas , Trujillo - La Libertad en el 2015, respecto a la calidad de servicio que involucra la asignación docente, los procesos administrativos relacionados con informe de calificaciones, tratamiento de expedientes la misma que repercute en la satisfacción académica que involucra los progresos, nivel de conocimientos adquiridos, logro de metas previstas como estudiantes la que determina la calidad de servicio que admiten.

En tal forma, se ha planteado determinar cómo esta problemática se relaciona con la gestión administrativa en una institución de educación superior la cual va a representar una característica importante para que se consolide un buen servicio administrativo que se brinda a centenares de estudiantes en la Escuela Profesional de Odontología (EPO) de la Universidad Alas Peruanas , Trujillo - La Libertad en el

2015, por ello, la calidad de servicio es una particularidad de importancia y necesaria en todo organismo universitario, ya que por su finalidad de formar mentes humanas, el desarrollar comportamientos buenos, etc., la cual tiene que hacer trabajos multidisciplinarios con otros organismos que van a relacionarse con la cultura y educación.

Esta investigación está conformada por cuatro capítulos, los cuales se relacionan a manera de secuencia.

En el primer capítulo, encontramos el problema de investigación, así como la pregunta del problema, la justificación y las limitaciones encontradas en el estudio.

En el segundo capítulo, hallamos el marco teórico, donde se van a analizar de manera detallada las variables de investigación, la cual es tomada como referencia de literatura de autores reconocidos, y que son parte de la comunidad científica, en cuanto a las variables.

En el tercer capítulo, encontramos la hipótesis de investigación, así como las variables, definición conceptual de la calidad de servicio y satisfacción del estudiante, como la operacionalización de las variables, la población y muestra metodología de investigación; técnicas e instrumentos de recolección de datos; métodos y análisis de datos.

En el Capítulo cuatro, tenemos los resultados, donde se hace el análisis de los datos hallados, así como la discusión de los resultados de las variables calidad de servicio y satisfacción del estudiante.

Seguidamente, se presenta las conclusiones que responderán a los objetivos, acompañando con los instrumentos y herramientas propias del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El poder extender y hacer que crezcan las naciones están enfocadas en mayor magnitud a la calidad que brinda el sector educación, es por ello, que es de preocupación la calidad, eficiencia, productividad y competitividad que en la época actual hay diversas ramas de la educación, la cual resulta de la equidad y globalización.

Por lo mencionado, los expertos con estudios universitarios van a efectuar un padrón significativo en el adelanto de la economía, política y ámbito social del país, enfocadas en estudiar y dar solución a las problemáticas a nivel nacional, regional y de índole privado y público, de acorde al contexto en que se desarrollan.

Al considerar a los alumnos beneficiarios de los servicios que brinda una universidad, esta debe ser considerada de calidad, es por ello que el tema de la calidad se considera importante.

La investigación partió del enfoque de que la calidad se da por varios factores, considerando la efectividad que va a brindar a sus usuarios, por lo que hace primordial entablar la correlación que consta en conocer los escenarios de eficacia en los métodos burócratas concernientes al registro de personal, apreciación de conocimientos y consecuencias de la gestión para poder concebir y optimizar el nivel de desarrollo institucional, la cual va a fomentar que exista

un contexto social, con un adecuado desarrollo lo cual va a ser determinante en la satisfacción de los usuarios en el campo académico.

Realizando el análisis acerca de las bases teóricas en relación a la gestión en educación se toma en cuenta que: “Uno de las magnas complicaciones nacionales en la actualidad es el sistema educativo y con ello la educación estimada como uno de los cimientos de progreso de la humanidad” (Anderson, 2007, p. 90).

Ante ello, los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas en educación, tienen como fin mejorar el desempeño brindado en el sistema actual promoviendo que los egresados estén cada vez mejores preparados para que contribuyan en la competencia laboral, buscando ser mejores, llegando a todos los medios que estén a disposición para alcanzar los objetivos.

En cuanto a lo mencionado, notamos que las deficiencias más notables en el sistema administrativo es una inadecuada gestión, esto puede estar ocasionado por la falta del principio de continuidad ya que cuenta con poco tiempo (2008 – 2012) en estos responsables de la gestión administrativa, tuvieron deficiencia del control de documentos, una mala aceptación de pagos por estudios, el personal puesto en diversas asignaturas sin experiencia, lo cual denota una inadecuada planificación, quienes son los responsables que dejan todo para después, resultando así que no se cumplen los objetivos y estos tienen que aplazarse, teniendo que los cambios y proyectos solo se quedan plasmados en papel pero

no puestos en práctica. De igual forma, se nota que hay diversas dificultades entre los servidores y usuarios, quienes provocan el rompimiento de la interacción social, teniendo con ello un clima organizacional débil, la misma que incita a romper las relaciones humanas, involucrando un ambiente organizacional incorrecto, sin ordenanza, no se toman en consideración la imagen y el progreso como institución y dar un adecuado servicio administrativo.

En ese entorno, la investigación busca analizar, la idea de estar satisfecho a nivel académico tomando en cuenta que es uno de las características elementales para el crecimiento organizacional, por lo que una característica que va a permitir alcanzar la calidad educativa por lo que el usuario va a determinar el nivel de eficiencia y eficacia, más aun cuando se aplican planes y programas educativos lo que va a repercutir de manera directa en la percepción de los beneficiarios que en mayor parte se involucran en el nivel del servicio académico.

Siguiendo el análisis, se puede considerar que los fundamentos teóricos sugieren que:

La calidad de servicio es la incorporación de métodos, operaciones de la cultura organizacional, relaciones laborales, comunicación, conducción, pertinencia y relación con la forma de funcionar las cosas, lo cual va a conllevar a alcanzar metas y objetivos estratégicos de la institución dirigidos hacia la satisfacción del cliente (Gallegos, 2004, p. 76).

Por lo que, con la presente investigación, se planteó conocer cómo se desarrolla la calidad de servicio, con la finalidad de hallar una adecuada percepción en cuanto a la satisfacción educativa de los alumnos, el cual se va a ver reflejado en los niveles de satisfacción, por ello que la antigüedad que se tiene en la administración de la universidad, el manejar la gestión y los niveles de satisfacción de los beneficiarios no ha sido muy productiva, por lo que existe mucha insatisfacción de los beneficiarios, pues una pobre organización crea desorden y pone trabas en la gestión. Por lo que, en cuanto a las relaciones humanas, la idea que se ha adquirido es el rompimiento del clima organizacional, donde esta va a influir en la gestión, pero más aún en el servicio educativo que va a brindar la institución.

Cómo docente se ha observado, interés de la institución por formar graduados con un buen desempeño al salir de sus aulas y tener oportunidades laborales competitivas en cada una de las carreras profesionales que se están formando. Pero también se ha percibido algunas deficiencias en el servicio brindado tanto en el área académico y administrativo, que puede interferir con el cumplimiento de su misión. De continuar las deficiencias planteadas pondrán en tela de juicio la calidad del servicio educativo de la universidad y en riesgo su prestigio ganado.

Por ello, al finalizar la investigación se pretende determinar la relación entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Alas Peruanas durante el 2015.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015?

1.2.2. Problemas específicos

PE.1. ¿Qué relación existe entre las expectativas de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015?

PE.2. ¿Qué relación existe entre las percepciones de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015?

PE.3. ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015?

PE.4. ¿Qué relación existe entre la fiabilidad de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015?

PE.5. ¿Qué relación existe entre la responsabilidad de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015?

PE.6. ¿Qué relación existe entre la seguridad de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015?

PE.7. ¿Qué relación existe entre la empatía de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015?

1.3. Justificación

En la consideración **teórica**, la investigación pretende aportar a los principios teóricos por medio de la prueba de hipótesis, en cuanto al campo de la calidad de servicio, así como para tomar en cuenta los aspectos de la satisfacción de los alumnos, por lo que el estudio servirá como punto de inicio para la gestión de la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo-La Libertad, de igual forma puede ser tomada por diferentes organizaciones que adquieran con seriedad la

satisfacción del cliente, los cuales en esta investigación son alumnos de educación superior.

En el campo teórico de la administración de la educación y el marketing del servicio, se busca aportar en cuanto a la calidad de servicio en el nivel superior, desde un enfoque de calidad percibida y en la satisfacción de usuarios que adquieren el servicio, por lo que se considera que la calidad es una de las características primordiales de la administración y gestión en una organización de nivel superior.

De la misma forma se toma en cuenta que accede a conocer, analizar y tomar decisiones sobre la verdadera misión de los administradores, así como se manifiesta “la forma en que los directivos integran su estilo de gestión y mejore su nivel de satisfacción de los usuarios con los demás miembros de la institución, determinará la eficacia de su gestión” (Bernuy, 2001, p. 154)

Por ello, es de importancia tomar en cuenta los niveles en que se presentan las variables calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes, tomando en consideración la percepción de una mala calidad de servicio que incurre en la manera de cómo se establecen a los profesionales egresados, los servicios que reciben sobre el trámite documentario.

En el **aspecto práctico** la investigación es importante en la medida que, con los hallazgos, se logre mejorar las insatisfacciones del cliente en cuanto al servicio,

y con ello la mejoría organizacional, lo cual va a beneficiar a administradores y usuarios.

Asimismo, es relevante dado que la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad es una nueva alternativa entre las instituciones universitarias, autorizada a funcionar mediante Resolución N° 129-2009-CONAFU, para ofrecer servicios educativos de nivel universitario. Cuenta con alumnos que reciben formación profesional integral en las carreras profesionales de: enfermería, odontología. La investigación es prioritaria, ofreciendo un contexto intelectual el cual va a inspirar, motivar e impulsar a formar profesionales íntegros con una formación excelente, en la práctica de valores los cuales servirán para formar líderes que sociedad requiere para su desarrollo (UAL, 2012).

En efecto la importancia del estudio en la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad se relaciona en su política de calidad como esta sostenido: “La Universidad toma en cuenta la calidad como una característica transversal en todos los aspectos de las actividades universitarias, enfocadas en sus actividades para la mejora continua de los procesos, con el fin de satisfacer lo que necesita el usuario, los trámites legales y de su sistema de gestión de la calidad, enfocándose en las competencias de su personal académico y administrativo” (Pinto, 2011, p. 51).

En este sentido, la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad representa una valiosa oportunidad, pues ofrece carreras profesionales en salud, acordes a las insuficiencias de nuestra realidad y las exigencias del mercado laboral.

En el **aspecto metodológico**, se pretende contribuir a la aplicación del instrumento elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) quienes propusieron que los clientes emplearon cinco aspectos para evaluar la calidad de un servicio: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, y empatía, percibida de los servicios por los beneficiarios. De tal forma, si bien la escala SERVQUAL emerge en los años 80 y 90, como un instrumento para evaluar la calidad percibida global en diversos sectores de servicios, así como en el sector educación, en cuanto a nivel nacional y local la aplicación es poca, por lo que dificulta su adaptación y validación el cual será un aporte metodológico de la calidad percibida de servicio educacional en nuestro medio.

En el **aspecto legal** la investigación se sostiene en el marco legal que sustenta la calidad de la educación superior en el Perú y por ende la calidad del servicio educacional, cuya base legal son las principales leyes: 28740 Ley del SINEACE del 2006, DL 882 de Inversión en la Educación Privada de 1996, Ley Universitaria 23733 de 1983, La Constitución Política del Perú de 1993 y la Ley General de Educación vigentes.

1.4. Limitación

Las limitaciones que se presentaron durante la investigación fueron las siguientes:

Financiera. Por no tener un ente financiero, el avance y la culminación dependerá de la autofinanciación para la realización del estudio. Asimismo, se encontró limitaciones en las fuentes bibliográficas físicas y actualizadas por su alto costo y la poca disponibilidad en la biblioteca de las universidades locales, esto se superó al trabajar con el material físico disponible.

Instrumento: El cuestionario SERVQUAL que se adaptó y usó, mide la calidad percibida global de un servicio, por lo que para investigar áreas específicas del servicio se tendrá que complementarse con otros instrumentos o metodologías correspondientes.

Resultados: los resultados solamente serán extrapolados en la institución que se realizará la investigación, por las características de los servicios. Asimismo, el estudio por sus características y de nivel descriptivo presentó limitaciones en la conformación de la muestra por la escasa cultura de participar en este tipo de investigaciones, esto se superó mediante un sistema de charla sobre la importancia de la investigación como contribución logrando conformar una cuota de representantes por cada especialidad.

1.5. Antecedentes

Ámbito Internacional

Mello, Dutra & Oliveira (2009), en su estudio *Evaluación de la Calidad de Servicio Educativo en una Institución de Educación Superior: Impacto de la Calidad Percibida Valorada por los Estudiantes de Pregrado*. El objetivo fue conocer la percepción de los estudiantes acerca de la calidad del servicio en una institución de educación superior. Se entrevistaron a 120 estudiantes del 8vo y 9no ciclo de licenciatura del Programa de Administración de Empresas de la Universidad Federal de Pernambuco, Brasil. Los cuestionarios utilizados se basaron en el modelo SERVQUAL, adaptado y validado para servicio educativo con 35 ítems. Los resultados demostraron y concluyeron que hubo desconfirmaciones en las dimensiones tangibles, asumiendo falta de recursos financieros o administración ineficiente al considerar la infraestructura poco relevante. También en las desconfirmaciones encontrados fue relevante lo que se refiere a la preocupación de los estudiantes con el sentido práctico de los temas tratados en los cursos ya que muchos de ellos se encontraban en el mercado laboral.

En cuanto al desempeño del personal, en relación a los profesionales administrativos, se encontró que estaban bastante desmotivados, por las condiciones precarias de trabajo en algunas áreas y la política salarial que difería del personal docente. Se encontró buen desempeño docente a pesar de que algunos no están titulados.

Dettemer, Socorro, & Takashi (2009), en su investigación *Análisis de la percepción de la calidad de servicio a través del uso de SERVQUAL en una institución de enseñanza superior de Santa Catarina*. Esta investigación buscó explorar la aplicación del modelo SERVQUAL para la evaluación de la calidad de servicio en una institución de educación superior, en Santa Catarina, Brasil. Se aplicó un cuestionario SERVQUAL a una muestra de 103 alumnos de pregrado en tres de las carreras profesionales que ofrecía la institución, de los cuales solo el 84% de los cuestionarios fueron válidos para el análisis, Se calculó la discrepancia entre la calidad deseada y la calidad percibida por los alumnos para las cinco dimensiones. Confiabilidad fue la dimensión que tuvo menos discrepancia, siendo tangibilidad la dimensión que tuvo la mayor discrepancia. Se concluye que la institución tuvo bajos niveles de insatisfacción, siendo la dimensión que requería mayor atención fue tangibilidad (presentación física de sus instalaciones, disponibilidad de equipos y material de comunicación), empatía fue la dimensión que tuvo la segunda mayor discrepancia (falta de interés en el bienestar del alumno, falta de conocimiento de sus necesidades y falta de una atención personalizada).

A pesar de las críticas, el modelo SERVQUAL se mostró eficiente respecto a los resultados de esta investigación.

Freitas, Andrade, Rodrigues & Correia (2007), *Calidad y satisfacción de los estudiantes de educación superior: el rol del Programa de la Fundação Getulio Vargas (FGV)*. Este estudio descriptivo, tuvo como objetivo analizar la

satisfacción de los estudiantes del Programa de Gestión de la FGV de los diversos cursos ofrecidos por esta fundación y que se brindaban en 27 estados del Brasil. Como instrumento de verificación y acompañamiento, se utilizó el Sistema Integrado de Gestão Administrativo-Acadêmica (SIGA). Esta herramienta permitió realizar el acompañamiento y el desarrollo en cada unidad. Los indicadores que componen la satisfacción de los estudiantes generan puntuaciones de cero a diez (0-10). En la escala construida para clasificar la satisfacción del cliente con el curso, se obtuvo que todos los cursos evaluados tuvieron un promedio de más de 8 en la evaluación, lo que indica, de acuerdo con la escala, los estudiantes estuvieron entre satisfechos y muy satisfechos con el servicio proporcionado por el programa. La relevancia de este trabajo estuvo directamente vinculado a la difusión de prácticas de gestión y pedagógicas en la enseñanza de cursos de posgrado en Brasil y en la descripción de un caso de éxito que puede servir de base para la discusión de la enseñanza teórica y práctica de la Administración.

Tureta, Reis & Oliveira (2007) en la tesis doctoral titulada, *Evaluación crítica de los servicios educativos: El uso del modelo SERVQUAL*. Estudio con enfoque cuantitativo, exploratorio. El cuestionario SERVQUAL adaptado, fue utilizado para una evaluación educativa en alumnos de un curso de posgrado en una institución de educación superior en el estado de Paraná, Brasil. El universo investigado fue de 2000 alumnos matriculados en el 2004 y 2005, los cuestionarios fueron colocados en una página web para ser respondidos (e-survey), lo cual tuvo una tasa de retorno de 4.85% (97 cuestionarios). En esta

institución, la estrategia para captar estudiantes se basa en la flexibilidad de los cursos, horarios de clases y opciones de pago. Los resultados de la investigación destacan que la institución en general, cumple las expectativas de los estudiantes. Sin embargo, hubo algunos aspectos críticos, sin perjuicio de mejora, se observó y se utilizan para analizar la calidad de la educación en las escuelas de administración de empresas. La relevancia de este trabajo está relacionada con el hecho de que la mejoría de un sistema educativo va a depender de las evaluaciones y que estos escasean de modelos adecuados para brindar parámetros comparables, confiables y relevantes para las decisiones gerenciales y pedagógicas.

Shekarchizadeh, Rashi & Hon-Tat (2011), en el estudio *Perspectivas de los estudiantes extranjeros: SERVQUAL en las universidades de Malasia*. El objetivo de este trabajo fue evaluar las percepciones y expectativas de calidad servicio de estudiantes extranjeros de posgrado en universidades seleccionadas de Malasia. Un análisis de las discrepancias (brechas) sobre la base del instrumento SERVQUAL modificado, se aplicó en 522 estudiantes extranjeros de posgrado los cuales fueron seleccionados por muestreo estratificado de cinco universidades públicas de Malasia. Para lo cual inicio analizando los factores de confiabilidad, donde se usó la prueba-t la cual permitió evaluar la discrepancia enfocado en tres métodos, análisis ítem por ítem, análisis constructo por constructo, cálculo único de la calidad del servicio, donde los hallazgos permiten concluir que las dimensiones

El análisis empezó con el análisis descriptivo, seguido por análisis de factores y de confiabilidad. Media simple de prueba-t se hizo para evaluar la significancia del análisis de la discrepancia basado en tres métodos: análisis ítem por ítem; análisis constructo por constructo, y cálculo de una medida única de la calidad del servicio. Concluyen: Cinco factores en la forma de profesionalismo, confiabilidad, hospitalidad, tangibles, y compromiso fueron descubiertos. Las pruebas para los tres métodos de análisis de las discrepancias (gaps) indicaron que todos los ítems de percepción fueron percibidas como significativamente negativas en comparación con las expectativas.

Mite (2007) su tesis titulada “Plan estratégico para mejorar la calidad de servicio del departamento de orientación y bienestar estudiantil de la Unidad Educativa “Liceo Cristiano” de Guayaquil, período 2007 – 2011”. Universidad Estatal de Bolívar. Propuso diseñar un plan estratégico para mejorar la calidad de servicio del Departamento de Orientación y Bienestar Estudiantil de La Unidad Educativa “Liceo Cristiano” de Guayaquil, donde se utilizó los métodos para mejorar la calidad de servicio del departamento son teóricos e empíricos, el empleo de métodos particulares de la investigación cualitativa (Historias de Vida, Observación de participantes y entrevistas en su profundidad), así mismo se elaboró la matriz FODA y se afianzó la visión, misión, políticas y estrategias. Donde concluye que los estudiantes dan a conocer que el DOBE les ha dado una ayuda para sus problemas de rendimiento, lo que demuestra que a pesar que no existe suficiente personal se cubren las necesidades básicas. Por lo que se establece que en relación a los

problemas que se dan en los hogares es necesario que se fortalezca el núcleo familiar, por lo que se invita a los profesionales que son especialistas en cuanto a los problemas que atraviesan las familias.

Mundaraín y Reyes (2007), en su investigación Satisfacción laboral de los empleados administrativos en el Centro de Coordinación Regional del Ministerio de Infraestructura (Minfra) Carúpano, Estado Sucre, tesis para obtener el grado de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos, tuvo como objetivo establecer la relación entre la satisfacción laboral de los empleados administrativos en el Centro de Coordinación Regional del Ministerio de Infraestructura (Minfra) Carúpano. Donde concluyeron que existe una relación entre el salario y la satisfacción, indicando que el dinero es un elemento extrínseco que un trabajador necesita.

Ámbito Nacional

Bullón (2007) en su investigación, “La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad”, donde analizó los niveles de satisfacción en relación a la calidad educativa universitaria, tuvo que construir un instrumento llamado la Escala de Satisfacción Estudiantil en Ingeniería en cuanto a la Calidad Educativa (SEICE) el cual le permitió hallar las áreas de más y menos satisfacción, por lo que su estudio fue no experimental, con lo que contó con 156 estudiantes de universidad de los últimos ciclos de las carreras de Ingeniería, salud; donde fueron evaluados mediante nueve áreas, concluyendo que los alumnos se encuentran más satisfechos en cuanto a las habilidades

desarrolladas durante su vida académica, que en relación a la consideración que tiene la universidad sobre su situación económica, hallando que existe diferencias significativas entre la edad, y los años que se estudia en la universidad, siendo la edad menor y el tiempo dedicado al estudio, por otro lado no se encontraron diferencias significativas en relación a las variables de la investigación.

Flores (2006), en la “Encuesta de satisfacción estudiantil en la Universidad Particular Ricardo Palma”. Tuvo como finalidad medir la satisfacción de los alumnos con los servicios que brinda la universidad, siendo un estudio de tipo descriptivo-transversal, recolectó sus datos mediante las encuestas las cuales aplicó al personal y alumnos, donde evaluó las mejoras y como fue avanzando el nivel de satisfacción estudiantil; concluyendo que los alumnos que son usuarios directos de las decisiones que se tomaran como punto de inicio de la encuesta, donde se crearon situaciones académicas y administrativas las cuales van a influir en la formación profesional, donde la universidad es el beneficiario directo, ya que al realizar las mejoras va a notar los errores y con esa información poder mejorar y brindar un adecuado servicio.

Otra investigación es la ejecutada por García (2008), titulada “La calidad de servicio y el desempeño docente en la Unidad de Post grado según los estudiantes de maestría de la facultad de educación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”, donde tuvo como objetivo establecer la relación en cuanto a la calidad del servicio y como se desempeña el docente,

siendo una investigación descriptiva de tipo correlacional, donde se recolectará los datos en un solo momento y tiempo, concluyendo que la calidad del servicio se relaciona significativamente con el desempeño docente según los estudiantes de maestría de la Unidad de Post grado Facultad de Educación de la UNMSM periodo 2007-1.

Así mismo Chamorro, (2005) en su investigación titulada “Trascendencia de los Saberes para el Éxito y la satisfacción académica Unitarias de la UGEL - Chanchamayo”; siendo una investigación de diseño descriptivo-correlacional, donde tuvo como muestra 120 directores de la competencia laboral de la UGEL Chanchamayo, concluyó que el “El conocimiento del proceso de gestión educativa es trascendental para tener éxito y satisfacción académica como directores de la Competencia laboral razón por la que es ineludible el enlace de la teoría con la práctica”.

Asimismo, Bernal, (2007) en su investigación titulada “Calidad de servicio y su Influencia en la percepción de satisfacción educativa “Antenor Rizo Patrón Lequerica” –Pasco”; fue una investigación de tipo explicativo-aplicado, donde contó con 39 trabajadores aplicándoles un cuestionario semiestructurado, donde concluyó que; el 46.2% de las puntuaciones altas de los 17 primeros ítems denotan un bien desempeño organizacional y muy bueno; lo cual permite recalcar que el nivel de calidad de servicio es adecuado, el restante 48.8% se encuentran con valores medios, donde la calificaron como regular.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre calidad del servicio con la satisfacción de los estudiantes, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015.

1.6.2. Objetivos específicos

OE.1. Determinar la relación entre las expectativas de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015.

OE.2. Determinar la relación entre las percepciones de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015.

OE.3. Determinar la relación entre elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015

OE.4. Determinar la relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015.

OE.5. Determinar la relación entre la responsabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015

OE.6. Determinar la relación entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015

OE.7. Determinar la relación entre la empatía de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Calidad de servicio

2.1.1. Concepto de calidad de servicio educativo

La American Society for Quality (ASQ), principal en el área de la gestión de la calidad a nivel del mundo, proporciona dos significados para la calidad, calificándola aún de subjetiva tenemos; es “la totalidad de las características de un producto o servicio que determinan su capacidad para satisfacer necesidades establecidas o implícitas”, como también “un producto o un servicio libre de deficiencias” (ASQ, 2007).

Esta conceptualización se apoya en los enfoques que nacen en el producto y usuario, y es impulsado por la necesidad de dar valor al usuario y así influir en su satisfacción y preferencia.

Teniendo que, la International Organization for Standardization (ISO) con la norma internacional ISO-9000, define a la calidad como el “grado en que un conjunto de características inherentes, cumple una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (ISO, 2005, p. 41)

Los primeros esfuerzos por definir la calidad del servicio se hicieron de acuerdo con los criterios del proveedor, con la consecuente adaptación a las especificaciones definidas por el servidor. En 1972, Levitt propone aplicar a la producción de los servicios definiciones y técnicas de control de calidad similares a las de la manufactura. A este enfoque de la calidad se le conoce como calidad objetiva, que se refiere a la superioridad medible y verificable del servicio frente a un estándar ideal (Zeithaml, 2007, p. 54).

La visión objetiva de la calidad de servicio va a cambiar a partir de Gronroos (1982 y 1984) quien refiere que, por su poca materialidad, los servicios que van a requerir una activa intervención entre quien compra y vende.

Zeithaml (2007) va a definir la calidad como excelencia, por lo que la calidad que se ha percibido se da a entender como una excelencia de un servicio. Siendo esta definición distinta a la de la calidad objetiva, ya que está vinculada a la idea del consumidor/comprador; donde se dirige a un nivel mayor, donde la característica de un producto o servicio, siendo una evaluación casi idéntica a la actitud, la cual está relacionada pero no igual a la satisfacción, la cual va a corresponder a una idea hecha de un conjunto.

Al definir y medir la calidad de servicio, se abre a muchos debates en relación a las teorías en cuanto al servicio (Brady & Cronin, 2001, p. 78) por lo que hay una variedad de conceptualizaciones sobre la calidad de servicio, la cual no existe una sola que los autores se pongan de acuerdo (Wisniewsky, 2008, p. 76).

Para la investigación se toma el enfoque de sistemas por lo que actualmente las tareas sociales importantes, se las ponen en manos de organizaciones encabezadas por la propia organización, donde como se desempeña la sociedad va a depender del desempeño de las organizaciones (Bernard, 2008, p. 76).

2.1.2. Fundamentos teóricos de la calidad de servicio

Muchas organizaciones que brindan servicios tratan en lo posible que los beneficiarios reciban, de manera recurrente un servicio de buena calidad, por lo cual entra a tallar la multidimensionalidad de la calidad la cual se encuentra justificada por la literatura de manera amplia, por otro lado, hace falta un consenso en relación a sus dimensiones constitutivas (Grönroos, 2004, p. 64).

Notamos que la calidad de servicio, es una característica importante dentro de una organización de tipo educativa, ya que no solo se le califica por lo que brinda, sino como imagen y confianza que cada beneficiario puso en la organización, por lo tanto, un beneficiario poco satisfecho va a representar que se dé pérdidas en la organización tanto en ingresos como en la imagen, y por el contrario tenemos un beneficiario satisfecho, este proporcionará publicidad al recomendar la organización y con ello se elevaran los ingresos.

Para Juran (2007) la calidad tiene diferentes definiciones, donde dos son las más resaltantes:

1. La calidad busca satisfacer las necesidades de un usuario.
2. Calidad es el poder elegir luego de deficiencias.

Imai (2008) menciona que “la calidad está dada no solo a productos o servicios, sino también a procesos que se van a relacionar con productos o servicios” (p. 176). La calidad transita por distintas fases, donde son los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de servicios.

Por otro lado, Stoner (2006) menciona que la calidad, en lo laboral va más allá de realizar un producto de calidad mayor a la medida y que este bien valorizado, sino que calidad enfocada en realizar productos que sean competitivos, lo cual va a tener la idea de realizar las cosas de primera mano bien hechas.

En cuanto Colunga (2005), la calidad está enfocada en las virtudes que se van a obtener en cuanto se realicen las cosas de forma adecuada, y así lograr la satisfacción de los beneficiarios; los cuales son reducir costos, estar presentes y permanecer en el mercado, y así generar trabajo.

Por lo que Colunga (2005) menciona que la calidad es una habilidad de la organización para identificar de manera adecuada lo que necesita cada usuario y de lo que conozca a nivel tecnológico para la elaboración de bosquejos que satisfagan a los usuarios.

Para poder hablar de calidad, es de importancia conocer diversas teorías en cuanto a ella, por lo que mencionamos:

Teorías de calidad

Para tener una visión de lo que es calidad, es de importancia conocer las diferentes teorías entorno a ellas, donde tenemos:

La filosofía de William Edwards Deming

En la investigación de Soto (2009) estudia las cualidades de William Edwards Deming, quien “fue un estadístico estadounidense, que propuso la principal base de referencia al control estadístico de la calidad”.

Por lo que Soto (2009) menciona que los trascendentales aportes de Deming fueron:

Los 14 aspectos de Deming.

1. La calidad de un servicio o producto debe ser constante, teniendo así una meta estable y permanente.
2. Al adquirir nuevas filosofías, propiciará que se observen de distintos aspectos la calidad, en la cual toda la organización se ve involucrada.
3. No confiar el trabajo en una solo inspección general, sino verificar en todo el proceso que se cumpla los propósitos de calidad.
4. No solo buscar precios bajos en una compra, sino que se debe asociar también a un buen producto, buscando con ello proveedores de confianza.
5. Realizar una mejora continua en la organización, y no solo cuando existan dificultades, lo cual va a permitir no exceder en gastos de refacciones.
6. Capacitar al personal de la empresa con capacitación moderna, y no solo en el rubro que están, sino que estos conozcan de cada función de las áreas y ser un apoyo en estas.
7. Propiciar la creación de grupos donde sean liderados por colaboradores que se desempeñen de buena manera, donde sean supervisados constantemente para cumplir los objetivos de la calidad.

8. Generar clima de confianza entre los miembros, la cual eliminará el temor y pueda trabajar con eficacia.
9. Unificar la empresa e eliminar las rivalidades entre las áreas que constituyan la empresa, lo cual va a propiciar un clima laboral adecuado, y así el trabajo en equipo, evitando así los problemas y conflictos.
10. Detener los eslóganes, frases las cuales son usadas para comunicarse con la mano de obra, generando rivalidades, y por consiguiente baja productividad.
11. En este aspecto, hallamos 2 características:
 - a. Detener el trabajo por cupos, la cual debe ser tomada por un líder.
 - b. Detener la gestión enfocada en objetivos, cuentas, y delegarla a un líder.
12. En este aspecto hallamos 2 características:
 - a. Detener los aspectos que van a quitar al colaborador el derecho de poder estar orgullosos en su trabajo, lo cual es propiciado por los supervisores ya que notan solo las cuentas y no el producto.
 - b. Detener aspectos que quitan a los directivos a estar orgullosos de su trabajo, por lo que se debe no solo ver la verificación de metas, sino de logros que permitieron motivar a la mano obrera.
13. Capacitar constantemente lo cual propiciará la mejora, y se tendrá un personal mejor educado en cuanto a sus actividades.
14. Cambiar la mentalidad de los trabajadores, enfocándolos en conseguir la transformación cumpliendo con los estándares de calidad.

En relación a lo mencionado, comprendemos que la calidad está enfocada en satisfacer las necesidades de los beneficiarios, lo cual produce que en cada aspecto se tenga calidad.

De la misma manera, Soto (2009) presenta la **filosofía de Joseph M. Juran** quien “basó sus estudios en los procesos para llegar a la calidad, a través del liderazgo y planificación como aspectos más resaltantes”. La filosofía de Juran consta de cinco puntos, que son:

1. Al tener una pobre calidad, propicia en mejorar cada vez en varios aspectos.
2. Regular el producto para el uso, el cual cumpla con satisfacer las necesidades del usuario, teniendo:
 - a. La primera impresión ocasiona que, en la venta, lo de mejor calidad tenga un valor monetario mayor.
 - b. Un efecto en el costo, por lo que a más calidad un costo menor y más accesible.
3. Al finalizar una venta tener contacto con el usuario, para poder saber si se han satisfecho sus necesidades y expectativas.
4. Mejorar cada día, en lo cual un producto debe ser de calidad y el siguiente ir mejorando.
5. Tener la filosofía que no se pierde invirtiendo en calidad, ya que va a traer beneficios de tanto monetarios, así como el incremento de clientes.

De los fundamentos de Juran mencionados por Soto (2009) se recalca lo siguiente:

- a. Crear cambios en el pensamiento, denotando que de una necesidad parte una oportunidad para la mejora.
- b. Establecer objetivos para mejorar.
- c. Organizar por prioridad los objetivos
- d. Realizar capacitaciones constantes
- e. Realizar planea de contingencia ante problemáticas
- f. Realizar informes sobre progresos.
- g. Realizar reconocimientos constantes
- h. Comunicar continuamente acerca de los logros alcanzados.
- i. Registrar los logros.
- j. Mantener el compromiso de todos los colaboradores de la organización.

Para las organizaciones enfocadas en el ámbito educativo, se enfocan principalmente con la “Trilogía de Juran”, donde se menciona:

1. Planificación de la calidad. Siendo la realización de un desarrollo de productos y procesos necesarios para cumplir que los clientes se encuentren satisfechos.
 - a. Establecer quiénes son los usuarios.
 - b. Establecer lo que los usuarios necesitan.
 - c. Enfocar las cualidades de los productos en lo que necesita el cliente.
 - d. Realizar procesos que puedan cumplir reproducir las características de un producto.
 - e. Transportar los procedimientos efectuados por las fuerzas operativas.

2. Control de calidad. Busca establecer un control en el área de productividad donde se vigile el proceso para su efectividad.
 - a. Ajustar la conducta real de la calidad.
 - b. Contrastar la conducta real con las metas de calidad.
 - c. Operar sobre las discrepancias.
3. Mejora de la calidad. Este aspecto es un ejercicio previsto y establecido por el nivel alto de poder entablar un nuevo proceso.
 - a. Instaurar los servicios básicos necesarios para alcanzar una mejora de la calidad cada año.
 - b. Analizar las necesidades concretas para establecer proyectos de mejora continua,
 - c. Determinar un conjunto de individuos para cada proyecto, cada uno con un trabajo claro, para poder acarrear el proyecto a buen fin.
 - d. Facilitar los materiales, la motivación y la capacitación constante para que los equipos:
 - Diagnostiquen las causas.
 - Fomenten el establecimiento de un remedio.
 - Establezcan los controles para mantener los beneficios.

En el mismo aspecto, Soto (2009) menciona la **filosofía de Kaoru Ishikawa** quien aportó teorías importantes, técnicas y actividades de control de calidad, donde se tomaron ideales de otros países, fomentando así nuevas teorías de calidad.

Para Soto (2009) en cuanto a la gestión su principal aporte ha sido el diagrama de Ishikawa conocido como “el diagrama de causa-efecto”, para realizar el análisis de causalidad, y la estructuración actual de los círculos de la calidad.

Soto (2009) infiere que los factores que propone Ishikawa, son los siguientes:

1. El usuario es lo más importante.
2. Hay que advertir, no corregir.
3. Reducir costos y desperdicios en general.
4. Resultados a largo plazo. No caminos cortos para alcanzar la calidad.
5. Participación e involucramiento de todos los miembros.
6. Hay que trabajar en equipo.
7. Medir resultados.
8. Dar reconocimientos.
9. Se requiere el compromiso y el apoyo de la alta dirección.
10. instituir programas de capacitación y desarrollo efectivo e intenso.
11. Crear conciencia de la necesidad.
12. Tener un proceso y herramienta para el mejoramiento permanente.

De la misma forma, Soto (2009) menciona que el último aspecto, Ishikawa definió una teoría técnica que es parte de la calidad, las cuales fueron 7 las cuales permiten analizar problemas como:

1. Cuadro de Pareto.
2. Diagrama de causa y efecto.
3. Estratificación.
4. Hoja de verificación.

5. Histogramas.
6. Diagramas de dispersión.
7. Gráficas y cuadros de control.

De la misma forma, Soto (2009) hace referencia a la **filosofía de Philip B. Crosby**, quien determinó a calidad, donde cada persona es parte de ella, donde creen todos entenderla, donde todos consideran que para quien, establece sobre la calidad, que todo mundo es partidario de ella, todo mundo cree que la entiende, todo mundo piensa que para ser parte de ella se debe seguir las inclinaciones naturales.

Del mismo modo, analiza aspectos erróneos derivados de los directivos, quienes hacen fallar los programas de calidad:

- a. Creer que la calidad solo es peso, brillo o lujo, sin embargo, esto se da por no cumplir con los requisitos.
- b. La calidad no se puede medir, por lo que podemos decir que la calidad es valorizada por el gasto que va a producir no cumplir con requisitos.
- c. Considerar la existencia de “economía de la calidad”, por lo que resulta más beneficio acomodar las cosas a la primera que al final.
- d. Todos los problemas presentados por la calidad los ocasiona el área de producción.
- e. La calidad se da en el área de calidad, por lo que el área tiene la responsabilidad de orientar y supervisar.

Según Soto (2009) para Crosby, “el proceso de mejoramiento de calidad debe partir de un comportamiento de la alta dirección, y de una filosofía de la que todas las personas de la institución educativa comprendan sus propósitos.” (p.65)

Aquello acarrea como resultado que los integrantes de la institución educativa existan en relación a mejorar su participación en la institución educativa y lograr un cambio, por lo que Crosby se basa en cuatro principios:

- a. "Calidad se define como cumplir con los requisitos".
- b. "El sistema de calidad es la prevención".
- c. "El estándar de realización es cero defectos".
- d. "La medida de la calidad es el precio del cumplimiento" (p.167)

En el sistema peruano, la educación es un proceso diario, para que las personas entiendan los cuatro principios, el desarrollo de mejorar la calidad y lo que se propaga en la institución educativa.

Articulando a los propósitos educacionales, de acuerdo con Miranda 2010) Crosby establece un Proceso de Mejoramiento de la Calidad en catorce pasos:

- a. Responsabilidad de la orientación a optimar la calidad. La dirección debe ejercer el liderazgo para implementar la calidad, si no es así los demás empleados no van a tener el empuje necesario para lograr por si solos.

- b. Formación de equipos para el mejoramiento de la calidad. Se integran equipos cuyo propósito es guiar el proceso y promover su evolución, comprometidos con la meta de calidad.
- c. Medición de la calidad. Periódicamente revisar con los usuarios si estamos cumpliendo con sus especificaciones, para poder mejorar la calidad proporcionada.
- d. Determinación y evaluación del costo de la calidad. Consiste en establecer un procedimiento para determinar el costo de las actividades, para utilizarlo como medida del mejoramiento de la calidad.
- e. Crear conciencia sobre la calidad. A todo el personal por medio de información, de lo que cuesta hacer mal las cosas y los resultados que se obtienen con el mejoramiento de la calidad.
- f. Acción correctiva. Instituir juntas de supervisión para corregir las observaciones.
- g. Planeación del programa cero defectos. Elaborar plan de desarrollo de una convivencia social de la institución educativa, en el cual participaran oradores que representen a los usuarios, los sindicatos, las comunidades, los empleados.
- h. Educación multidisciplinaria a todo el personal. Para concientizarlo.
- i. Día cero defectos. Consiste en llevar a cabo lo planeado por la compañía en el que ninguna actividad tendrá defectos.
- j. Fijar metas. Se realiza después de determinar y obtener mediciones específicas y cuantificables de 30, 60, 90 días.

- k. Eliminar las causas de error. Pedir al personal que señale los problemas que existen dentro de sus actividades para resolver las causas de error.
- l. Reconocimiento. Organizar la entrega de premios o reconocimientos a los empleados que se consideren como modelos de calidad.
- m. Consejos de calidad. Consiste en reunir a todos los profesionales de calidad con el objeto de que exista retroalimentación.
- n. Repetir todo el proceso. En el momento en que sea alcanzada cierta madurez en el proceso, el equipo de mejoramiento de la calidad, debe transferir todas sus responsabilidades. (p. 213)

2.1.3 Modelos conceptuales de la calidad de servicio

Como aspectos relevantes de la revisión teórico conceptual y operacional de los modelos de la calidad del servicio, se puede acotar que centraron los estudios en la actitud del consumidor ante el servicio prestado, específicamente sus expectativas y percepciones, fundamentados en el paradigma de la desconfirmación.

Los aportes de la **escuela nórdica o norteeuropea** (Grönroos, 1984; Eigler y Langeard, 1989; Rust y Oliver, 1994; Brady y Cronin, 2001; citados por Colmenares y Saavedra, 2007), se centraron originalmente en propuestas conceptuales más que empíricas, los cuales sirvieron de base para posteriores estudios y análisis. Generalmente, exponen desde diferentes perspectivas diversos esquemas sistémicos donde se identifican algunas dimensiones y elementos claves de la producción y entrega del servicio, el ambiente y la imagen; que habría que considerar y administrar en la relación cliente-empresa

para garantizar un ofrecimiento de un servicio de calidad superior y la satisfacción del consumidor sobrepasando sus expectativas. Para ello es necesaria la calidad en todos los elementos complementarios (subsistemas) que conforman el sistema del servicio. A pesar que posteriores autores utilizaron técnicas estadísticas para la determinación de las características relevantes del servicio ofrecido de acuerdo a estos tratados, esta escuela no ha logrado el afecto del grueso de investigadores que se inclinan e inclinaron por la escuela norteamericana.

Por su parte, los aportes de **escuela norteamericana** (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Cronin y Taylor, 1992; Teas, 1993; Brady y Cronin, 2001; citados por Colmenares y Saavedra, 2007), a diferencia de la escuela nórdica, originalmente además del diseño del modelo conceptual multidimensional agregaron el diseño de instrumento de medida a profundidad para la evaluación de la calidad del servicio, lo cual le dio un fuerte impulso para su aceptación y aplicación en las organizaciones; así mismo, a nivel científico sirvió de fundamento para numerosas investigaciones validadas y contrastadas en diversas ocasiones y casos particulares. A pesar que las dimensiones y escalas iniciales de medición no fueron confirmadas para todos los casos por diferentes limitaciones, sirvieron para la discusión y creación de nuevas contribuciones conceptuales, escalas de medición y de interpretación de la calidad del servicio.

El punto de encuentro o de coincidencia de ambas escuelas estuvo y sigue estando en el carácter multidimensional y multinivel de la calidad del servicio y en la complejidad de las actitudes del consumidor como factor determinante

del juicio de valoración. En este sentido, no existen factores universales, sino específicos para cada tipo de servicio evaluado, del mismo modo se pueden considerar evaluaciones globales del servicio de la empresa y/o de una de sus dependencias, lo relevante está en el juicio que el cliente hará al resultado de la prestación del servicio, así como también a todos los elementos que conforman e integran el proceso de producción del mismo. La percepción del cliente en cuanto a la calidad del servicio es por tanto global, particular y circunstancial. La generación de escalas de medición, dentro de este contexto, estará supeditada al establecimiento claro del concepto a medir (variables) considerando los elementos y aspectos particulares del caso a evaluar y la precisa validación de los instrumentos de medida.

2.1.4. Características de la calidad de servicio

La calidad puede ser vista desde diferentes puntos de vista. Por una parte se busca la completa satisfacción del usuario para diferentes fines, por otra parte puede ser el lograr la máxima productividad por parte de los miembros de la institución educativa que genere mayores utilidades, también se puede ver como un grado de excelencia, o bien puede ser parte de un requisito para permanecer en el mercado aunque no se esté plenamente convencido de los alcances de la calidad.

Sin embargo, el objetivo fundamental y el motivo por el cual la calidad existe, es el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los usuarios. Al respecto Carlos (2005) lo establece de la siguiente manera: "Calidad es

satisfacer al usuario. En ese sentido, para lograr los objetivos que se plantee la institución educativa en cuanto a la calidad, y ya conocido el sentido de ser de la misma, es necesario conocer cuáles son los principios de la calidad para ponerlos en práctica.

Para lograr que el proceso de mejora continua de calidad sea exitoso, las calificaciones de los usuarios deben responder a ciertos componentes. Según Shaw, (2007), los usuarios califican la calidad de servicio por medio de los siguientes componentes:

Confiabilidad: La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. (p. 26)

Accesibilidad: Las instituciones educativas de servicios especialmente deben facilitar que los usuarios contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido. Un negocio que responde a las llamadas por teléfono de los usuarios, por ejemplo, cumple esta expectativa. (p. 28)

Respuesta: Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido. Queremos que se nos atienda sin tener que esperar. (p. 65)

Seguridad: Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de

las prestaciones; por ejemplo, un usuario no debería dudar de lo acertado de la reparación de su automóvil. (p. 67)

Empatía: Quiere decir ponerse en la situación del usuario, en su lugar para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del usuario en cuanto a tiempo el cual es valioso para él, en cuanto a conocer a fondo sus necesidades personales. (p. 67)

Si el servicio que presta la institución educativa se ajusta a los componentes antes descritos, entonces se tiene la garantía de que el usuario volverá y cuenta con su fidelidad, la cual compartirá, y este viene a ser un gran logro para la institución educativa.

A pesar que hace más de una década que Albrech y Carson (2001) popularizaran el término de Usuario en sus libros “La Excelencia de los Servicios” y “La Revolución de los Servicios”, su uso no ha logrado generalizarse y es que no para todo el mundo resulta evidente que el que hasta hace poco y por siempre no fue más que el trabajador, asalariado, peón, obrero y a lo sumo, recurso humano, de momento resulte usuario. Los que así razonan afirman “Usuario es quien paga”.

Para determinar la definición se parte de los siguientes conceptos: Un Usuario es la persona que recibe un producto. Un Producto es el Resultado de un proceso. El usuario es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que

estar en primer lugar si una institución educativa quiere distinguirse por la calidad del servicio.

Para comprender la importancia que tiene el usuario dentro de la institución educativa, se detallan los principios que Albrecht, (2001) considera para ello:

- a. Un usuario es la persona más importante en cualquier negocio.
- b. Un usuario no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
- c. Un usuario no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.
- d. Un usuario nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendiéndolo.
- e. Un usuario es una parte esencial de nuestro negocio; no es ningún extraño.
- f. Un usuario no es sólo dinero en la registradora. Es un ser humano con sentimientos y merece un tratamiento respetuoso.
- g. Un usuario merece la atención más comedida que podamos darle. Es el alma de todo negocio. (p. 431)

De acuerdo a las anteriores consideraciones y conceptos, se puede resumir que el usuario es pieza clave para cualquier institución educativa, porque gracias a él, depende la existencia del negocio y también de todas aquellas personas que laboran en la institución educativa.

Características de servicio

Considerando la relevancia que posee el usuario para toda institución educativa, como punto focal de sus operaciones, es necesario identificar las

características de los servicios. Según Shaw, (2007), considera que los servicios poseen las siguientes características:

- a. Intangibilidad: Significa que los servicios no se pueden ver, saborear, sentir ni oler antes de comprarlo.
- b. Inseparabilidad: Significa que la creación de un servicio puede tener lugar mientras se realiza otras actividades.
- c. Variabilidad: Significa que la calidad de los servicios dependen de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan.
- d. Carácter perecedero: Significa que los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior.
- e. Ausencia de propiedad: Los compradores de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por un servicio más no por la propiedad.

Así como existen diversos tipos de usuarios existen diversos tipos de servicios. De acuerdo con Shaw, (2007) existen cinco diferentes tipos de servicio, que a continuación presentaremos:

- a. Servicio genérico: Son los que la mayoría de los consumidores necesitan, como información, documentación en trámite.
- b. Servicio básico.
- c. Servicio aumentado: Es un servicio adicional que se le da al consumidor.
- d. Servicio Global: Se le llama a la oferta conjunta de servicios.
- e. Servicio Potencial: Son los que los consumidores se imaginan que podrán encontrar, ya que los servicios se desarrollan, y el usuario espera que

superen sus expectativas, ya que tal vez hayan incorporado nuevas tecnologías a éste.

Las instituciones educativas que cuenten con ésta tecnología, presentarán una ventaja competitiva, respecto a sus competidores, anticipándose a las necesidades de los usuarios, a la vez que aumentará el nivel del servicio y generará muchas más oportunidades de contacto entre usuario / proveedor.

Es muy importante destacar que para alcanzar el éxito en este tipo de proyectos se han de tener en cuenta los cuatro pilares básicos en una institución educativa: estrategia, personas, procesos y tecnología. Estos conceptos se desarrollan a continuación:

2.1.5. Dimensiones de la Calidad de servicio

Satisfacción como percepción de calidad

Entre la bibliografía consultada se encontraron varios filósofos de la calidad, los cuales definen e infieren algunos principios, sin embargo en esta sección se considerará a Viveros, (2002), que dice que la calidad se establece por 13 principios:

1. Hacer bien las cosas desde la primera vez.
2. Satisfacer las necesidades del usuario (tanto externo como interno ampliamente).
3. Buscar soluciones y no estar justificando errores.
4. Ser optimista a ultranza.
5. Tener buen trato con los demás.

6. Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
7. Ser puntual.
8. Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
9. Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
10. Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
11. Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
12. Ser responsable y generar confianza en los demás.
13. Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos. (p. 87)

Todo lo anterior conduce a la institución educativa a ofrecer un servicio con calidad, al tener más calidad se tiene un mejor servicio, por lo consiguiente, se genera más utilidad, que es uno de los objetivos principales de todas las organizaciones.

Pero no es solamente conocer y aplicar los principios de la calidad, también se requiere de cumplir una serie de condiciones o requisitos para poder cumplir con la calidad que tanto demandan los usuarios.

El especialista Palafox (2001), sostiene que la calidad de servicio es una de las palancas competitivas de los negocios en la actualidad. “Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al usuario como un valor adicional en el caso de los productos tangibles, y por supuesto es la esencia en los casos de instituciones educativas de servicio”. (p. 76)

En ese sentido, las organizaciones deben caracterizarse por el altísimo nivel de calidad de los servicios que entregan a los usuarios. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en la institución.

El grado de satisfacción que experimenta el usuario por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir lealtad de los usuarios se logra evitando sorpresas desagradables a los usuarios por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los usuarios cuando una situación imprevista exija la intervención para rebasar las expectativas.

Eficiencia en el servicio

Como ya se ha mencionado la calidad, es un proceso constante de mejora continua, por lo tanto Anda, y Cuauhtémoc (2005) expresan que, en una institución educativa encaminada hacia la calidad, se deben tomar en cuenta los siguientes requisitos para lograrla:

- a. Se debe ser constante en el propósito de mejorar el servicio y el producto.
- b. Al estar en una nueva era económica, estamos obligados a ser más competentes.
- c. El servicio o producto desde su inicio debe hacerse con calidad.
- d. El precio de los productos debe estar en relación con la calidad de los mismos.

- e. Se debe mejorar constantemente el sistema de producción y de servicio, para mejorar la calidad y la productividad para abatir así los costos.
- f. Hay que establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento.
- g. Se debe procurar administrar con una gran dosis de liderazgo, a fin de ayudar al personal a mejorar su propio desempeño.
- h. Se debe crear un ambiente que propicie la seguridad en el desempeño personal.
- i. Deben eliminarse las barreras interdepartamentales.
- j. A los trabajadores en lugar de metas numéricas se les debe trazar una ruta a seguir para mejorar la calidad y la productividad.
- k. El trabajador debe sentirse orgulloso del trabajo que realiza.
- l. Se debe impulsar la educación de todo el personal y su autodesarrollo.
- m. Se deben establecer todas las acciones necesarias para transformar la institución educativa hacia un fin de calidad. (p. 134)

Estos requisitos hay que tomarlos en cuenta para que toda institución educativa logre implantar la calidad tanto en los productos que ofrece como en el servicio que nos brinda, esto sólo se puede alcanzar siendo perseverantes en aplicar los pasos antes mencionados, con el fin de hacer de la calidad un compromiso para cada uno de los miembros de la institución.

Al hablar de calidad, se puede hablar de ella desde varios puntos de vista o dimensiones. Para ser más explicativos, se hablara de ella en cuanto a dimensiones.

Al respecto Desatnick (2009), menciona que las características más importantes que deben tener la atención al usuario son:

- a. La labor debe ser institucional con espíritu de servicio eficiente, sin desgano y con cortesía.
- b. El empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al público que lo necesita.
- c. El público se molesta enormemente cuando el empleado que tiene frente a él no habla con claridad y utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.
- d. Se debe procurar adecuar el tiempo de servir no a su propio tiempo, sino al tiempo que dispone el usuario, es decir, tener rapidez.
- e. Es muy recomendable concentrarse en lo que pide el usuario, si hay algo imperfecto, pedir rectificación sin reserva. El usuario agradecerá el que quiera ser amable con él.
- f. La institución educativa debe formular estrategias que le permita alcanzar sus objetivos, y distinguirse de los competidores.
- g. La institución educativa debe gestionar las expectativas de sus usuarios, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del usuario.

Si se considera cada uno de estos aspectos, se puede captar la atención del usuario y mejorar cada vez más en función de lo que te requiera. Para atender a un usuario deben tenerse pautas y normativas, que están dadas por

las características que ya fueron mencionadas con el único fin de obtener un usuario satisfecho.

Relevancia en el servicio

Para toda institución educativa, el usuario es el elemento más importante del proceso de mejoramiento, y esto debe manifestarse en el cumplimiento o superación de sus expectativas, relativas al producto o servicio que requiere.

En tal sentido Druker (1990) indica que “la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (p. 26)

Por lo general, el usuario evalúa el desempeño de la institución educativa de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas.

Según Castro (2010) la mayoría de los usuarios utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- a. **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la institución educativa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora. (p.61) Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al usuario detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su institución educativa, es

decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

- b. Seguridad: Es el sentimiento que tiene el usuario cuando pone sus problemas en manos de una institución educativa y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. (p. 61) Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del usuario, sino que también la institución educativa debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al usuario una mayor satisfacción.

- c. Capacidad de Respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los usuarios y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, (p. 62). En ese sentido lo accesible que puede ser la institución educativa para el usuario, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.

- d. Empatía: Significa la disposición de la institución educativa para ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada. (p. 62) No es solamente ser cortés con el usuario, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el usuario, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

- e. Intangibilidad: A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio:
- a. Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.
 - b. Interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la institución educativa y el usuario. Es una relación en la que el usuario participa en la elaboración del servicio.

Para tener otra visión del usuario Shaw, (2007) dice que "Un usuario es el receptor de uno o más de los resultados especificados de un proceso". Por otra parte Colunga, (2005) lo define como "Quien recibe un servicio o producto". Albrecht, Karl (2001) acota que usuario, "Es una persona con necesidades y preocupaciones, que seguramente no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si un negocio quiere distinguirse por la calidad de su servicio". Harrington (2004) define a los usuarios como:

- Las personas más importantes para cualquier negocio.
- No son una interrupción en nuestro trabajo, son un fundamento.
- Son personas que llegan a nosotros con sus necesidades y deseos y nuestro trabajo consiste en satisfacerlos.
- Merecen que le demos el trato más atento y cortés que podamos.

- Representan el fluido vital para este negocio o de cualquier otro, sin ellos nos veríamos forzados a cerrar.

Sin embargo, los usuarios de las instituciones educativas de servicio se sienten defraudados y desalentados, no por sus precios, sino por la apatía, la indiferencia y la falta de atención de sus empleados.

De las anteriores definiciones se puede llegar a la conclusión de que el usuario es una persona o una institución educativa que requiere satisfacer una necesidad adquiriendo un producto o servicio; y lo más importante es el sujeto al cual se le va a servir y en función al cual toda institución educativa va a operar para cumplir al máximo sus expectativas.

Pertinencia en el servicio

Autores de diversas corrientes han realizado grandes aportes al respecto. Se dice que la concepción de calidad de servicio deriva de las ideas y planteamientos, como las de Larrea, (2001) quien en su obra afirma que "Es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio". (p. 189)

Para Pael, (2001) la calidad de servicio son "Las actividades secundarias que realice una institución educativa para optimizar la satisfacción que reciba el usuario en sus actividades primarias (o principales)". (p. 54) Por su parte Muller de la Lama Enrique (2009) la calidad de servicio "Consiste en cumplir

expectativas del usuario". (p. 78) Un concepto mucho más breve la hace Juran (2007) que la define como "La actitud para el uso"; es decir, el grado en que el servicio satisface con éxito las necesidades del usuario a medida que se presta.

De acuerdo a los conceptos otorgados por los autores, se puede decir que la calidad en el servicio es cumplir con las expectativas que tiene el usuario sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

William (2002) manifiesta que para poder servir al usuario, se debe conocer sus necesidades, como son la necesidad de ser comprendido, necesidad de ser bien recibido, necesidad de sentirse importante y necesidad de comodidad. "Necesidad de ser comprendido: Aquellos que eligen un servicio necesitan sentir que se están comunicando en forma efectiva." (p. 70)

Esto nos dice que sé está interpretando en forma correcta los mensajes que envían las emociones y tratar de impedir una comprensión inadecuada del beneficio que puede obtener nuestro usuario. En tal sentido se infiere que:

- Necesidad de ser bien recibido: Ninguna persona que esté tratando con usted y se sienta como una extraña, regresará. El usuario también necesita sentir que usted se alegra de verlo y que es importante para usted.
- Necesidad de sentirse importante: El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas. A todos nos gusta sentirnos importantes, cualquier

cosa que hagamos para hacer que el invitado se sienta especial, será un paso en la dirección correcta.

- Necesidad de comodidad: Los usuarios necesitan comodidad física: un lugar donde esperar, descansar, hablar o hacer negocios; también necesitan tener la seguridad de que se les atenderá en forma adecuada y la confianza en que le podremos satisfacer sus necesidades.

En resumen, conocer las necesidades del usuario es parte fundamental para la institución educativa, para ello se deben cumplir los puntos anteriores con el hecho de mejorar las necesidades reales que requiere el usuario, todo esto con el único fin de brindar un buen servicio y satisfacer al usuario.

2.2. Satisfacción del estudiante

2.2.1. Definición conceptual

En la actualidad académica se sostiene que “la satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo” (Jiménez, Terriquez y Robles, 2011, p. 76)

En tal sentido puede explicarse que la satisfacción del usuario, empleado, estudiante constituyen un indicador de calidad.

Siguiendo el mismo análisis se encontró que esto no es casual dado que se establece que “la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación”. (Zas, 2002, p. 56)

La satisfacción es un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está en relación a un cierto resultado. Para lograr la satisfacción, como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro sujeto de realizar una acción determinada que provoque resultado, el cual será valorado como positivo o no.

2.2.2. Fundamentos teóricos de la satisfacción

Hay un creciente interés por la satisfacción del cliente como un aspecto esencial en la evaluación de la calidad (Kotler, 1999) sugiere que cotas altas de satisfacción del cliente pueden constituir el mejor indicador de beneficios futuros de una empresa.

Para Kotler (1999) la satisfacción, deriva de la evaluación de la calidad, posterior a la compra de un producto, en función de las expectativas creadas antes de dicha compra (Oliver, 2006) argumenta que la satisfacción (o insatisfacción) de un cliente viene determinada por la impresión que un cliente experimenta después de una compra como resultado de la disconformidad (positiva o negativa) entre las expectativas y los sentimientos derivados de su

experiencia. Se diferencia de la "actitud" de un cliente, en que ésta es "una orientación afectiva perdurable hacia un producto", mientras que la satisfacción proviene de "una reacción emocional a la disconformidad experimentada".

En consecuencia, se puede considerar que la satisfacción del cliente influye en su evaluación de la calidad de servicio, en sus intenciones futuras de mantener una relación con la empresa de servicios y en su comportamiento (Llorens & Fuentes, 1995).

El paradigma de la disconformidad (Llorens & Fuentes, 1995) propone que, antes de la compra o prestación de servicio, el cliente se formará .expectativas respecto al nivel de desempeño y, posteriormente, estas expectativas se compararán con el desempeño percibido. Esta comparación puede resultar en conformidad (cuando el servicio logra las expectativas) o disconformidad (cuando el servicio no logra las expectativas). Más específicamente, el cliente puede experimentar una disconformidad positiva si el servicio recibido excede las expectativas, y una disconformidad negativa si el servicio falla en el logro de las expectativas. Los niveles de satisfacción o insatisfacción del cliente con el servicio son, por consiguiente, una función de los niveles de conformidad o disconformidad.

Mientras que hay un consenso general en que la disconformidad es un importante antecedente de la satisfacción, existe confusión en cuanto a si las expectativas afectan directamente a la satisfacción (Caetano Alvés, 2003)

propone que la calidad percibida, en lugar de las expectativas, afecta directamente a la satisfacción para bienes durables; mientras que para bienes no durables, es función de los tres componentes. Consecuentemente, según Caetano, las expectativas, la evaluación de los desempeños, y la disconformidad (positiva o negativa), son antecedentes potenciales de la satisfacción con un servicio. Llorens & Fuentes (1995), encuentran que tanto la disconformidad como la calidad percibida tienen un impacto más fuerte en la satisfacción que las expectativas. A pesar de su anotación, ellos sugieren que las expectativas de uno sirven para fijar el estado de satisfacción en momentos posteriores, mediante la provisión de una base de tratamiento posterior. Buttle (1996) anotó una sugerencia similar a la de Oliver y Llorens mediante la hipótesis de que "ligeras" diferencias entre expectativas y desempeño tienden a causar una mayor confianza en las expectativas previas, mientras que diferencias "grandes" producen el empleo de tratamientos alternativos, tales como la adaptación "en la forma de contrastar los efectos". Sin embargo, la mayoría de la literatura sobre satisfacción defiende la posición en la que las expectativas y los desempeños percibidos afectan a la satisfacción o insatisfacción tanto directa como indirectamente vía disconformidad (Levitt, 1972; Buttle, 1996).

Llorens & Fuentes (1995), han creado un modelo en el que la satisfacción es función del desempeño percibido y de la disconformidad. De igual forma que en el paradigma de la disconformidad, se espera que las expectativas tengan un efecto positivo directo en el desempeño percibido. Sin embargo, las

expectativas afectarán a la satisfacción sólo indirectamente, vía desempeño percibido y disconformidad. El modelo dicotomiza la disconformidad en dos componentes, uno positivo y otro negativo, que ejercen efectos separados sobre la satisfacción.

Además, proponen que la facilidad en la evaluación del desempeño, puede constituir un importante moderador en el nivel de influencia de la disconformidad. Si un producto (bien o servicio) es difícil de juzgar (alta ambigüedad), se incrementa el posible "margen de aceptación" y es menos probable que ocurra la disconformidad; e inversamente, si la calidad de un producto es fácil de juzgar (existe una baja ambigüedad), el margen de aceptación decrecerá y será más probable que la disconformidad tenga lugar. Finalmente, esperan que la satisfacción tenga un impacto positivo en las intenciones futuras de compra.

Llorens & Fuentes (1995), han contrastado empíricamente su modelo, y han extraído algunas conclusiones: primero, las empresas que, consistentemente, comercializan productos de alto desempeño es más probable que tengan clientes satisfechos y, además, sean retenidos; segundo, un importante componente en la gestión de la satisfacción es la habilidad para controlar el impacto de la disconformidad negativa por medio de la resolución eficaz de las quejas y una orientación efectiva hacia el cliente; tercero, cuando la disconformidad negativa hacia una empresa es superior a la disconformidad positiva, las empresas deberían tomar medidas para mantener la fiabilidad; y

cuarto, estiman que la rentabilidad futura de las empresas depende de la satisfacción de los clientes en el presente. Si una alta provisión de satisfacción conduce a unas mayores intenciones de compra, el número esperado de ocasiones en que un comprador vuelva a comprar aumentará acordeamente. Además, si los costes de adquisición de nuevos clientes son altos, las empresas deberían de ser más eficientes en alcanzar objetivos de satisfacción y calidad.

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento.

Son los estudiantes los principales usuarios de los servicios educativos, los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla, y, aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

Por ello en un fundamento se consideran que: “la evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes es uno de los indicadores importantes que determinan la eficacia institucional, el éxito escolar e institucional, la utilidad del servicio educativo, control de la calidad educativa y estos como punto de

partida para la mejora de la calidad de la educación superior” (Hernández & Otros 2010, p. 176)

Del mismo modo, se hace referencia a las instigaciones en cuanto al nivel de satisfacción de los alumnos, con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad en la formación de un profesor, y de buscar en la percepción el éxito académico.

Ahora bien, también se encontró que: “Considerando, la creciente importancia que ha tomado la evaluación de la calidad de la educación, institucionalmente se considera de suma importancia conocer el nivel de satisfacción académica que tienen los estudiantes y en el contexto de las políticas de evaluación de la calidad de los planes de estudio estos índices son considerados relevantes en los procesos de evaluación y acreditación por parte de organismos externos” (Egido y Haug, 2006; COPAES, 2009).

Hernández & Otros (2010), manifiestan que en la literatura especializada, el concepto de satisfacción académica es constantemente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. De esta manera, López (1996) refiere que el punto de vista del destinatario de la educación, los estudiantes, y en su defecto quienes los representan, se está convirtiendo en referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene. Existen actualmente diferentes modelos y enfoques en torno a las dimensiones que definen la satisfacción.

Alves y Raposo (2004) concluyen en su estudio que cuando se trata de la educación, la satisfacción 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 instituciones. Carilli (2000) señala que la satisfacción del estudiante con la institución es uno de los indicadores más importantes de la eficacia institucional. Para Tejedor (2002), la eficacia de la enseñanza universitaria y los niveles de la satisfacción estudiantil han sido un foco común del trabajo académico de la gran importación al sistema universitario y su control de calidad.

Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes, es definida por Arias y Flores (2005), como el sentido de gusto por la profesión estudiada. Para otros autores el término de satisfacción está asociado con los modelos de la calidad total y en algunas instituciones de diferentes países el estudiante es considerado como un consumidor del servicio educativo. En este sentido, se han utilizado diversos modelos relacionados con teorías administrativas para analizar el constructo de la satisfacción académica; entre ellos, el de la calidad total (Caballero, & Gento, 2003).

La satisfacción del usuario con respecto al funcionamiento y a los atributos de un sistema de información está directamente relacionada con el uso del sistema. Algunos autores sugieren que existe un nivel de satisfacción, por debajo del cual los usuarios dejan de utilizar un sistema de información y buscan fuentes alternativas.

“también puede afirmarse que el nivel de uso de un sistema de información es un indicativo de la satisfacción de los usuarios con ese sistema, sobre todo, cuando principalmente su uso es opcional y no obligatorio, como es el caso de la biblioteca” (García, 2005, p. 79)

“La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio” (García, 2005, p. 81)

En tal forma es el usuario quien va a determinar los distintos niveles de satisfacción, en cuanto a los aspectos mencionados, sobre prestación de servicios y sacrificios.

2.2.3. Dimensiones de la satisfacción académica

Dimensión satisfacción de la calidad académica

En la literatura se encuentra que la satisfacción del consumidor se refiere a la evaluación de vivencias y resultados que provienen de las experiencias de consumo, lo que influye directamente sobre la lealtad de los consumidores y el auge de las organizaciones o instituciones (Oliver, 2006). Así, los alumnos acceden a la universidad con unos intereses profesionales específicos y en tanto clientes hacen a la institución unas demandas concretas sobre sus expectativas. Para ello, la universidad ha de tender a ampliar y diversificar la oferta

educativa, de manera que se adapte mejor a las expectativas más diferenciadas de los alumnos y satisfaga sus necesidades.

Lin (2007), considera que existen dos tipos de definiciones de satisfacción del consumidor. El primer tipo considera la satisfacción del consumidor como un resultado obtenido de la experiencia de consumir, y el segundo tipo de definición considera la satisfacción del consumidor como un proceso.

La satisfacción del consumidor como resultado podría definirse como el estado psicológico resultante en el que los sentimientos confirman o no, las expectativas percibidas sobre la experiencia que supuso consumir en base a las impresiones iniciales (Oliver, 1993). Estas emociones se generan automáticamente y no siempre requieren de un procesamiento exhaustivo de la información recibida. La satisfacción del consumidor vista como proceso implica una evaluación de la experiencia y en ese sentido es proceso y no resultado. Se trata de la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre las expectativas previas y el resultado real, tal y como ha sido percibido tras su consumo. Por lo tanto, la confirmación de las expectativas aparece cuando el rendimiento de lo adquirido es el esperado por el consumidor. Éste busca aquel producto o servicio que mejor se ajuste a sus expectativas y se muestra insatisfecho cuando no lo consigue (Lourenco & Trezza, 2011).

Por un lado, el primer tipo de definición considera que la Satisfacción del consumidor es una respuesta emocional acerca de las experiencias, sin realizar evaluación alguna de las expectativas. Por otro lado, el segundo tipo de definición considera que la satisfacción del consumidor es una evaluación de las expectativas y los resultados efectivos, que también están considerados dentro de la perspectiva cognoscitiva. Para efectos de esta investigación, adoptaremos esta segunda definición, ya que se busca medir la satisfacción entendida como un proceso evaluativo.

Estos factores provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, el usuario efectúa, una valoración negativa del servicio que puede dar lugar a una reclamación, que se debe considerar como una actitud positiva hacia el centro y, si puede no repetirá la experiencia

a. Sacrificio modesto prestación modesta

Este aspecto ocasiona poca satisfacción, por lo que el comentario de cómo es el servicio queda en desierto, e incertidumbre en relación a la circunstancia de volver a repetir la experiencia, por lo que la satisfacción estará sujeta a nuevas experiencias formadas en el mismo lugar.

Se ocasiona una satisfacción de tipo contenida, por la razón es de tipo medio positivo. La duda de repetir el servicio es en menor nivel, ya que va a brindar una nueva oportunidad buscar la satisfacción del servicio.

“Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. Por tanto, hemos conseguido un elemento que nos proporciona algo más que satisfacción es decir, confianza.” (García, 2005, p. 85)

Por lo que se puede afirmar, que la satisfacción del cliente conjetura un valor subjetivo de éxito ya obtenido por el procedimiento de información, y va a ayudar como una característica más objetiva de eficacia lo cual no siempre está disponible. Por lo que se puede considerar que la satisfacción es una característica blanda, con elementos subjetivos, ya que se enfoca en la percepción y actitud que a criterios concretos y objetivos.

En cierta forma, la satisfacción brinda un valor sobre como se ve el sistema por los usuarios, en comparación a la calidad técnica, la cual conduce a situaciones donde si el proceso de información identifica que los usuarios sienten malo o deficiente la satisfacción, lo cual va a ser un factor determinante ante el éxito o fracaso.

Desde la perspectiva del usuario, la satisfacción, va a estar encaminada a la calidad del servicio, de sus cualidades o de la información que brinda, por lo que es importante para cubrir las expectativas, por ello se afirma que no es solo que el sistema funcione sino que es necesario que este sea satisfactorio y sea percibido así.

Trabajos más notables en relación al tema dan lugar a G. D'Elia y S. Walsh (2004, p. 76), enfocados en la satisfacción académica, donde se diferencian dos tipos de satisfacción; satisfacción subjetiva del usuario, la cual se enfoca en la satisfacción emocional mencionada, y las medidas objetivas que dan lugar a la satisfacción material.

Consiguientemente la satisfacción subjetiva se puede medir por medio de tres propósitos, donde hallamos: descriptivo, enfocado en establecer el rendimiento académico como un todo, como diagnóstico, el cual ayudará a establecer el rendimiento académico de características individuales y de actitudes, para poder pronosticar la conducta del usuario. Si la satisfacción emocional pronostica la conducta futura, esto denota que la satisfacción del usuario es valiosa, sin embargo, pocos estudios hasta ahora no determinan si se da la relación.

Dimensión Satisfacción emocional - vía múltiple

Desde la perspectiva de la psicología encontramos a Garcés (2004, p.71) que refiere que las emociones como la felicidad del usuario va a depender no simplemente de lo que pueda responder, sino también de otros aspectos como el contexto y las ideas que se tiene en relación al servicio. Este tercer modelo de satisfacción emocional esta designada como “positiva falsa”, la cual responde a clientes satisfechos, donde a pesar de ser consultados estos se sientan infructuosos. Estas variables que van a afectar a la satisfacción son: “la

disconformidad, la ubicación del producto, y el rendimiento del producto (satisfacción material)”:

Del mismo modo, la teoría sociológica de Marín (2006, p.81) denota que la disconformidad es un ideal que resulta del marketing, haciendo referencia a la diferencia entre lo que se espera del rendimiento de un producto y el mismo rendimiento. El cómo se ubique un producto va a deberse a una serie de variables, las cuales pueden ser intermediarios y el efecto “aura” de los servicios generales, mientras que el rendimiento del producto va a ser medido con las variables tradicionales, resulta beneficioso definir lo que es usuario y situación, siendo la variable “usuario” de dos tipologías: de organismo y adquirida.

Las primeras son aquellas cualidades donde el cliente va a aportar en el desarrollo de buscar información, por lo que las adquiridas son las cualidades que el cliente va a adoptar en el propio desarrollo de búsqueda. Se determina una relación directa entre las expectativas y la satisfacción, cuando estas tienen diferencias con los resultados, las personas tienen un ajuste de sus expectativas con el fin de bajar los niveles de tensión psicológica, denominándose la teoría de la acomodación.

Otra definición que está en relación a los aspectos mencionados, es la equidad, donde da a notar que una característica importante de la satisfacción es la calidad que se percibe entre los costos y beneficios del usuario quien cree que le están ofreciendo. Si los servicios o productos llenan las expectativas, pero si el

beneficiario considera que lo que le ofrecen es desproporcionado, el usuario se sentirá insatisfecho. La disconformidad es el desacuerdo entre las expectativas y el rendimiento de un producto, por lo que se confirmaría si estas fuesen iguales. La disconformidad positiva o negativa se manifiesta cuando un producto resulta peor o mejor de lo que se esperaba.

Desde la teoría cognoscitiva, se halla que la satisfacción del consumidor esta conceptualizada como una evaluación emocional post-compra o post-uso como resultante de un proceso de información importante. (Cronin & Taylor, 1992). Este proceso se da en comparar entre las expectativas de las personas y la utilidad que observan o un balance de costo-beneficio (Oliver, 1988) así como en los métodos de capacidad que realizan los sujetos (Zeithaml, 1988). En este sentido, cuando las posibilidades se hayan en mayor proporción a la realidad, la persona se hallará insatisfecho, sino a diferencia, se hallará satisfecho si alcanza que los hallazgos vayan más lejos de lo que esperaba, siendo de importancia tomar en cuenta el ideal de las expectativas que se pueden crear en una institución educativa y sus estudiantes, donde se tendrá cuidado de no ocasionar que el usuario tenga expectativas mayores, donde estas no se puedan cumplir y por lo que pudieran hacer sentir insatisfacción en cuanto a la educación ofrecida.

De forma adicional, añaden que las expectativas van a generar una idea de la cual emerge una valoración comparativa. Donde Oliver (1980) refiere que las expectativas son afirmaciones de lo que traerá como consecuencia un evento.

Por lo que Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) menciona que las expectativas están enfocadas a dar al cliente lo que esta espera recibir, por lo que se puede decir que una organización educativa ofrece sus servicios y es el estudiante quien se va a generar expectativas sobre cómo se va a dar su formación profesional en relación a lo que se le ofreció.

En la teoría de la disconfirmación de las expectativas de Oliver (1980) plantea que “los sentimientos de satisfacción surgen cuando los consumidores hacen una comparación post-compra entre las expectativas de pre compra y el desempeño percibido”, donde si notaron desempeños que superaron sus expectativas ellos sentirán una disconfirmación positiva, siendo que ellos estarán satisfechos.

Por otro lado, si notan desempeños menores generará en ellos disconfirmación negativa, donde los usuarios se encontrarán insatisfechos. La disconfirmación se manifiesta cuando un desempeño corresponde a las expectativas. Por lo que la satisfacción puede estar dada por la forma en como el nivel de expectativas se manifiesta y como se nota la confirmación o disconfirmación.

Para Llorens & Fuentes (1995), disconfirmación está establecida como la discrepancia entre la expectativa y el rendimiento demostrado, donde la expectativa va a ser una predicción de un rendimiento a futuro. Al incluir las expectativas toma en cuenta que las expectativas altas de ciertos productos van a generar de la misma forma satisfacción mayor, en diferencia con los que se

tienen bajas expectativas. Para los autores, hay un grado de disconfirmación del producto ya que el usuario al consumirlo ya sabe lo que le espera del producto, por lo que este debe estar siempre mejorándose. Por lo que se dice que la satisfacción se da por la comparación de las expectativas con la percepción de cómo se presenta un producto o servicio, donde notamos que la disconfirmación tiene un “efecto más fuerte que las expectativas para explicar la satisfacción”. (p.54)

Se toma en cuenta que con el modelo de disconfirmación de las expectativas, que las personas asemejan lo que observan para ir creando un ajuste en cuanto a sus medidas de comparación, donde la satisfacción sería el resultado de la diferencia entre los propios estándares y la percepción de rendimiento del servicio de consumo. Zeithaml y Bitner (1996) manifiestan que los usuarios analizan que los servicios cambian, por lo que aceptan ese cambio, entrando así a una zona de tolerancia, estos expertos han tomado como cierto que el servicio va a corresponder a variados objetivos que se vayan adecuando con el servicio que se espera, siendo con más probabilidad que se sumerja entre los dos y con ello en la zona de tolerancia, la cual es observada por el nivel donde los consumidores van notando como funciona un servicio.

Cuando el trabajo cae superficialmente del nivel, cualquiera entre muy alto o muy bajo, el consumidor expresa satisfacción o insatisfacción. Es decir, las zonas de tolerancia del usuario están enfocadas para diferenciar los atributos del servicio y la importancia de este, más delgada será la línea de tolerancia.

En el ámbito de la educación, Arambewela & Hall (2006) indican que la apreciación y valoración del gusto en relación al desarrollo y resultado educativo, están inmersas en las motivaciones, percepciones y actitudes de los estudiantes, que están relacionadas a sus experiencias, expectativas y necesidades personales. De acuerdo con esto, Bullón (2007) señala que la apreciación que hace la persona en relación a la calidad de un servicio, va a estar asociada a la “magnitud y dirección de la brecha entre las expectativas de dicho individuo acerca del servicio y la evaluación (confirmación o desconfirmación de expectativas) del servicio realmente recibido”. Es significativo tener en cuenta, que para establecer si el alumno se halla satisfecho, se tome en cuenta la experiencia que ha alcanzado y el nivel de valoración sobre el servicio recibido.

2.3. Definición de términos

Alumno. Estudiante registrado en cierto programa o carrera dentro de un organismo de educación superior. Donde se menciona también a antiguos alumnos, exalumnos o egresados, para designar a las personas que han sido estudiantes de una institución de educación superior (RIACES, 2012).

Aseguramiento de la calidad. “Acciones que llevan a cabo las instituciones educativas con el objeto de garantizar la gestión eficaz de la calidad. El término se aplica también a las agencias u organismos que acreditan” (RIACES, 2012).

Calidad: grupo de características de un producto o servicio que le da la facultad para satisfacer necesidades y expectativas del consumidor; las cuales pueden ser “la presentación, la conservación, la durabilidad, el precio, la oportunidad de compra, el servicio de pre y post venta, la estética, la rapidez en el servicio, la buena atención, la variedad para escoger, etc.” (INNO, 2013)

Calidad de la Educación Superior. “Grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumple con una necesidad o expectativa establecida.” Para que sea medida de manera adecuada suele estar involucrada la evaluación hacia el docente, el aprendizaje, la gestión y resultados. No existe una concordancia universal en cuanto a calidad, pero es tomada por dos características: (a) capacitación del personal, (b) capacidad de la organización para realizar cambios en la mejora. Con ello, es de importancia evaluar a la institución y las capacitaciones van a brindar sugerencias para resolver problemáticas de la sociedad. (RIACES, 2012).

Cliente. “Persona que ya ha comprado nuestros productos o adquirido nuestros servicios; se diferencia de un “consumidor”, en que el consumidor no necesariamente nos ha comprado o adquirido nuestros productos o servicios” (INNO, 2013, pág. 3).

Consumidor. “Persona que consume y demanda bienes o servicios, pero que no necesariamente ha comprado o adquirido nuestros bienes o servicios, a

diferencia de un “cliente”, quien es un consumidor que sí lo ha hecho” (INNO, 2013, pág. 4).

Control de calidad. “Organización y práctica de supervisión, evaluación y promoción de la calidad de una institución o un programa educativo “García (2005)

Educación superior. “Tercer nivel del sistema educativo que se articula, habitualmente, en dos ciclos o niveles principales (grado y posgrado, en otros sistemas, denominados pregrado y posgrado). La educación superior se realiza en instituciones de educación superior (IES), término genérico que incluye diversos tipos de organizaciones, de las cuales la más conocida y frecuente es la Universidad” (RIACES, 2012)

Eficacia. “Capacidad de alcanzar los resultados de calidad independientemente de los medios que se utilicen, de acuerdo con las metas y objetivos propuestos, y con los estándares de calidad definidos. En otra acepción puede entenderse como el valor social del producto, del resultado, en primer término, del educativo, en función de los modelos culturales, políticos o económicos vigentes” (RIACES, 2012).

Eficiencia. “Relación entre lo que el proceso educacional debe ser y la forma en cómo debe instrumentarse o desarrollarse, vale decir, la relación entre el Deber Ser y el Quehacer o la llamada Buena Práctica” (Villaruel, 2005).

Estrategias de marketing: “Conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo de marketing, objetivos tales como poder captar más clientes, fidelizar clientes, incentivar las ventas, dar a conocer productos, informar sobre sus principales características, etc” (INNO, 2013, pág. 6)

Etiqueta de calidad. “Mención de una agencia a un programa o institución en el que garantiza un nivel alto de calidad. El prestigio de la etiqueta de calidad depende a su vez del prestigio de la agencia que lo concede” (RIACES, 2012).

Excelencia. “Superación de los estándares básicos de calidad. Una institución será considerada excelente cuando supere alguno de los estándares de calidad referidos al proceso de la eficacia. El concepto de excelencia supone un rendimiento extraordinario y, en cuanto tal, no se puede aspirar a que todas las instituciones y programas lo presenten. Como esta búsqueda de la excelencia no es obligatoria, el mecanismo que se arbitre para reconocerla y certificarla debe ser totalmente voluntario” (Villarroel, 2005).

Fidelización: “Acto y efecto de convertir a un cliente en un cliente asiduo o frecuente, el fidelizar un cliente nos permite que éste vuelva a comprar o adquirir nuestros productos o servicios y, a la vez, recomiende nuestros productos o servicios a otros consumidores” (INNO, 2013, pág. 7).

Garantía de calidad “Forma de asegurar que un programa o institución educativa es adecuada para sus fines. Abarca la calidad de la docencia y la investigación. Se supone que es explícita, por escrito, y pública” (RIACES, 2012)

Satisfacción del cliente. “Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos” (ISO, 2009).

Servicio. “Conjunto de intangibles tales como desempeños, esfuerzos o atenciones, pero que también incluye elementos tangibles tales como, por ejemplo, en un restaurante: los alimentos, las bebidas o los muebles² (INNO, 2013, pág. 13).

Servicio al cliente. “Servicio o atención que proporciona un negocio o empresa a sus clientes, cuando se habla de dar un buen servicio o atención al cliente, se hace referencia a darle un buen trato, a ser amables con él, a darle un servicio personalizado, a brindarle un ambiente agradable, a hacer que se sienta cómodo y seguro en nuestro local, a proporcionales servicios extras al producto, etc.” (INNO, 2013, pág. 13).

Sistema de Gestión de la Calidad: “Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad” (ISO, 2009).

Usuario: “Quien utiliza un producto o servicio, a diferencia de un cliente, un usuario, no necesariamente es quien ha adquirido el producto o el servicio”
(INNO, 2013, pág. 15)

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe relación directa entre calidad de servicio con la satisfacción de los estudiantes, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015.

3.1.2 Hipótesis Específicos

HE.1. Existe relación inversa entre las expectativas de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015

HE.2. Existe relación directa entre las percepciones de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015

HE.3. Existe relación directa entre elementos tangibles de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015.

HE.4. Existe relación directa entre fiabilidad en calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015

HE.5. Existe relación directa entre responsabilidad en calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015.

HE.6. Existe relación directa entre seguridad en calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015

HE.7. Existe relación directa entre empatía en calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015.

3.2. Variables

Para el presente estudio se consideraron las siguientes variables:

Variable 1. Calidad de servicio

Variable 2. Satisfacción del estudiante

3.2.1. Definición conceptual

Variable1: Calidad de servicio educativo

Busca satisfacer las necesidades y expectativas, esto es satisfactorio cuando cumple satisfacer las necesidades de un cliente, es decir, cuando se da lo que espera. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, p. 15).

En cuanto a las dimensiones de calidad de servicio son: 1) Elementos tangibles, es la que describen a las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal. 2) Fiabilidad, que es la capacidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y precisa 3) Capacidad de respuesta o responsabilidad, representa a la disposición para ayudar a los clientes y facilitar un servicio rápido y eficaz. 4) Seguridad, respectiva a la destreza para transferir

credibilidad en la atención, sin amenazas, riesgos o dudas. 5) Empatía, que se describe a la capacidad para situarse en la perspectiva del alumno, pensar principalmente en él y servirle según cualidades y situaciones particulares (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, p. 23).

Para el análisis se toma la definición de Larrea, (2001) quien en su obra afirma que "Es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio". (p. 189)

Variable 2: Satisfacción del estudiante

En relación con Jiménez, Terriquez y Robles (2011), para la investigación la satisfacción global de los alumnos es uno de los indicadores más importantes para medir la estimación de la calidad de la educación. Sus opiniones y percepciones son influidas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión, de su eficacia y el desarrollo de los programas académicos en las cuales realizan su crecimiento profesional adicionado al tipo y calidad de servicio que reciben.

La satisfacción está ligada a las expectativas iniciales de una persona, más específicamente, las expectativas individuales son confirmadas cuando el servicio se comporta de la manera esperada, o bien cuando las expectativas iniciales son positivamente confirmadas porque el servicio funciona mejor de lo que se esperaba.

3.2.2. Definición operacional

Conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollaron para medir una variable (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 111). Para el presente estudio se consideró a las variables: calidad de servicio educativo y nivel de satisfacción del estudiante.

Variable1: Calidad de servicio educativo

En el presente estudio, la calidad de servicio (educativo), es una variable de naturaleza cualitativa, multidimensional con cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía).

Se medirá en forma indirecta, para lo cual se usará la escala multidimensional SERVQUAL (adaptada y validada), creada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988.

La cual considera cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. Con 22 indicadores repartidos: 4 para elementos tangibles, 5 para fiabilidad, 4 para responsabilidad, 4 para seguridad y 5 para empatía. Para la calificación de los ítems se utilizará una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 a la calificación más baja y 7 a la más alta.

Tabla 1. *Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Elementos tangibles	1. Atracción visual de instalaciones físicas. 2. Apariencia de equipos. 3. Apariencia o aspecto del personal. 4. Materiales asociados al servicio.	E1, E2, E3, E4 P1, P2, P3, P4	
Fiabilidad	5. Cumplir lo prometido. 6. Sincero interés en resolver problemas. 7. Realizar buen servicio desde la primera vez. 8. Brindar el servicio en tiempo prometido.	E5, E6, E7, E8, E9 P5, P6, P7, P8 P9	
Responsabilidad	9. Servicio sin errores. 10. Cumplir plazos prometidos. 11. Prontitud en el servicio. 12. Disponibilidad para ayudar siempre. 13. Disposición para aclarar dudas.	E10, E11, E12 E13 P10, P11, P12 P13	Escala de calificación: 1,2,3,4,5,6,7 1= Menor calificación 7= Mayor calificación
Seguridad	14. Inspirar confianza. 15. Inspirar seguridad. 16. Cortesía. 17. Conocimiento para responder preguntas.	E14, E15, E16 E17 P14, P15, P16 P17	
Empatía	18. Horarios convenientes. 19. Atención personalizada. 20. Enfocados en el servicio. 21. Interés y preocupación genuina. 22. El personal entiende las necesidades.	E18, E19, E20 E21, E22 P18, P19, P20 P21, P22	

Fuente: Elaboración propia. Donde E: expectativa y P: percepción

Variable 2: Nivel de satisfacción del estudiante

Es una variable cualitativa, multidimensional, de medición indirecta. Basado en el paradigma de la confirmación / desconfirmación de las expectativas:

1. Confirmación: El desempeño del servicio cumple con las expectativas. Lo que el usuario pensaba que el servicio haría, realmente lo hace. Tanto en el cumplimiento de un alta como una baja performance esperada.
2. Desconfirmación positiva: El desempeño del servicio supera las expectativas y, en consecuencia, se produce una Desconfirmación placentera de las

expectativas que se tenían inicialmente. Es posible que ello ocurra porque las expectativas fuesen muy bajas o porque el desempeño real del servicio sea excepcionalmente alto.

3. Desconfirmación negativa: El desempeño del servicio cae por debajo de las expectativas. Puede tener un desempeño peor del que se esperaba. Es la situación que causa una más baja satisfacción de los usuarios (Llorens & Fuentes, 1995, pág. 75).

Tabla 2. *Operacionalización de la variable satisfacción del cliente*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rangos
Satisfacción	$E - P = 0$	E1, P1, ... E22, P22	
	$E - P > 0$	E1, P1, ... E22, P22	De 0 a +6
Insatisfacción	$E - P < 0$	E1, P1, ... E22, P22	De -6 a -1

Fuente: Elaboración propia. Donde E: expectativa y P: percepción

3.3. Tipo y diseño de estudio

3.3.1. Tipo de estudio

El presente estudio se inscribe dentro de una investigación básica de corte descriptiva correlacional.

Es básica porque busca aunque parcialmente explicaciones para hechos administrativos educacionales, su finalidad es ampliar el conocimiento teórico

de la realidad, aplicar principios y conceptos generales a un problema particular (Bunge, 2004, p. 776)

Siguiendo los aportes de Hernández et. Al. (2010) la presente investigación es de tipo descriptivo-correlacional.

Descriptivo: En la medida que se buscó registrar los hechos tal como ocurrieron mediante el uso de los instrumentos elaborados para tal fin.

Correlacional: en la medida que se buscó alguna forma de covariación entre las variables bajo estudio

a.1. De acuerdo a la orientación: básica, se pretende lograr un nuevo conocimiento relacionando a la calidad de servicio y la satisfacción global de los estudiantes.

a.2. De acuerdo a la técnica de contrastación: explicativa, se analizaron dos variables.

a.3. De acuerdo con la direccionalidad: retrospectiva, la satisfacción global del estudiante se encuentra en el presente y buscamos la causa en el pasado respecto a la calidad administrativa.

a.4. De acuerdo con el tipo de fuente de recolección de datos es prolectivo, dado que la información se recabó de fuentes directas

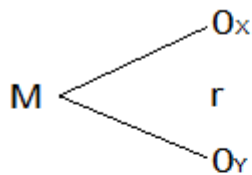
a.5. De acuerdo con la comparación de las poblaciones: comparativa. Se tomó en cuenta la población de estudiantes de la Universidad Arzobispo Loayza, se comparó el nivel de percepción de la calidad de servicio con el nivel de satisfacción global.

3.3.2. Diseño de estudio

Este estudio tiene un diseño no experimental porque se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y sólo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos

Hernández et al, (2006, p. 213), afirma que, en el caso de los diseños transaccionales, quien investiga sólo observa y reporta. Por ello se considera que el diseño de investigación desarrollado fue descriptivo, ya que durante el desarrollo de la investigación las características de las variables fueron establecidas y luego presentadas en su estado natural, para posteriormente

El diseño se resume en el siguiente gráfico:



Donde:

M = Es la muestra de estudio.

O = Las observaciones en cada una de las dos variables.

X = Variable 1 = Calidad de servicio.

Y = Variable 2 = Satisfacción del estudiante

r = Coeficiente de Correlación

relacionar la influencia de una variable sobre la otra.

3.4. Población y muestra

Población

La población estuvo constituida por 180 estudiantes de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad correspondiente al primer semestre del año de 2015.

La unidad de análisis fue el estudiante de odontología de la de la Universidad Alas Peruanas.

Los criterios de inclusión y exclusión considerados para delimitar la población fueron los siguientes:

Criterios de inclusión:

- Estudiantes matriculados en la carrera profesional de Odontología de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad.
- Estudiantes con asistencia regular.

Criterios de exclusión:

- Estudiantes que no aceptaron participar en la investigación.
- Estudiantes sin asistencia regular.

Muestra

La muestra para éste estudio fue extraída de la población de estudiantes de la EPO de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad correspondiente al primer semestre del 2015. Se aplicó un muestreo probabilístico simple. Para calcular la muestra se aplicó la fórmula para variables cualitativas y poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (1.96 para un nivel de confianza del 95%)

p = Probabilidad a favor (0.5)

q = Probabilidad en contra (0.5)

e = Error de estimación (0.05 = 5% de error muestral)

N = Población.

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)(180)}{(0.05^2)(180 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{172.872}{0.4475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{172.872}{1.4079}$$

$$n = 122.78 \cong 123$$

Después del cálculo correspondiente, tuvimos una muestra constituida por **123 alumnos** que fueron extraídos de los estudiantes de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Alas Peruanas Sede-Trujillo, correspondiente al primer semestre 2015.

Para extraer la muestra se hizo un listado y se asignó un número a cada estudiante de la población, luego se seleccionó a los sujetos de la muestra aleatoriamente a través del programa computacional SPSS.

3.5. Método de investigación

El Método de Investigación para el presente trabajo es el método científico de enfoque Cuantitativo dado que el objeto de la investigación consiste en evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del tiempo. En esta investigación se analizan los datos reunidos para descubrir así, que las variables estén relacionadas entre sí.

Asimismo, se establece el método específico hipotético deductivo en razón del planteamiento de la hipótesis y su correspondiente prueba con datos recolectados de manera directa.

La investigación se realiza siguiendo los siguientes pasos:

1. Adaptación de Instrumentos:

- Encuesta para estudiantes cuya percepción de la calidad de servicio relacionado a la gestión administrativa y académica.
- Adaptación de las Hojas de Registro de los elementos estructurales

2. Determinación de la muestra

3. Gestiones de autorización a los diferentes estamentos para la aplicación de las encuestas

4. Aplicación de las encuestas, previa reunión de sensibilizaciones aplicadas a estudiantes

5. Tabulación, realizar gráficos e interpretación de resultados.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Se realizó una encuesta de forma individual a 123 estudiantes extraídos de la carrera de Odontología, del segundo al séptimo ciclo, correspondiente al primer semestre 2015 de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad, seleccionados por muestreo probabilístico simple para explorar la calidad de servicio percibida por los estudiantes y el nivel de satisfacción de los mismos.

Instrumento: Cuestionario de calidad de servicio

El instrumento se elaboró tomando como base el cuestionario multidimensional SERVQUAL, usado por aproximadamente tres décadas para evaluar la calidad de servicio en empresas prestadoras de servicios, con un alto nivel de confiabilidad y validez, creado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry en 1988. El cuestionario consta de dos secciones: la primera explora las expectativas y la segunda, las percepciones de calidad de servicio. Cada sección tiene 22 enunciados, dividida en cinco dimensiones: Aspectos tangibles (4 ítems), fiabilidad (5 ítems), responsabilidad (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems). Para la calificación de los enunciados se utilizó una escala numérica del 1 al 5, considerando 1 como la más baja calificación y 5 como la más alta (ver anexo).

El cuestionario ha sido adaptado para medir calidad de servicio educativo, la validación de contenido se sometió a juicio de expertos con demostrada capacidad y experiencia en el tema para calificar la pertinencia y claridad de

las preguntas, Tablas 3 y 4. La confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach el cual fue de 0.94, interpretándose como buena confiabilidad valores ≥ 0.7 (Hair et al, 2009) , ver Tabla 5.

Tabla 3. *Validez de contenido por juicio de expertos de la sección expectativas*

Items	J1	J2	J3	S	IA	V
E1	si	si	no	2	0,7	67%
E2	si	no	si	2	0,7	67%
E3	si	si	si	3	1	100%
E4	no	si	si	2	0,7	67%
E5	si	si	si	3	1	100%
E6	no	si	si	2	0,7	67%
E7	no	si	si	2	0,7	67%
E8	si	si	no	2	0,7	67%
E9	si	si	no	2	0,7	67%
E10	si	si	si	3	1	100%
E11	si	si	si	3	1	100%
E12	si	si	si	3	1	100%
E13	si	si	si	3	1	100%
E14	si	si	si	3	1	100%
E15	si	si	si	3	1	100%
E16	si	si	si	3	1	100%
E17	si	si	si	3	1	100%
E18	si	si	si	3	1	100%
E19	si	si	si	3	1	100%
E20	si	si	si	3	1	100%
E21	si	si	si	3	1	100%
E22	si	si	Si	3	1	100%
Promedio					0,9	89%

Nota. J1, J2, J3 jueces. IA índice de aceptabilidad. V validez

Tabla 4. Validez de contenido por juicio de expertos de la sección percepciones.

Items	J1	J2	J3	Σ	IA	V
P1	no	si	si	2	0,7	67%
P2	si	si	si	3	1	100%
P3	si	si	si	3	1	100%
P4	si	si	si	3	1	100%
P5	si	si	si	3	1	100%
P6	si	si	si	3	1	100%
P7	si	si	si	3	1	100%
P8	si	si	si	3	1	100%
P9	si	si	si	3	1	100%
P10	si	si	si	3	1	100%
P11	si	si	si	3	1	100%
P12	si	si	si	3	1	100%
P13	si	si	si	3	1	100%
P14	si	si	si	3	1	100%
P15	si	si	si	3	1	100%
P16	si	si	si	3	1	100%
P17	si	si	si	3	1	100%
P18	si	si	si	3	1	100%
P19	si	si	si	3	1	100%
P20	si	si	si	3	1	100%
P21	si	si	si	3	1	100%
P22	si	si	si	3	1	100%
Promedio					1	98,5%

Nota. J1, J2, J3 jueces. IA índice de aceptabilidad. V validez

Tabla 5. Confiabilidad del instrumento para la sección expectativas y percepciones por dimensiones y global (N =123)

Dimensión	Número de ítems	Coeficiente de confiabilidad	
		Expectativas	Percepciones
Tangibles	4	0,72	0,88
Fiabilidad	5	0,64	0,78
Responsabilidad	4	0,53	0,86
Seguridad	4	0,84	0,72
Empatía	5	0,84	0,80
Global	22	0,92	0,94

Fuente. Elaboración propia

3.7. Métodos de análisis de datos

En el tratamiento estadístico se usó la estadística Chi cuadrada que permitió determinar la asociación entre dos variables calidad de servicio y satisfacción académica, se realizó categorías para las variables y poder establecer los objetivos de investigación.

Para realizar la corroboración de la hipótesis se usó el estadístico de correlación de Spearman por considerar dos variables cualitativas ordinales.

Se hizo la incorporación de las puntuaciones de cada cuestionario en la “matriz base”, donde se realizó el procesamiento y análisis de la información de forma automática usando el programa SPSS V 19,0

Prueba de correlación.

La prueba de correlación se establece mediante el coeficiente de correlación de rho de Spearman. El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas, esto a razón del objetivo e hipótesis de investigación que busca determinar la relación entre dos variables.

Nivel de significación

Para los cálculos estadísticos a partir de los datos de las muestras se ha utilizado un nivel de significación de 0,05.

Se hizo uso del Software estadístico SPSS en su versión 19,0, para hallar la las frecuencias descriptivas, y la prueba Chi cuadrado con la finalidad de analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, Trujillo - La Libertad en el 2015.

CAPITULO IV
RESULTADOS

4.1. Descripción

4.1.1. Análisis descriptivo

a. Variables sociodemográficas

Tabla 6. *Frecuencia de alumnos según sexo (N=123)*

Sexo	N	%
Masculino	5	4.07
Femenino	118	95.93
Total	123	100.00

Fuente: Elaboración propia

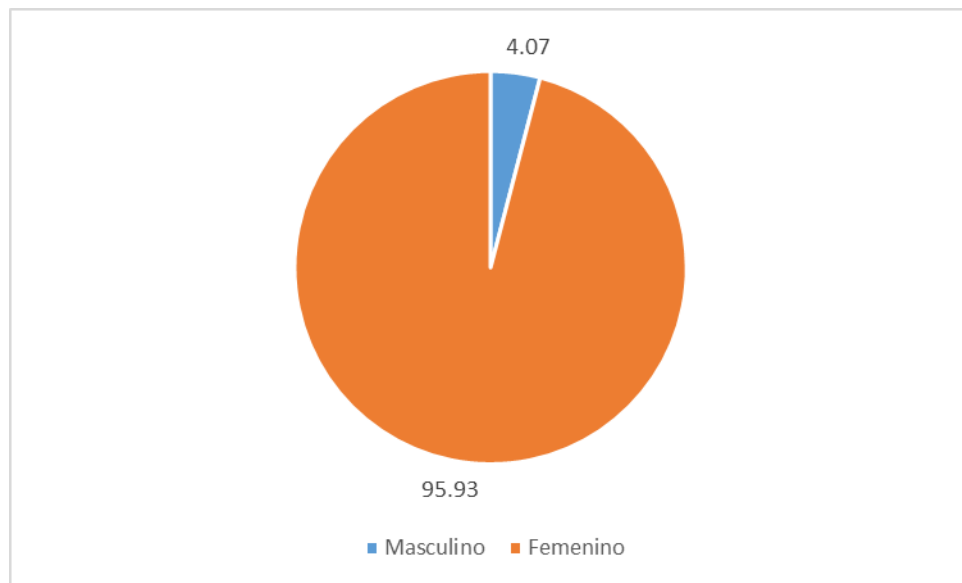


Figura 1. Porcentaje de alumnos según sexo (N = 123).

Según la Tabla 6 y la Figura 1, de los estudiantes que participaron en el estudio el 95.93% fueron mujeres, indicando la preponderancia de este grupo por la carrera de odontología.

Tabla 7. *Estudiantes según edad (N=123)*

Edad	N	%
16 - 19	32	26.02
20 - 23	48	39.02
24 - 27	24	19.51
28 - 31	19	15.45
Total	123	100,00

Fuente: Elaboración propia

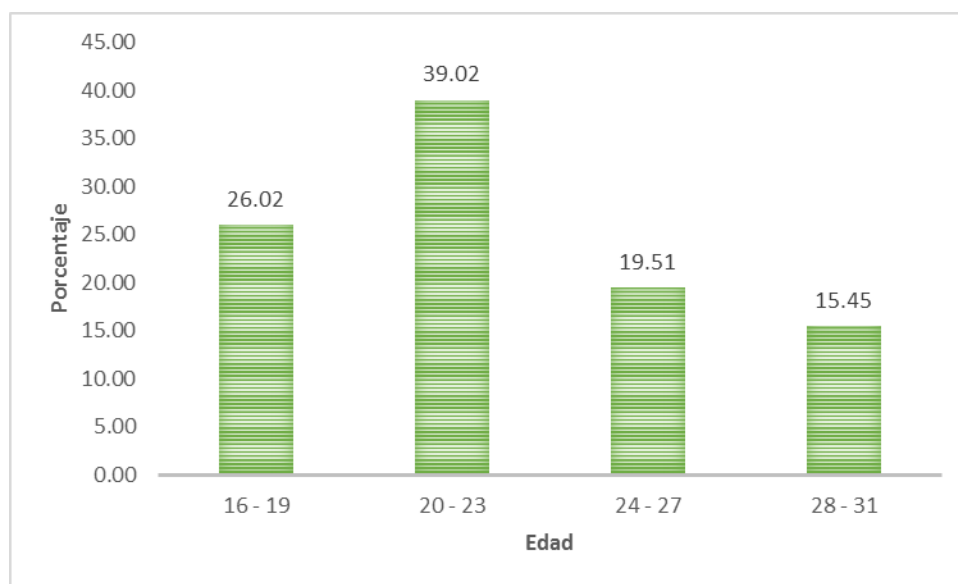


Figura 2. Número de estudiantes según edad (N=123).

En relación a edad de los participantes en estudio tuvieron edades en el rango de 20 a 23 y 16 a 19 años con un 39.02% y 26.02% respectivamente como se muestra en la Tabla 7 y Figura 2.

Tabla 8. *Estudiantes según ciclo de estudios (N=123)*

Ciclo	n	%
II	13	10,57
III	45	36,59
IV	42	34,15
V	7	5,69
VI	2	1,63
VII	14	11,38
Total	123	100,0

Fuente: Elaboración propia

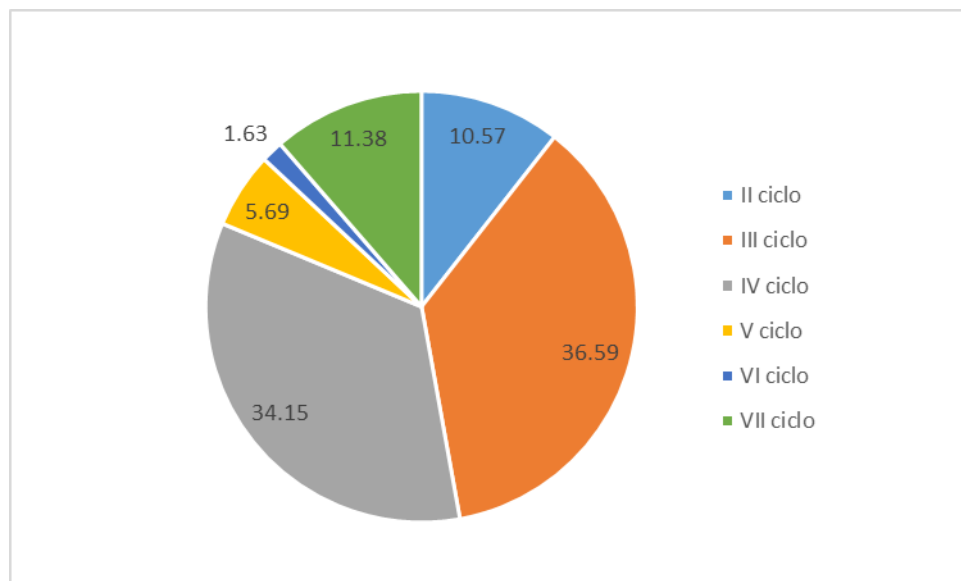


Figura 3. Porcentaje de estudiantes según el ciclo de estudio (N= 123)

En la Tabla 8 y Figura 3, se muestran la distribución de los estudiantes encuestados de acuerdo al ciclo de estudio que cursaban, de los cuales tuvieron mayor participación los de III y IV ciclo con un 36.59% y 34.15% respectivamente.

b. Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio educativo.

De acuerdo con Buttle (1995), la brecha, gap o diferencia entre percepciones y expectativas, obtenida mediante la encuesta SERVQUAL puede ser determinada en base a tres métodos:

1. Análisis ítem por ítem (ejem. $P1 - E1, P2 - E2, \dots, P22 - E22$)
2. Análisis dimensión por dimensión (ejem. $(P1 + P2 + P3 + P4)/4 - (E1 + E2 + E3 + E4)/4$), donde P1 hasta P4 y E1 hasta E4 representan las cuatro declaraciones relativas a las percepciones y expectativas de una dimensión en particular)
3. Cálculo de una medida global de la calidad del servicio $[(P1 + P2 + P3 + P22)/22] - [(E1 + E2 + E3 + \dots + E22)/22]$.

Análisis Global

En el presente estudio se encontró una brecha de insatisfacción global y por ende deficiencia de calidad de servicio percibida de -1,29 dentro un rango de 0 a -2...

Tabla 9. *Calidad percibida por los estudiantes (N=123)*

Calidad	n	%
Mejor	14	11,4
Esperada	3	2,5
Deficiente	106	86,1
Total	123	100,0

Fuente. Elaboración propia

Basado en el paradigma de la confirmación / desconfirmación de las expectativas, se plantean tres niveles de calidad percibida: esperada, si confirma las expectativas; deficiente, si había desconfirmación negativa; y mejor o sobresaliente, si había desconfirmación positiva a las expectativas. En

el estudio se encontró que en la EPO de la Universidad Alas Peruanas la calidad de servicio brindada fue percibida por los estudiantes como deficiente en un 86.1% como se muestra en la Tabla 9 y en la Figura 4.

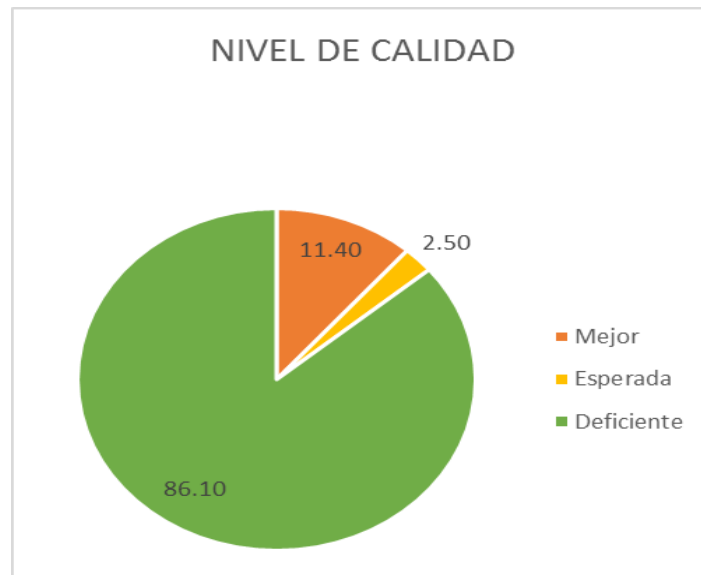


Figura 4. Para tres niveles de calidad (deficiente, esperada y mejor), porcentaje de estudiantes ($N = 123$) como ellos percibieron la calidad de servicio.

Análisis por dimensiones. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, pág. 23), se consideran las siguientes dimensiones de la calidad de servicio:

1. Elementos tangibles
2. Fiabilidad
3. Capacidad de respuesta
4. Seguridad
5. Empatía

Tabla 10. Niveles de calidad de servicio por dimensiones y global (N = 123)

	Esperada		Mejor		Deficiente	
	n	%	n	%	n	%
Tangibles	2	2,0	13	10,4	108	87,6
Fiabilidad	9	7,5	17	13,4	97	79,1
Responsabilidad	14	11,9	18	14,4	91	73,6
Seguridad	13	10,4	16	12,9	94	76,6
Empatía	7	5,5	15	12,4	101	82,1
GLOBAL	3	2,5	14	11,4	106	86,1

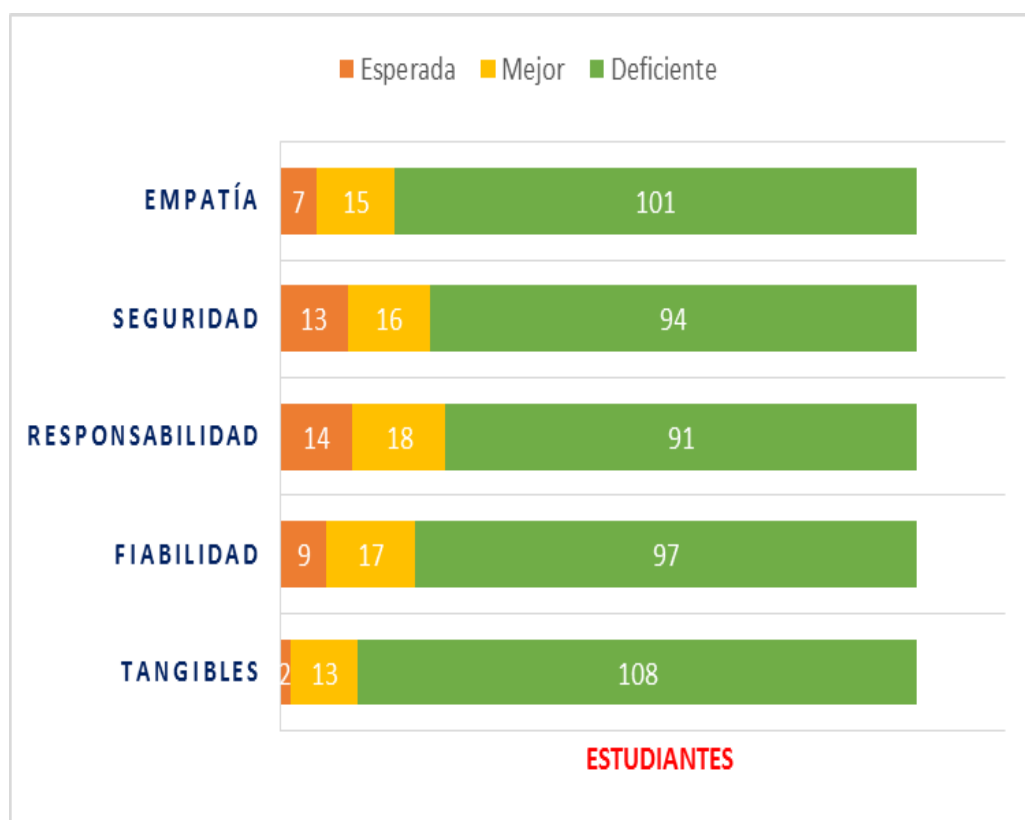


Figura 5 Número de estudiantes (N=123), según calidad percibida y por dimensiones.

Para analizarlas se sigue la sugerencia planteada por Battle (1995).

Tabla 11. *Puntajes promedios de expectativas y percepciones por dimensiones (N = 123)*

Dimensiones	Expectativas <i>M</i>	Percepciones <i>M</i>	P-E
Tangibles	6,06	4,75	-1,40
Fiabilidad	5,84	4,45	-1,39
Responsabilidad	6,07	4,93	-1,15
Seguridad	6,12	5,00	-1,12
Empatía	6,14	4,70	-1,44
Promedio	6,04	4,75	-1,29

Nota. *M* media. P-E = diferencia de percepciones menos expectativas

En forma global las mayores expectativas de los estudiantes entrevistados son hacia empatía y seguridad con puntajes promedios de 6,14 y 6,12 respectivamente, y las menores hacia fiabilidad con puntaje promedio de 5,58, considerando un promedio global 6,04. Pero sus percepciones del servicio califican mejor hacia seguridad y responsabilidad con puntajes 5 y 4,7 respectivamente, con menor puntuación para fiabilidad y empatía con 4,45 y 4,70 con un promedio global de las cinco dimensiones de 4,75, como se muestra en la tabla 11 y la Figura 6

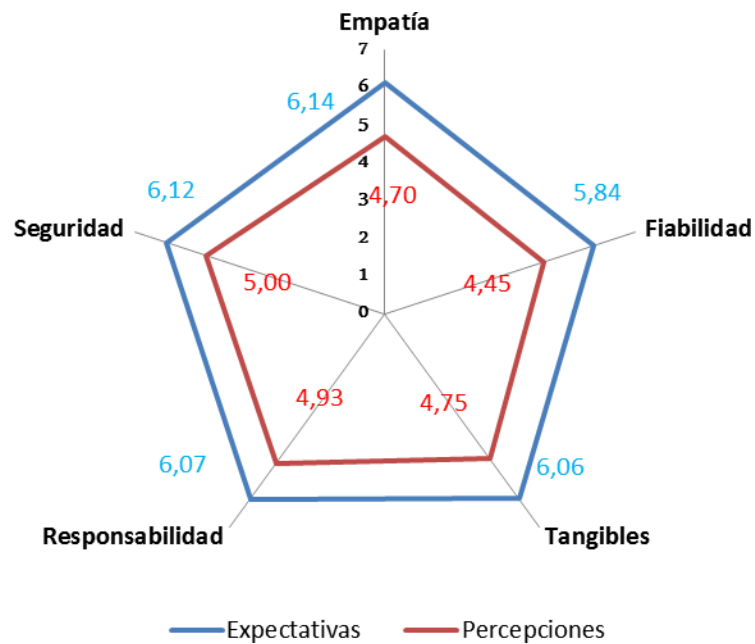


Figura 6. Para las dimensiones (tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía), el grafico radial muestra los puntajes promedio de las expectativas y percepciones de los estudiantes encuestados ($N=123$), por dimensiones.

En cuanto a las diferencias o brechas de percepciones menos expectativas (P-E), que reflejan satisfacción o calidad si la diferencia es cero o positiva; si es negativa, insatisfacción o calidad deficiente. En el estudio, todas las brechas son negativas, de las cuales, las más comprometidas corresponden a empatía y tangibles con -1,44 y -1,40 respectivamente, como se aprecia en la Tabla 11 y en la Figura 7, indicando que en estas dimensiones, los estudiantes perciben más deficiencias en el servicio que les brinda la universidad.

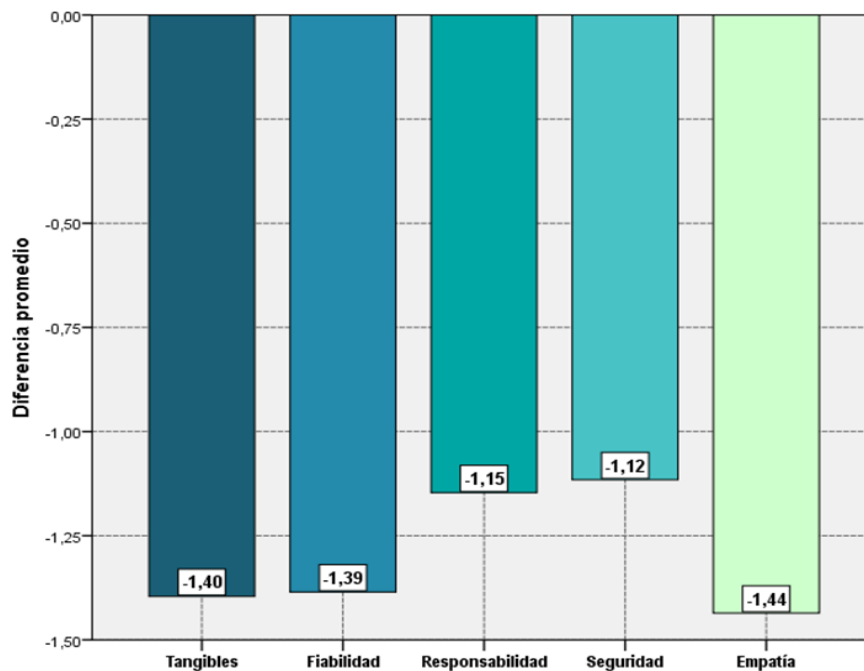


Figura 7 Para las dimensiones (tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía), las diferencias promedio entre percepciones y expectativas de los estudiantes ($N=123$), por dimensiones de calidad.

Dimensión elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.

Tabla 12. Puntajes promedios y diferencias de los ítems de la dimensión elementos tangibles ($N = 123$)

N°	Ítem	E	P	P-E
1	La universidad posee instalaciones físicas: modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.	5.96	4.51	-1.44
2	La universidad tiene equipos modernos y actualizados de acuerdo a los servicios que brinda.	6.08	4.46	-1.62
3	El personal docente y administrativo de la universidad se caracterizan por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo.	6.14	5.21	-0.93
4	Los materiales asociados a los servicios que brinda la universidad son actualizados, confiables y de buena apariencia.	6.05	4.80	-1.26

Nota. E= expectativas. P = percepciones. P-E = diferencia de percepciones menos expectativas

Como se muestra en la Figura 7, la dimensión elementos tangibles ocupa el segundo lugar en brecha de calidad con -1.40. En la Tabla 12, podemos apreciar los cuatro ítems que exploraron la dimensión elementos tangibles de la calidad percibida del servicio en la carrera de odontología de la UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, apreciamos brechas importantes en los ítems 1 y 2, llegando a -1.62 que corresponde “*que la universidad debería tener equipos modernos y actualizados de acuerdo a los servicios que brinda*” y “*debería poseer instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas*” lo cual indica que los usuarios perciben falencias en lo referente al equipamiento y a infraestructura física.

Dimensión fiabilidad. Capacidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y precisa.

Tabla 13. *Puntajes promedios y diferencias de los ítems de la dimensión fiabilidad*

N°	Ítem	E	P	P-E
5	Cuando la universidad promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido.	5.90	4.33	-1.57
6	Cuando un estudiante tiene un problema, la universidad muestra interés sincero en solucionarlo.	5.91	4.36	-1.55
7	El personal de la universidad brinda un buen servicio desde la primera vez y mantiene éste accionar evitando cometer errores.	5.77	4.37	-1.40
8	El personal de la universidad concluye el servicio en el tiempo prometido.	5.94	4.56	-1.38
9	El personal de la universidad procura mantener el servicio exento de errores.	5.66	4.63	-1.03

Nota. E= expectativas. P = percepciones. P-E = diferencia de percepciones menos expectativas

En la Figura 7, se muestra una brecha global en calidad de servicio percibida por el alumnado para la dimensión fiabilidad de -1.39 ocupando el tercer lugar de compromiso, después de empatía y elementos tangibles. En la Tabla 13 se aprecia los ítems correspondientes a la dimensión fiabilidad con los puntajes promedio correspondientes a expectativas y percepciones expresados por los participantes y las diferencias, siendo las brechas más significativas las correspondientes a los ítems 5 y 6 que se refieren a que “*cuando la institución promete hacer algo, lo haga en el tiempo prometido*” y que “*cuando un estudiante tiene un problema, la institución debe mostrar interés sincero en solucionarlo*” lo cual muestra deficiencias en cumplir lo prometido y el interés en resolver los problemas de los alumnos.

Dimensión responsabilidad. Disposición para ayudar a los alumnos y proveerles un servicio rápido y oportuno.

Tabla 14. *Puntajes promedios y diferencias de los ítems de la dimensión responsabilidad (N=123)*

N°	ítem	E	P	P-E
10	Que los funcionarios y profesores de una IES prometan a sus estudiantes, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.	5.87	4.89	-0.99
11	Que los funcionarios y profesores de una IES estén dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.	6.07	4.83	-1.24
12	Que los funcionarios y profesores de una IES siempre tengan voluntad sincera en ayudar a sus alumnos.	6.17	5.04	-1.12
13	Que los empleados (funcionarios) de la IES siempre estén dispuestos para aclarar dudas de sus alumnos.	6.16	4.93	-1.23

Nota. E= expectativas. P = percepciones. P-E = diferencia de percepciones menos expectativas

Como se aprecia en la Figura 7, la dimensión responsabilidad obtiene una brecha de calidad global de -1.15. La Tabla 14 muestra los ítems 10 al 13, referentes a la dimensión responsabilidad, los promedios correspondientes a las expectativas, percepciones y las diferencias o brechas de calidad percibida, siendo las más significativas las correspondientes a los ítems 11 y 13 con -1.24 y -1.23 respectivamente, que se refieren a que los funcionarios y profesores estén disponibles y dispuestos para ayudar a los alumnos durante la entrega del servicio y para aclarar dudas.

Dimensión seguridad. Se refiere a la destreza para transmitir credibilidad en la atención sin amenazas, riesgos o dudas.

En relación a los ítems de la dimensión seguridad en calidad de servicio educativo en la Universidad Alas Peruanas, del 14 al 17, como se muestra en la Tabla 15, podemos apreciar nuevamente brechas negativas entre las percepciones menos expectativas, así mismo se puede observar al ítem 15 con mayor brecha de calidad, referido a que “*los estudiantes se sientan seguros en*

sus gestiones y/o transacciones en la universidad ” , lo cual muestra dubitaciones de seguridad por parte de los estudiantes al realizar gestiones o transacciones en la universidad.

Tabla 15. *Puntajes promedios de expectativas, percepciones y diferencias de los ítems de la dimensión seguridad (N=123)*

Nº	Ítem	E	P	P-E
14	Que el comportamiento de los funcionarios y profesores de una IES debe inspirar confianza en los estudiantes.	6.16	5.10	-1.06
15	Que los estudiantes de una IES se sientan seguros en sus gestiones y/o transacciones en la institución.	5.94	4.56	-1.38
16	Que los funcionarios y profesores de una IES deben tratar con cortesía a los estudiantes.	6.11	5.03	-1.08
17	Que los funcionarios y profesores de una IES precisan tener información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los estudiantes.	6.23	5.28	-0.95

Nota. E= expectativas. P = percepciones. P-E = diferencia de percepciones menos expectativas

Dimensión empatía. Capacidad para situarse en la posición del alumno, pensar primero en él y atenderlo según características y situaciones particulares.

Tabla 16 *Puntajes promedios de expectativas, percepciones y diferencias de los ítems de la dimensión empatía (N=123)*

Nº	ítem	E	P	P-E
18	La universidad ofrece horarios de funcionamiento convenientes para todos sus estudiantes.	6.12	4.75	-1.38
19	La universidad tiene funcionarios y profesores que brindan atención personalizada a sus alumnos cuando lo requieren.	6.08	4.66	-1.42
20	La universidad se esmera en brindar el mejor servicio a sus estudiantes.	6.18	4.89	-1.29
21	La universidad entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	6.09	4.58	-1.51
22	La universidad muestra interés en los estudiantes y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.	6.17	4.59	-1.58

Nota. E= expectativas. P = percepciones. P-E = diferencia de percepciones menos expectativas

Al observar la Figura 7, apreciamos una brecha global de calidad de servicio percibida por los estudiantes de -1.44 correspondiente a la dimensión empatía, mostrando el mayor compromiso con respecto a las otras; además la Tabla 16, muestra los puntajes promedios de las expectativas, percepciones y diferencias de esta dimensión, con mayor compromiso en los ítems 22 y 21 correspondientes a “*mostrar interés en los estudiantes y tomarlos en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución*” y que la universidad “*entienda las necesidades específicas de sus estudiantes*” lo cual indica que perciben falencias en cuanto la institución los toma en cuenta y la universidad no entiende algunas de sus necesidades específicas.

Análisis por ítems

Se tomaron en cuenta 22 indicadores agrupados en 5 dimensiones, redactados en los correspondientes ítems en cada una de las secciones del instrumento, tanto expectativas y percepciones.

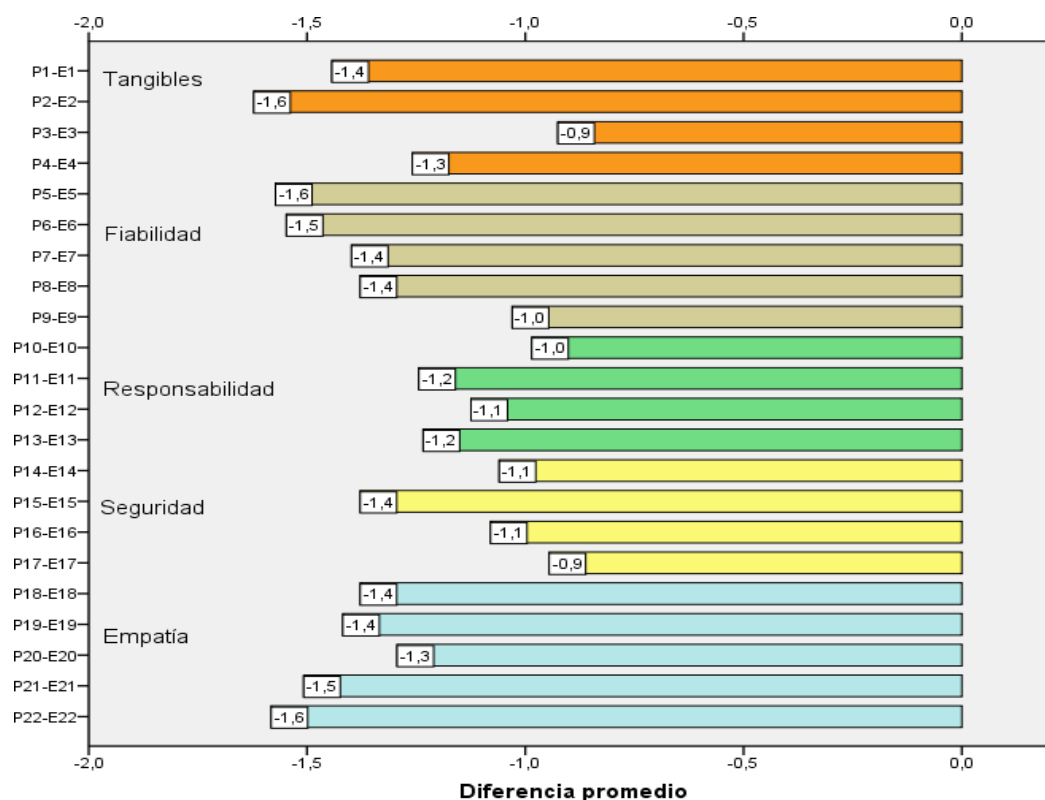


Figura 8. Para 22 ítems de expectativas y percepciones, las diferencias promedio según ítems y agrupados por dimensiones, de los estudiantes encuestados ($N = 201$).

Cuando se analizan los puntajes promedio de las diferencias de percepciones menos expectativas de la calidad percibida por los alumnos de la Universidad Alas Peruanas participantes, como se muestra en la Figura 8, encontramos que los ítems más comprometidos fueron: el 2, 22 y 5 con puntajes de -1.62, -1.58 y -1.57 respectivamente, que corresponde a “poseer instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas”, “mostrar interés en los estudiantes y tomarlos en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución” y que “cuando la universidad prometa hacer algo, lo haga en el tiempo prometido”; que corresponden a las dimensiones sobre elementos

tangibles de la institución, fiabilidad y empatía en la entrega del servicio a los estudiantes.

Análisis descriptivo de la variable satisfacción del estudiante

En relación a la satisfacción e insatisfacción con el servicio educativo brindado por la universidad en los estudiantes participantes, analizado por dimensiones, como se muestra en la Tabla 16 y en la Figura 9 y 10, podemos apreciar que los mayores porcentajes de satisfacción correspondió a las dimensiones responsabilidad y seguridad con 26.36% y 23.48% respectivamente pero se encontraron que los mayores porcentajes de insatisfacción correspondió a las dimensiones de aspectos tangibles y empatía con 87.56% y 82.81% respectivamente.

Tabla 17. *Satisfacción e insatisfacción de los alumnos por dimensiones y global (N=123)*

	P-E	Satisfechos		Insatisfechos	
		n	%	n	%
Tangibles	-1.31	15	12.43	108	87.56
Fiabilidad	-1.39	26	20.89	97	79.1
Responsabilidad	-1.15	33	26.36	90	73.31
Seguridad	-1.12	29	23.48	94	76.61
Empatía	-1.44	21	17.91	102	82.81
Global	-1.29	17	13.94	106	86.06

Nota. P-E diferencia promedio entre percepciones y expectativas.

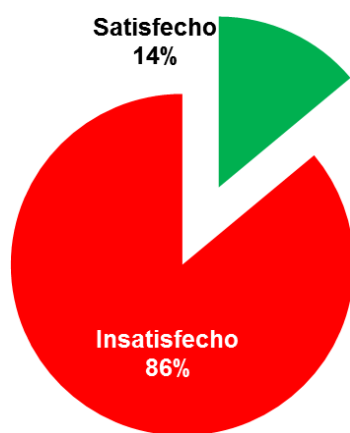


Figura 9. Para dos niveles de satisfacción (satisfecho e insatisfecho), porcentaje de estudiantes ($N = 123$), según satisfacción.

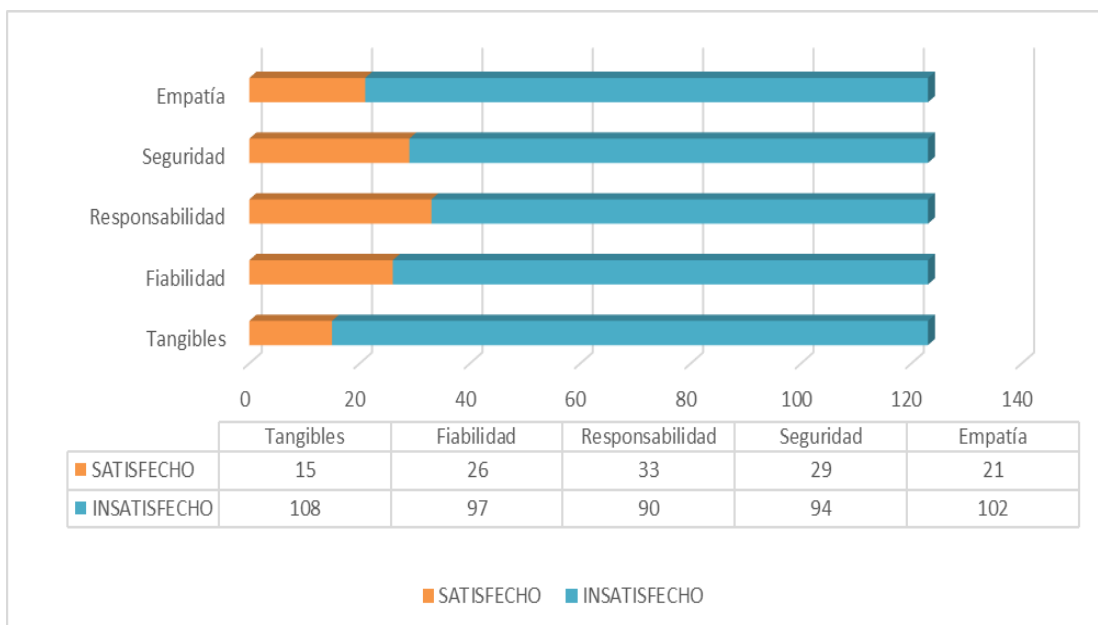


Figura 10. Satisfacción de los estudiantes ($N=123$) por dimensiones de la calidad de servicio

Los promedios, de las diferencias de los puntajes entre expectativas y percepciones son estadísticamente significativos según la prueba t para muestras relacionadas ($p < 0.05$) con un 95% de confianza, de las dimensiones

tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía; además, del valor global, como se muestra en la Tabla 16.

Tabla 18. *Prueba de diferencias para muestras relacionadas*

	Diferencias relacionadas				Sig. (bilateral)
	Media (P-E)	Desviación típica.	95% Intervalo de confianza para la diferencia		
			Inferior	Superior	
Tangibles	-1.31	1.31	-1.49	-1.13	.000
Fiabilidad	-1.38	1.54	-1.60	-1.17	.000
Responsabilidad	-1.15	1.39	-1.34	-0.95	.000
Seguridad	-1.12	1.33	-1.30	-0.93	.000
Empatía	-1.44	1.46	-1.64	-1.23	.000
Global	-1.29	1.22	-1.46	-1.12	.000

4.1.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

En la tabla 17 se presenta la tabla de contingencia entre la variable calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes con sus respectivas estadísticas de correlación, donde se aprecia que usando la prueba no paramétrica de Chi

cuadrado la probabilidad es menor al nivel de significancia ($p^{***}<0.001$), por lo que se rechaza a la hipótesis nula. Concluyendo con un nivel de significancia de 0.1%, existe relación entre calidad de servicio que brinda la EPO de la Universidad Alas Peruanas y la satisfacción del estudiante, así mismo existe correlación positiva moderada ($r=0,60$) y es altamente significativo ($p<0.001$)

Tabla 19. *Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del estudiante*

Satisfacción	Calidad de Servicio						Total	
	Deficiente		Esperada		Mejor		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Insatisfecho	105	86.1	0	0	0	0	105	86.1
Satisfecho	0	0	3	2.5	15	11.4	18	13.9
Total	105	86.1	3	2.5	15	11.4	123	100

Chi-cuadrado de Pearson = 201 **g.l.** = 2 $p^{***} < 0.001$
 Correlación de Spearman = 0.600**

Fuente. Cuestionario dirigido a estudiantes (ver anexo)

En la Figura 11, se observa que los estudiantes estaban insatisfechos (86,1%) cuando percibían la calidad de servicio como deficiente, estando satisfechos cuando valoraban la calidad como esperada (2,5%) o como mejor de lo esperado (11,4%); siendo estos hallazgos significativos tal como se demostró en la prueba anterior.

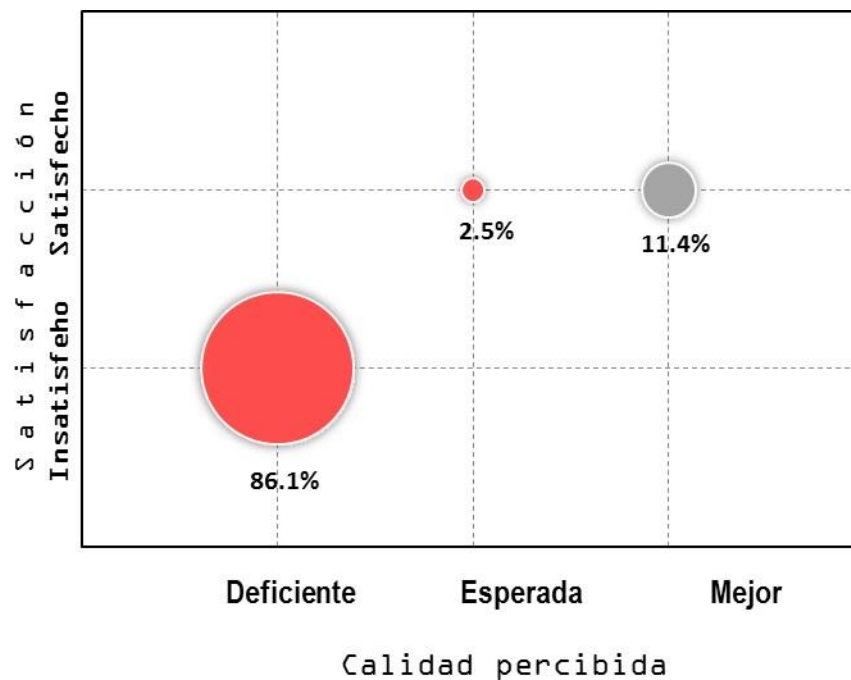


Figura 11. Calidad percibida versus la satisfacción de los estudiantes participantes ($N = 123$).

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación inversa y significativa entre las expectativas de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

Hi: Existe relación inversa y significativa entre las expectativas de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

En la Tabla 20, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = -0.647$, con una $p = 0.000$ ($p < .05$), con lo cual se acepta la hipótesis alterna y se debe rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación inversa y significativa entre la expectativa de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, ver Figura 12. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada.

Tabla 20. *Relación entre expectativas de calidad de servicio y la satisfacción del estudiante*

Variables	Satisfacción del estudiante	
	"rs"	p
Expectativas de calidad de servicio	-0.647**	<0.001
Significativo ($p < 0.05$)		

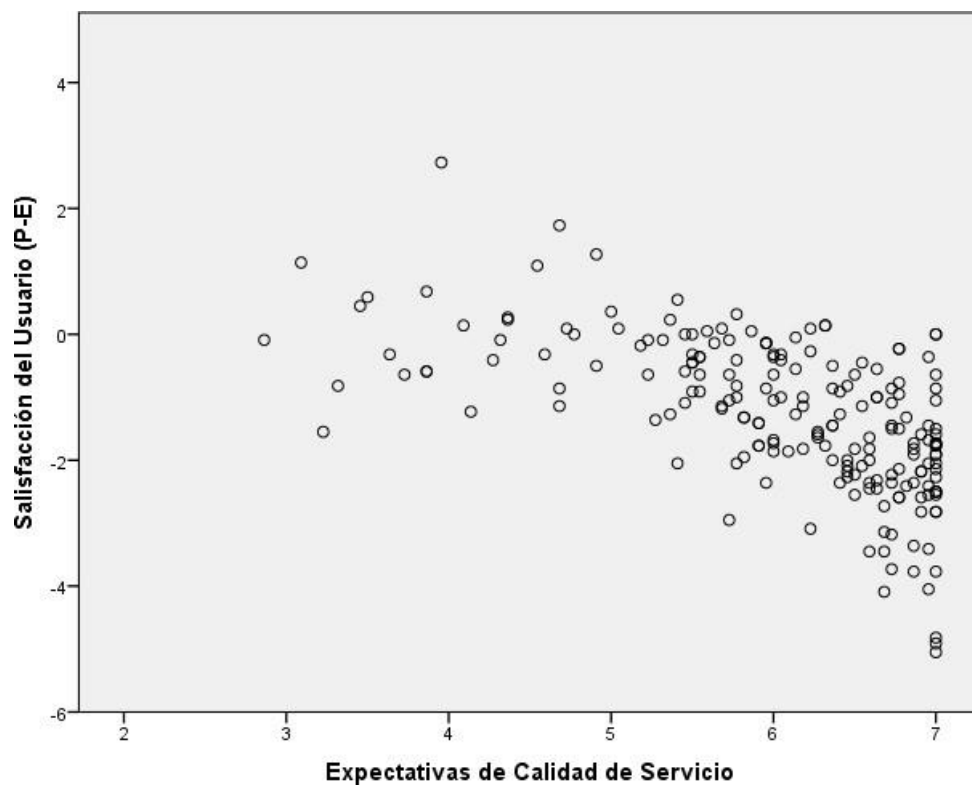


Figura 12. Satisfacción del usuario como función de expectativas de calidad de servicio.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa entre percepciones de calidad de servicio con satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

Hi: Existe relación directa entre percepciones de calidad de servicio con satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

En la Tabla 21, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.610$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se debe rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante, ver Figura 13. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada.

Tabla 21. *Relación entre percepciones de calidad de servicio y la satisfacción del estudiante*

Variables	Satisfacción del estudiante	
	"rs"	p
Percepción de calidad de servicio	0.610**	<0.001
Significativo ($p < 0.05$)		

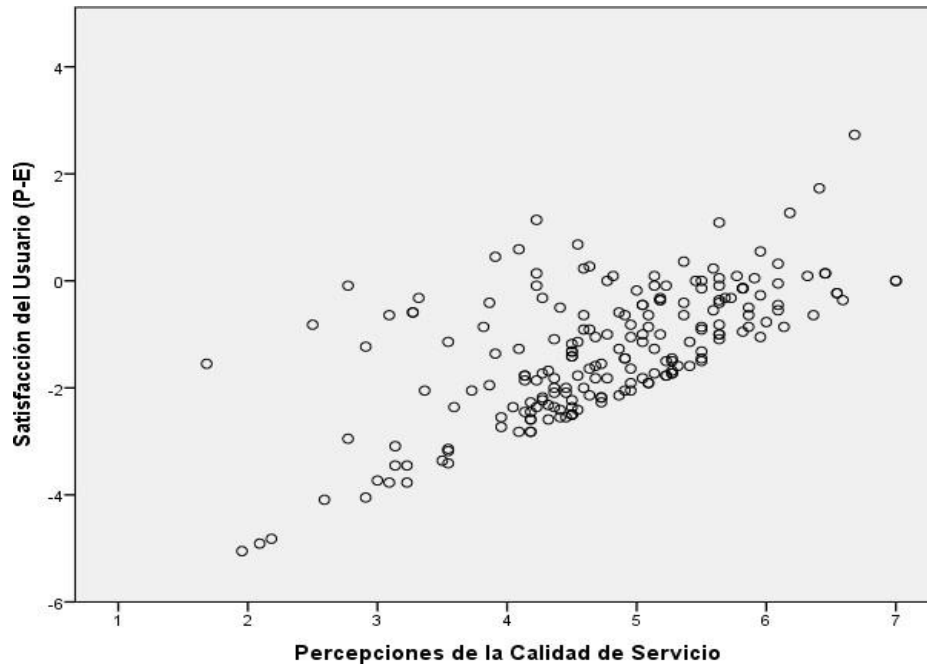


Figura 13. Satisfacción del usuario como función de las percepciones de calidad de servicio

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre elementos tangibles de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

Hi: Existe relación significativa entre elementos tangibles de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

En la Tabla 22, se presenta la tabla de contingencia entre la variable tangibles en calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes con sus respectivas estadísticas de correlación, donde se aprecia que usando la prueba no

paramétrica de Chi cuadrado la probabilidad es menor al nivel de significancia ($p^{***}<0.001$), por lo que se rechaza a la hipótesis nula. Concluyendo con un nivel de significancia de 0.1% que existe relación entre tangibles en calidad de servicio que brinda la EPO de la Universidad Alas Peruanas y la satisfacción del estudiante, así mismo existe correlación positiva moderada ($r = 0.499$) y es altamente significativo ($p<0.001$).

Tabla 22. *Relación entre tangibles de calidad de servicio y la satisfacción del estudiante (N = 123)*

Satisfacción	Tangibles en Calidad de Servicio						Total	
	Deficiente		Esperada		Mejor		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Insatisfecho	99	80.6	1	0.5	6	5	106	86.1
Satisfecho	9	7	2	1.5	7	5.5	18	13.9
Total	108	87.6	2	2	13	10.4	123	100

Chi-cuadrado de Pearson = 43.6 g.l. = 2 $p^{***} < 0.001$

Correlación de Spearman = 0.499**

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

Hi: Existe relación significativa entre fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

En la Tabla 23, se presenta la tabla de contingencia entre la variable fiabilidad en calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes con sus respectivas estadísticas de correlación, donde se aprecia que usando la prueba no paramétrica de Chi cuadrado la probabilidad es menor al nivel de significancia ($p^{***}<0.001$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo con un nivel de significancia de 0.1%, que existe relación entre fiabilidad en calidad de servicio que brinda la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

y la satisfacción del estudiante, así mismo existe correlación positiva moderada ($r = 0.496$) y es altamente significativo ($p<0.001$)

Tabla 23. *Relación entre fiabilidad de calidad de servicio y la satisfacción del estudiante (N = 123)*

	Fiabilidad en Calidad de Servicio						Total	
	Deficiente		Esperada		Mejor		n	%
Satisfacción	n	%	n	%	n	%	n	%
Insatisfecho	92	74.6	6	5	8	6.5	106	86.1
Satisfecho	6	4.5	3	2.5	9	7	18	13.9
Total	98	79.1	9	7.5	16	13.4	123	100

Chi-cuadrado de Pearson = 46.2 g.l. = 2 $p^{***} < 0.001$

Correlación de Spearman = 0.496**

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre responsabilidad de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

Hi: Existe relación significativa entre responsabilidad de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

En la Tabla 24, se presenta la tabla de contingencia entre la variable responsabilidad en calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes con sus respectivas estadísticas de correlación, donde se aprecia que usando la prueba no paramétrica de Chi cuadrado la probabilidad es menor al nivel de significancia ($p^{***}<0.001$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo con un nivel de significancia de 0.1% que existe relación entre responsabilidad en calidad de servicio que brinda la EPO de la Universidad Alas Peruanas y la satisfacción del estudiante, así mismo existe correlación positiva moderada ($r = 0.535$) y es altamente significativo ($p<0.001$)

Tabla 24. *Relación entre responsabilidad de calidad de servicio y la satisfacción estudiante (N = 123)*

Satisfacción	Responsabilidad en Calidad de Servicio						Total	
	Deficiente		Esperada		Mejor		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Insatisfecho	90	72.6	10	8.5	6	5.0	106	86.1
Satisfecho	1	1.0	4	3.5	12	9.5	17	13.9
Total	91	73.6	14	11.9	18	14.4	123	100.0

Chi-cuadrado de Pearson = 88.5 g.l. = 2 p*** < 0.001
Correlación de Spearman = 0.535**

Hipótesis específica 6

Ho: No existe relación significativa entre seguridad de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

Hi: Existe relación significativa entre seguridad de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

En la Tabla 25, se presenta la tabla de contingencia entre la variable seguridad en calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes con sus respectivas estadísticas de correlación, donde se aprecia que usando la prueba no paramétrica de Chi cuadrado la probabilidad es menor al nivel de significancia ($p^{***}<0.001$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo con un nivel de significancia de 0.1% que existe relación entre seguridad en calidad de servicio que brinda la EPO de la Universidad Alas Peruanas y la satisfacción

del estudiante, así mismo existe correlación positiva moderada ($r = 0.478$) y es altamente significativo ($p < 0.001$).

Tabla 25. *Relación entre seguridad de calidad de servicio y la satisfacción del estudiante (N = 123)*

Satisfacción	Seguridad en Calidad de Servicio						Total	
	Deficiente		Esperada		Mejor		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Insatisfecho	90	73.1	9	7.5	7	5.5	106	86.1
Satisfecho	4	3.5	4	3.0	9	7.5	17	13.9
Total	94	76.6	13	10.4	16	12.9	123	100.0

Chi-cuadrado de Pearson = 56.6 g.l. = 2 p*** < 0.001
Correlación de Spearman = 0.478**

Hipótesis específica 7.

Ho: No existe relación directa entre la empatía en la calidad de servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

Hi: Existe relación directa entre la empatía en la calidad de servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

En la Tabla 26, se presenta la tabla de contingencia entre la variable empatía en calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes con sus respectivas estadísticas de correlación, donde se aprecia que usando la prueba no paramétrica de Chi cuadrado la probabilidad es menor al nivel de significancia ($p^{***} < 0.001$), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo con un nivel de significancia de 0.1%, existe relación entre empatía en calidad de

servicio que brinda la EPO de la Universidad Alas Peruanas y la satisfacción del estudiante, así mismo existe correlación positiva moderada ($r = 0.540$) y es altamente significativo ($p < 0.001$).

Tabla 26. *Relación entre empatía de calidad de servicio y la satisfacción del estudiante (N = 123)*

Satisfacción	Empatía en Calidad de Servicio						Total	
	Deficiente		Esperada		Mejor		n	%
	n	%	n	%	n	%		
insatisfecho	98	79.6	3	2.5	5	4.0	106	86.1
satisfecho	3	2.5	4	3.0	10	8.5	17	13.9
Total	101	82.1	7	5.5	15	12.4	123	100.0

Chi-cuadrado de Pearson = 92.4 g.l. = 2 $p^{***} < 0.001$
Correlación de Spearman = 0.540**

4.2. Discusión

En cuanto a los factores sociodemográficos de los estudiantes en el presente estudio el 95.93% fueron mujeres (Tabla 6), con edades entre dieciséis y veintitrés años el 65.04% (Tabla 7), de las participantes de la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015 la predilección de estudiantes mujeres por la carrera profesional de odontología tendría explicaciones de tipo antropológicas y de género, con relación a estudios similares no se encontró en la literatura revisada, en otras poblaciones universitarias utilizando la metodología SERQUAL que tuvieron preponderancia de muestras femenina son las de Dettemer, Socorro, & Takashi (2002) y Khodayari & Khodayari (2011) con 58% en carreras de administración y turismo en Santa Catarina Brasil y 56% de alumnado femenino de la Universidad Islámica de Azad de Irán que no precisa carreras profesionales. Por el contrario la mayoría de

estudios revisados con metodología similares al presente estudio tuvieron preponderancia de muestras poblacionales masculinas.

Al analizar la metodología SERVQUAL ya referida y de acuerdo con lo propuesto por Buttle (1995), el análisis global (tabla 9) se halló puntajes promedio de 6,04 y 4,75 puntos correspondientes a las expectativas y percepciones respectivamente, con una brecha (P - E), negativa de - 1.29 dentro de un rango de - 6 a 6, denotando una expectativa global de insatisfacción, y por consiguiente déficits en el servicio educativo que brinda las universidades, las cuales no satisfacen las necesidades ni las expectativas de los estudiantes de la carrera de obstetricia. En comparación con los resultados de otras investigaciones que así tuvieron brechas negativas de - 0,51 en Santa Catarina en Brasil (Dettemer, Socorro, & Takashi, 2002), - 0,85 en la Universidad paulista de Sao Pablo de Brasil (Olivera & Ferreira, 2008), - 0,4 en estudiantes extranjeros en universidades de Malasia (Shekarchizadeh, Rashi, & Hon-Tat, 2011) y -1.10 en estudiantes de ingeniería empresarial de Serbia de Eslovaquia (Dado, Petrovicova, Riznic, & Rajic, 2011).

En cuanto al análisis de las dimensiones de la encuesta SERVQUAL, como se demuestra en la tabla 10, las puntuaciones promedio de la expectativa del estudiante (dimensión en la cual enfocan sus necesidades y expectativas) estuvo dirigida a empatía y seguridad con 6,14 y 6,12 puntos respectivamente. Las puntuaciones promedio que cualificaron en mejoría de las expectativas estuvieron sujetas a la empatía y responsabilidad con puntuaciones de 5 y 4,93

respectivamente, no obstante, se percibe un pobre rendimiento en la dimensión fiabilidad con 4,45 puntos. Las mayores brechas de satisfacción y por consiguiente compromiso en la calidad de servicio, se muestran en relación a empatía (-1,44), tangibles (-1,40) y fiabilidad (-1,39). (Dettemer, Socorro, & Takashi, 2002) y (Olivera & Ferreira, 2008) hallando a empatía con brechas superiores.

Al realizar el análisis de los ítems en torno a la opinión de los usuarios, hallamos que en la tabla 11, la satisfacción es la variable que más influencia tiene sobre recomendar un servicio a familiares y amigos, y con ello la devolución de ese mismo servicio en caso de ser útil, como se menciona con anterioridad la calidad y satisfacción muestra efectos indirectos en la fidelidad denotada en la confianza, o cual va a permitir que la persona recurra en situaciones de emergencia a los servicios teniendo la seguridad y confianza sobre ellos.

Los hallazgos muestran factores importantes en relación a la gestión de servicios, teniendo en primer lugar, que realizar un esfuerzo de importancia para poder realizar mejoras en torno a la calidad del servicio, donde la mejora de la calidad que se percibe puede ser mejorada con la eficacia y eficiencia en la práctica de brindar un servicio.

En la Tabla 17, con el coeficiente de correlación de $r=0.703$, con una $p=0.001$ ($p < .05$), con dichos valores se reafirma que hay relación directa y

significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos, por lo que Mello, Dutra & Oliveira (2009), quienes mantienen que las dimensiones son tocables, es poco eficiente al otmar la infraestructura de poca relevancia, por lo que Dettemer, Socorro & Takashi (2009), consideró que las instituciones tienen bajos niveles de insatisfacción, con las dimensiones de tangibilidad y empatían solicitaban mas atención, por lo que de igual forma Andrade, Rodriguez & Correia(2007), encontró que los alumnos se mantuvieron satisfechos y muy satisfechos con lo que les brinda el programa, indicando asi una importancia a la calidad de servicio como agente de desarrollo y satisfacción al usuario.

En la Tabla 20, con un coeficiente de correlación de $r=-0.647$, y una $p=0.000$ ($p < .05$), con aquellos valores se da por aceptada la hipótesis alterna donde se afirma que existe una relación inversa y significativa entre las expectativas de la calidad del servicio y la de los estudiantes, lo que estos resultados guardan similitud con la propuesta de Tureta, Reis & Oliveira (2007) que manifiestan que la satisfacción de los clientes frecuentes, los alumnos, están relacionados de manera inversa a sus expectativas por el servicio, lo cual va a depender que el marketing que difunda guarde relación con el servicio que brinda.

En la Tabla 21, con un coeficiente de correlación de $r=0.610$, y una $p=0.000$ ($p < 0.05$), con dichos valores se da por afirmada la relación directa y significativa entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, por lo que Bernal (2007), menciona que el nivel de satisfacción de los clientes

de una entidad educativa va a tener relación con como perciban mientras usan el servicio, por lo que a mejor gestión de un servicio, hallará mejor satisfacción y así la fidelidad de sus clientes.

En la Tabla 22, con un coeficiente de correlación de $r=0.499$, y una $p=0.000$ ($p < 0.05$), con esos valores se da por aceptada la hipótesis alterna lo cual confirma que existe una relación directa y significativa en cuanto a sus factores tangibles de la calidad del servicio educativo y la satisfacción académica, por lo que Chamorro (2005) menciona que conocer los procesos de gestión educativa es de trascendencia para lograr tener éxito y la satisfacción académica como directivos de la competencia laboral por lo que es indudable que se pueda enlazar la teoría en conjunto con la práctica.

En la Tabla 23, con un coeficiente de correlación de $r=0.496$, y una $p=0.000$ ($p < 0.05$), con dichos valores se acepta la hipótesis alterna donde se afirma que hay una relación directa y significativa entre fiabilidad de la calidad de servicio educativo y la satisfacción académica, donde estos resultados no guardan relación con lo que propone Shekarchizadeh, Rashi & Hon-Tat (2011), donde en los cinco factores los resultados son distintos, en cuanto a profesionalismo, confiabilidad, hospitalidad, tangibles, y compromiso fueron descubiertos.

En la Tabla 24, con un coeficiente de correlación de $r=0.535$, y una $p=0.000$ ($p < 0.05$), se da por aceptada la hipótesis alterna donde se afirma que existe una relación directa y significativa entre la responsabilidad de la calidad del

servicio educativo y la académica, por lo que Mite (2007) propone, que las problemáticas que se dan en los hogares es de importancia fortalecerlas en el ambiente familiar, para lo cual se les pide a los profesionales que aborden estos temas.

En la Tabla 25, con un coeficiente de correlación de $r=0.478$, y una $p=0.000$ ($p < .05$), con estos valores se da por aceptada la hipótesis alterna la cual establece que existe una relación directa y significativa de la seguridad de la calidad del servicio educativo con la satisfacción académica, por lo que Mundaraín y Reyes (2007), explican al respecto que cuando un personal no recibe la remuneración acorde a las actividades y esfuerzo que ejerce, este se siente poco satisfecho, indicando así que el dinero es un factor exterior el cual es importante para un trabajador para lograr satisfacer sus necesidades, por lo que Bullón (2007) en su investigación encontró una diferencia significativa en cuanto al nivel de satisfacción entre la edad y los años de estudio en la universidad, donde a menos edad y tiempo de estudio, mayor satisfacción con la calidad educativa.

En la Tabla 26, con un coeficiente de correlación de $r=0.540$, y una $p=0.000$ ($p < 0.05$), valores con los cuales se da por aceptada la hipótesis alterna, lo cual confirma que existe una correlación directa y significativa en cuanto a la empatía de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante, por lo que se relaciona con el aporte de Flores (2006), que menciona que la Universidad, se beneficia de forma directa, ya que cuando identifica los errores

que está realizando y busca las soluciones a partir de las sugerencias de los mismos estudiantes, lo cual hace enriquecedor las mejoras logrando así la satisfacción, lo cual fomenta su capacidad para retener y así mejorar su calidad educativa, así García (2008) menciona que la calidad de servicio tiene una relación significativa con el desempeño docente.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

CONCLUSIONES

Primera: La calidad de servicio se relaciona directa ($r=0.600$) y significativamente ($p=0.001$, $\alpha = 0.05$) con la satisfacción de los estudiantes, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

Segunda: Las expectativas de la calidad de servicio se relacionan inversa ($r=0. -647$) y significativamente ($p=0.001$, $\alpha = 0.05$) con la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

Tercera: Las percepciones de calidad de servicio se relacionan directa ($r=0.610$) y significativamente ($p=0.001$, $\alpha = 0.05$) con la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

Cuarta: Los elementos tangibles de calidad de servicio se relaciona directa ($r=0.499$) y significativamente ($p=0.001$, $\alpha = 0.05$) con la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015. Siendo la segunda dimensión con mayor brecha (-1.40), indicando fallas en cómo se ven las instalaciones físicas, tanto de equipo como del personal.

Quinta: La fiabilidad en calidad de servicio se relaciona directa ($r=0.496$) y significativamente ($p=0.001$, $\alpha = 0.05$) con la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015. Siendo una de las dimensiones con

mayor brecha (-1.39), indicando compromiso en habilidad para hacer un servicio de manera eficaz y rápido.

Sexta: La responsabilidad en calidad de servicio se relaciona directa ($r=0.535$) y significativamente ($p=0.001$, $\alpha = 0.05$) con la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

Sétima: La seguridad en calidad de servicio se relaciona directa ($r=0.478$) y significativamente ($p=0.001$, $\alpha = 0.05$) con la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015.

Octava: La empatía en calidad de servicio se relaciona directa ($r=0.540$) y significativamente ($p=0.001$, $\alpha = 0.05$) con la satisfacción de los estudiantes, en la EPO Universidad Alas Peruanas en el 2015. Además, es la dimensión con mayor brecha de -1.44, indicando falencias en la capacidad para ponerse en el lugar del alumno, pensar primero en él y atenderlo en forma personalizada.

RECOMENDACIONES

Primera: A los directivos de la Universidad Alas Peruanas, en relación a que la calidad de servicio que se brinda se relaciona directamente con la satisfacción de sus estudiantes (clientes directos), se sugiere optimizar su servicio, lo cual, mantendrá a sus clientes satisfechos.

Segunda: A los directivos de la Universidad Alas Peruanas en base a los resultados, las expectativas por la calidad de servicio se relacionan en forma inversa con la satisfacción de los estudiantes. Por lo tanto, debería haber una concordancia entre el servicio que se ofrece o publicita y el servicio que se brinda.

Tercera: A los directivos de la Universidad Alas Peruanas, potenciar el área de gestión de la calidad, para atender las brechas de servicio detectadas y mantener una mejora continua en la calidad, de esta manera mejorará la satisfacción de sus clientes.

Cuarta: A los directivos de la Universidad Alas Peruanas en relación a los resultados hallados, en cuanto a los elementos tangibles, se recomienda optimizar las instalaciones físicas y sus equipos ya que se encontró falencias en esta dimensión de la calidad de servicio.

Quinta: A los directivos de la Universidad Alas Peruanas debe tener en cuenta que la fiabilidad de la calidad del servicio cumple un rol importante que ejecuten lo prometido, poner atención en dar solución a problemas y ofrecer el servicio en el tiempo acordado para complacer las expectativas de los estudiantes.

Sexta: A los directivos de la Universidad Alas Peruanas en referencia a los resultados observados, la responsabilidad en calidad de servicio se relaciona en

forma directa con la satisfacción de los estudiantes, por ello es importante cumplir con los plazos prometidos y prontitud en el servicio que la universidad brinda.

Sétima: A los directivos de la Universidad Alas Peruanas en base a los resultados hallados, la seguridad en calidad de servicio es importante para inspirar confianza seguridad, aclarar dudas y aportar a la satisfacción de sus estudiantes.

Octava: Finalmente, a los directivos de la Universidad Alas Peruanas, en base a los resultados observados la empatía en calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los estudiantes, por ello se los debe atender en forma personalizada, manteniendo horarios convenientes y un buen servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrech y Carson (2001) *La Participación en las Administraciones Públicas*.
¿Cooperar O enfrentamiento? Publicado; Ed. Univ. Politéc.Valencia
- Albrecht, P. (2001) “*Liderazgo en la Gestión Académica- Administrativa de las Universidades de la Región Huánuco Año 1998-2003*”. Tesis magistral. UNHEVAL. Huánuco. Perú. 2003
- Alves M. & Raposo K. (2004) *Los caminos de la gestión en la institución educativa pública*. Lima Editorial PIEDI
- Anderson, C. (2007) *Liderazgo y Gestión por 8 hábitos*. Madrid: Díaz de Santos
- Arambewela, R., & Hall, J. (2006). A comparative analysis of international Education satisfaction using SERVQUAL. *Journal of Services Research*, 6(7), 141-163.
- Arias F. & Flores A. (2005), *Satisfacción de los usuarios y la rentabilidad en la encuesta*. Centro de Documentación de la Biblioteca de Medicina Centralizzata di de Turín ", Información en Salud y Bibliotecas
- ASQ. (12 de Octubre de 2012). American Society for Quality. Obtenido de <http://asq.org/index.aspx>
- Babakus, E., & Mangold, W. G. (1992). Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services An Empirical Investlgatlon. 26(6), 767-786
- Bernal, D. (2007) “*La Gerencia por Objetivos y su Influencia en la Calidad de la Administración de la Investigación Educativa “Antenor Rizo Patrón Lequerica”* –Pasco. PUCP

- Bernard, F. (2008) “*Gestión de Conflictos*” 2° Edición. Edit.Ariel S.A España-
Barcelona Pag.52
- Bernuy, T. (2001) *Modelos teóricos de la gestión por competencias*. Buenos Aires.
Kapeluz
- Brady, M. K., & Cronin, J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing
Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of
Marketing*, 65(3), 34-49
- Bullón G. (2007) *Gestión de Calidad en los Centros Educativos*, Narcea Madrid
- Bunge, M. (2004). *La investigación científica: Su estrategia y filosofía*. México:
Siglo XXI Editores
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European
Journal of Marketing*, 30(1), 8-32
- Caballero, P. & Gento, L. (2003) *Satisfacción de los usuarios con el Servicio de
Biblioteca-A Medida de la Biblioteca Pública de Performance? "In Library
Quarterly*
- Caetano Alvéz, G. N. (2003). *Marketing en los servicios de educación: modelos de
percepción de calidad*. Madrid: Tesis Doctoral - Universidad Complutense de
Madrid
- Carilli P. (2000) *La Educación Superior* Prentice Hall México
- Carlos D. (2005) *La Acción Directiva en las Instituciones: Análisis y Propuestas*.
Editorial Horsori, S.I
- Castro P. (2010) Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services An Empirical
Investigation. 26(6), 767-786

- Chamorro, S. (2005) “*Trascendencia de los Saberes para el Éxito del Liderazgo Administrativo una Experiencia en la Competencia laboral Unitarias de la UGEL – Chanchamayo*”. UNFV
- Colmenares, L., & Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad de servicio. *Técnica Administrativa*, 6(4).
- Colunga W. (2005) *La Evaluación como aporte a la calidad de la educación*” Buenos Aires Editorial Kapeluz
- CONEAU. (2008). *Glosario del CONEAU*. Obtenido de Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria: <http://www.coneau.gob.pe/>
- Consortio de Universidades. (2005). *Gestión de la Calidad para Instituciones de Educación Superior* (Primera ed.). Lima: Consorcio de Universidades
- COPAES, (2009) *El estudio de satisfacción Académica: ¿Por qué lo hace? ¿Cómo hacerlo? ¿Y ahora?* Madrid. Académico de Bibliotecología
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*
- Cuauhtémoc R. (2005) *Administración de Recursos Humanos*. México, Editorial McGraw Hill
- D’Elia y S.Walsh (2004) *Currículo Universitario basado en Competencia*. Kapeluz Argentina

- Dado, J., Petrovicova, J., Riznic, D., & Rajic, T. (2011). An Empirical Investigation into the Construct of Higher Education Service Quality. *International Review of Management and Marketing*, 1(3), 30-42.
- Desatnick P. (2009) *Elementos para Administrar a las organizaciones como Sistemas*. La teoría de sistemas aplicada al desarrollo de las organizaciones, Editorial Administración y desarrollo. Perú. 1era Edición
- Dettemer, B., Socorro, C., & Takashi, H. (2002). Análise da percepção da qualidade de serviços através da ferramenta SERVQUAL em uma instituição de ensino superior de Santa Catarina. *Revista de Ciências da Administração*, 4(8), 1-15.
- Dettemer, Socorro, & Takashi (2009) *Teoría General de Sistemas*. Visión de la teoría de sistemas. Madrid. Horsori
- Druker P. (1990) *Guía temática de política*” Edición Original Colombia Pag.016
- Dutra & Oliveira (2009) *Administración general*. Un enfoque de la gestión empresarial. Lima. Mantaro
- Egido Haug, (2006) *La satisfacción del Estudiante* "en la nueva revisión de Biblioteconomía Académica
- Ekinci, Y. (2001). The validation of the generic service quality dimensions: An alternative approach. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 8(6), 311-324.
- Flores T. (2006) *Calidad Total y Productividad*, (2º edición). Editorial Mc Graw Hill
- Freitas, Andrade, Rodrigues & Correia (2007) *Administración de recursos humanos*. Revista de “Educación y Cultura “de la sección 47.Pag.18

- Gallegos, L. (2004) *Conjunto de acciones de planeamiento, organización, dirección, control y evaluación necesarios para una conducción eficaz de la labor educativa*". Barcelona. Paidós
- Garcés P. (2004) *Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la Biblioteca Gerner de Roznava, P. Dobsinsky "en Kniznice un Informacie*
- García R. (2008), "*La calidad de la gestión académica administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post grado según los estudiantes de maestría de la facultad de educación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.*"
- García, J. (2005) *Patron satisfacción a cualquier precio. Un estudio de caso de préstamo interbibliotecario en 2 US bibliotecas de investigación*". En *Journal of Library Administration*
- Grönroos, G. (2004) *Administración de la Educación. Visión del planeamiento estratégico*. En <http://www.monografias.com/trabajos25/administracion-centro-educativo/administracion-centro-educativo.shtml#defin>. Tomado el 8 de agosto del 2012 hora: 12:15 Pm Pág. 08
- Hair et al, (2009) *Gestión Educativa*. Fondo Editorial FACHSE. Univ. Pedro Ruíz Gallo. Chiclayo
- Harrington (2004) *Reclutamiento y selección de Recursos humanos en* <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh1/admonrrhla.html> tomado el 30 de julio del 2012 hora: 9:19 Pm

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill
- Imai P. (2008) *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés*. México D.F.: RED
- INNO. (15 de Junio de 2013). *INNO Consulting*. Obtenido de <http://www.innoconsulting.com.ar/html/pdf/inno/glosario.pdf>
- ISO. (2009). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra: Secretaría Central de ISO.
- Jiménez H. Terriquez F. & Robles, M. (2011) *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes*. Nayarit: UAN
- Juran J. (2007) *Teoría y diseño organizacional* Sexta Edición Thomson Editores México
- Karl H. (2001) Service Quality in Higher Education - Case study: Measuring service quality of Islamic Azad University, Firoozkooh branch. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*
- Khodayari, F., & Khodayari, B. (2011). Service Quality in Higher Education - Case study: Measuring service quality of Islamic Azad University, Firoozkooh branch. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(9), 38-46.
- Kotler, P. (1999). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control* (Novena ed.). Englewood Cliffs NJ: Prentice-Hall Inc

- Larrea, L. (2001) *Administración y Gerencia* en <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/relacioneshumanas1.htm> tomado el 2 de Julio 2012. Hora 1:30 a.m
- Levitt, T. (1972). Production-line approach to service. *Harvard Business Review*, 50(5), 20-31.
- Lin, W.-B. (2007). An empirical of service quality model from the viewpoint of management. *Expert Systems with Applications*, 32(2), 364-375.
- Llorens, F. J., & Fuentes, M. M. (1995). Calidad versus satisfacción: una evaluación de independencia, mediante un análisis factorial confirmatorio. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 1(3), 71-83.
- López M. (1996) *Los cambios en la perspectiva etnometodológica*. Editorial Cooperativa. Editorial Magisterio
- Lourenco, C., & Trezza, M. (2011). ss. *R Bras Gest Neg*, 13(39), 219-233.
- Marín T. (2006) *Modelos de satisfacción de los usuarios: comprender usuarios falsos positivos que son felices con malas búsquedas en línea, ensayo bibliográfico* ", en RQ, 1993, 32, p. 525-539
- Mello, Dutra & Oliveira (2009), *El servicio al usuario: guía para mejorar la atención y la asistencia*. Ediciones Deusto. España
- Mite K. (2007) "*Plan estratégico para mejorar la calidad de servicio del departamento de orientación y bienestar estudiantil de la Unidad Educativa*

“Liceo Cristiano” de Guayaquil, período 2007 – 2011. Universidad Estatal de Bolívar

Muller de la Lama Enrique (2009) *Administración una perspectiva global*, Editorial Mc Graw-Hill.

Mundaraín y Reyes (2007), *Satisfacción laboral de los empleados administrativos en el Centro de Coordinación Regional del Ministerio de Infraestructura (Minfra) Carúpano, Estado Sucre*

Oliver, R. L. (2006). Customer satisfaction research. En R. Grover, & M. Vriens, *The Handbook of Marketing Research: Uses, Misuses, and Future Advances* (pág. Chapter 27). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications

Olivera, O., & Ferreira, E. (2008). Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. *Gestão da Produção, Operações e Sistemas*, 3(3), 133-146.

Pael, F. (2001) *CRM como herramienta para la e-Institución educativa*. [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.netmedia.info/netmedia/articulos>. (Consulta Abril 18, 2006)

Palafox M. (2001), *Gestión de la calidad del servicio a través de Indicadores Externos*. [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>. (Consulta: Diciembre 02, 2012)

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL- A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1),

- Payano, Y. (2007) *Satisfacción del usuario y el servicio de préstamo interbibliotecario: un estudio en Louisiana State University "en RQ, Otoño*
- Pinto, M. (2011) *La motivación y el clima organizacional en los trabajadores de Instituciones Universitarias*. Tesis de Maestría Universidad Nacional Federico Villarreal
- RIACES. (12 de Junio de 2012). *Glosario Internacional RIACES de Evaluación de la Calidad y Acreditación*. Obtenido de Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior: <http://peip.unp.edu.ar/wp-content/uploads/2009/07/Env%EDos%20fase%20a%20distancia/Primer%20envio/6%20Glosario%20Riaces.pdf>
- Rojas, R. (2006). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México DF: Plaza y Valdés Editores
- Shaw, (2007), *Gestión Educativa* Tomo I 1° Edición. Edit.IDH Instituto de Desarrollo Humano Pag.24
- Shekarchizadeh, A., Rashi, A., & Hon-Tat, H. (2011). SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students. *Business Process Management, 17*(1), 67-81.
- Soto (2009) *El Equipo Directivo*. Caracas Venezuela. Laboratorio Educativo;
- Stoner (2006) *La investigación científica: Su estrategia y filosofía*. México: Siglo XXI Editores

- Tejedor K. (2002), *satisfacción Académica: experiencia en Leicester* "revisión de Nueva Académica Librarianship
- Tureta, Reis & Oliveira (2007) *Instituciones educativas Competitivas. Una estrategia de cambio para el éxito*. Editorial McGraw Hill, México
- UAL. (6 de Setiembre de 2012). *Universidad Arzobispo Loayza*. Presentación. Obtenido de <http://www.ual.edu.pe/presentacion.php>
- Villarroel, C. (2005). *El Sistema de Evaluación y Acreditación de las Universidades Venezolanas*. Caracas: IESALC - UNESCO - IPASME.
- Viveros, P. (2002), *Instituciones educativas Competitivas. Una estrategia de cambio para el éxito*. Editorial McGraw Hill, México
- William M. (2002) *Exposición en el Congreso de la Republica*. Nieto, A. (2008). *El desgobierno de lo público*. Ariel
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality*, 11(6), 380-388.
- Zas, B (2002). *La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud*. Publicado en la revista electrónica psicología científica en el 2002. <http://psicologiacientifica.com>. Consultada en febrero de 2010
- Zeithaml y Bitner (1996) *La calidad en la gestión como factor de cambio institucional en las organizaciones gubernamentales del Estado de México*. Tesis presentada en la Universidad Autónoma del Estado de México. ISSN 1405- 1435, UAEM, núm. 53, mayo - agosto 2010, pp. 285-310

Zeithaml, (2007). *One more time: How do you motivate employees?* Harvard business review.

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

ANEXOS

ENCUESTA PARA VALORAR LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE, DESDE LA PERSPECTIVA DE SUS EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES, EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS EN EL 2015.

Nº Encuesta :		FECHA:	
Estimado estudiante, estamos interesados en conocer su calificación del servicio educativo en la Universidad. Sus respuestas serán totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO			
1. Edad	<input type="text"/>		
2. Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
3. Ciclo	II	1	
	III	2	
	IV	3	
	V	4	
	VI	5	
	VII	6	

EXPECTATIVAS

Estimado estudiante, califique entre 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con el servicio educativo que usted espera recibir en una institución educativa superior (IES) como la Universidad. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

E1	Que una IES debería poseer instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
E2	Que una IES debería tener equipos modernos y actualizados de acuerdo a los servicios que brinda.	1	2	3	4	5	6	7
E3	Que el personal docente y administrativo de una IES deben caracterizarse por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo.	1	2	3	4	5	6	7
E4	Que los materiales asociados con los servicios que brinde una IES deben ser actualizados, confiables y de buena apariencia.	1	2	3	4	5	6	7
E5	Que cuando una IES promete hacer algo planificado, lo haga en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
E6	Que cuando un estudiante tiene un problema, la IES debe mostrar interés sincero en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
E7	Que el personal de una IES brinde un buen servicio desde la primera vez y mantenga éste accionar evitando cometer errores.	1	2	3	4	5	6	7
E8	Que el personal de una IES concluya el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
E9	Que el personal de una IES procure mantener el servicio exento de errores.	1	2	3	4	5	6	7
E10	Que los funcionarios y profesores de una IES prometan a sus estudiantes, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.	1	2	3	4	5	6	7
E11	Que los funcionarios y profesores de una IES estén dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
E12	Que los funcionarios y profesores de una IES siempre tengan voluntad sincera en ayudar a sus alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
E13	Que los empleados (funcionarios) de la IES siempre estén dispuestos para aclarar dudas de sus alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
E14	Que el comportamiento de los funcionarios y profesores de una IES debe inspirar confianza en los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
E15	Que los estudiantes de una IES se sientan seguros en sus gestiones y/o transacciones en la institución.	1	2	3	4	5	6	7
E16	Que los funcionarios y profesores de una IES deben tratar con cortesía a los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
E17	Que los funcionarios y profesores de una IES precisan tener información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
E18	Que una IES deba ofrecer horarios de funcionamiento convenientes para todos sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
E19	Que una IES precisa tener funcionarios y profesores que brinden atención personalizada a sus alumnos cuando sea requerida.	1	2	3	4	5	6	7
E20	Que una IES deba esmerarse en brindar el mejor servicio a sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
E21	Que una IES entienda las necesidades específicas de sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
E22	Que una IES muestre interés en los estudiantes y los tomen en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.	1	2	3	4	5	6	7

PERCEPCIONES

Estimado estudiante, califique entre 1 a 7 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con el servicio que usted recibe en la Universidad. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

P1	La Universidad posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas	1	2	3	4	5	6	7
P2	La Universidad tiene equipamiento moderno y actualizado de acuerdo a los servicios que brinda.	1	2	3	4	5	6	7
P3	El personal docente y administrativo de la Universidad se caracterizan por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo.	1	2	3	4	5	6	7
P4	Los materiales asociados con los servicios que brinda la Universidad son actualizados, confiables y de buena apariencia	1	2	3	4	5	6	7
P5	Cuándo la Universidad promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
P6	Cuándo un estudiante tiene un problema, la Universidad muestra un interés sincero en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
P7	El personal de la Universidad brinda buen servicio desde la primera vez y mantiene éste accionar evitando cometer errores.	1	2	3	4	5	6	7
P8	El personal de la Universidad concluye el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
P9	El personal de la Universidad procura mantener el servicio exento de errores.	1	2	3	4	5	6	7
P10	Los funcionarios y profesores de la Universidad prometen a sus estudiantes, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.	1	2	3	4	5	6	7
P11	Los funcionarios y profesores de la Universidad están dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
P12	Los funcionarios y profesores de la Universidad siempre tienen voluntad sincera en ayudar a los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
P13	Los empleados (funcionarios) de la Universidad siempre están dispuestos para aclarar dudas de los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
P14	El comportamiento de los funcionarios y profesores de la Universidad inspiran confianza en los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P15	Los estudiantes de la Universidad se sienten seguros en sus gestiones y/o trámites en la institución.	1	2	3	4	5	6	7
P16	Los funcionarios y profesores de la Universidad tratan con cortesía a los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P17	Los funcionarios y profesores de la Universidad tienen los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P18	La Universidad tiene horarios de funcionamiento convenientes para sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P19	La Universidad tiene funcionarios y profesores que dan atención individualizada a cada alumno cuando es requerida.	1	2	3	4	5	6	7
P20	La Universidad está enfocada en brindar el mejor servicio a sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P21	La Universidad entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P22	La Universidad muestra interés en los estudiantes y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.	1	2	3	4	5	6	7

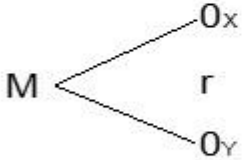
MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS EN EL 2015.

Mg. MANUEL AUGUSTO MARTÍNEZ ASMAD

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES			
<p>1.2.1. Problema General ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015?</p> <p>1.2.2. Problemas específicos PE.1. ¿Qué relación existe entre las expectativas de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la Universidad Alas Peruanas en el 2015?</p> <p>PE.2. ¿Qué relación existe entre las percepciones de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la Universidad Alas Peruanas en el 2015?</p> <p>PE.3. ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO</p>	<p>1.6.1. Objetivo general Determinar la relación entre calidad del servicio con la satisfacción de los estudiantes, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015</p> <p>1.6.2. Objetivos específicos OE.1. Determinar la relación entre las expectativas de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015</p> <p>OE.2. Determinar la relación entre las percepciones de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015</p>	<p>3.1.1. Hipótesis General Existe relación directa entre calidad de servicio con la satisfacción de los estudiantes, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015</p> <p>3.1.2 Hipótesis Específicos HE.1. Existe relación inversa entre las expectativas de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015</p> <p>HE.2. Existe relación directa entre las percepciones de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015</p> <p>HE.3. Existe relación directa entre elementos tangibles de</p>	Variable 1. Calidad de servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	
			Elementos tangibles	1. Atracción visual de instalaciones físicas. 2. Apariencia de equipos. 3. Apariencia o aspecto 4. Materiales asociados al servicio.	E1, E2, E3, E4 P1, P2, P3, P4	
Fiabilidad	5. Cumplir lo prometido. 6. Sincero interés en resolver problemas. 7. Realizar bue servicio desde 8. Brindar el servicio en tiempo 9. Servicio sin errores.	E5, E6, E7, E8, E9 P5, P6, P7, P8 P9				
Responsabilidad	10. Cumplir plazos prometidos. 11. Prontitud en el servicio. 12. Disponibilidad para ayudar siempre. 13. Disposición para aclarar dudas.	E10, E11, E12 E13 P10, P11, P12 P13				
Seguridad	14. Inspirar confianza. 15. Inspirar seguridad. 16. Cortesía. 17. Conocimiento para responder preguntas.	E14, E15, E16 E17 P14, P15, P16 P17				
Empatia	18. Horarios convenientes. 19. Atención personalizada. 20. Enfocados en el servicio. 21. Interés y preocupación	E18, E19, E20 E21, E22 P18, P19, P20 P21, P22				

<p>Universidad Alas Peruanas en el 2015?</p> <p>PE.4. ¿Qué relación existe entre la fiabilidad de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015?</p> <p>PE.5. ¿Qué relación existe entre la responsabilidad de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la Universidad Alas Peruanas en el 2015?</p> <p>PE.6. ¿Qué relación existe entre la seguridad de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015?</p> <p>PE.7. ¿Qué relación existe entre la empatía de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015?</p>	<p>E.3. Determinar la relación entre elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015</p> <p>OE.4. Determinar la relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015</p> <p>OE.5. Determinar la relación entre la responsabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015</p> <p>OE.6. Determinar la relación entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015</p> <p>OE.7. Determinar la relación entre la empatía de la calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015</p>	<p>calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015</p> <p>HE.4. Existe relación directa entre fiabilidad en calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015</p> <p>HE.5. Existe relación directa entre responsabilidad en calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la Universidad Alas Peruanas en el 2015</p> <p>HE.6. Existe relación directa entre seguridad en calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015</p> <p>HE.7. Existe relación directa entre empatía en calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, en la EPO de la Universidad Alas Peruanas en el 2015</p>	<p>genuina. 22. El personal entiende las necesidades.</p> <hr/> <p>Variable 2. Satisfacción del estudiante</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Satisfacción</td> <td>E - P = 0 E - P > 0</td> <td>E1, P1, ... E22, P22 E1, P1, ... E22, P22</td> <td>De 0 a +6</td> </tr> <tr> <td>Insatisfacción</td> <td>E - P < 0</td> <td>E1, P1, ... E22, P22</td> <td>De -6 a -1</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rangos	Satisfacción	E - P = 0 E - P > 0	E1, P1, ... E22, P22 E1, P1, ... E22, P22	De 0 a +6	Insatisfacción	E - P < 0	E1, P1, ... E22, P22	De -6 a -1
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rangos												
Satisfacción	E - P = 0 E - P > 0	E1, P1, ... E22, P22 E1, P1, ... E22, P22	De 0 a +6												
Insatisfacción	E - P < 0	E1, P1, ... E22, P22	De -6 a -1												

TIPO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA DE ANALISIS
<p>3.3.1. Tipo de estudio Investigación Correlacional Sustantiva. El presente estudio es una investigación de tipo descriptivo Correlacional, pues se trató de conocer si la variable 1, Calidad de servicio está relacionada con la variable dependiente satisfacción académica, sin necesidad de explicar las relaciones causales entre ellas.</p> <p>3.3.2. Diseño de estudio Este estudio tiene un diseño no experimental porque se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y sólo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos</p> <p>El diseño se resume en el siguiente gráfico:</p>  <p>Donde: M = Es la muestra de estudio. O = Las observaciones en cada una de las dos variables. X = Variable 1 = Calidad de servicio. Y = Variable 2 = Satisfacción del estudiante r = Coeficiente de Correlación</p>	<p>Población La población estuvo constituida por 180 estudiantes de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Alas Peruanas correspondiente al primer semestre del año de 2014. La unidad de análisis fue el estudiante de odontología de la Universidad Alas Peruanas de Trujillo.</p> <p>Muestra La muestra para éste estudio fue extraída de la población de estudiantes de la EPO de la Universidad Alas Peruanas de Trujillo correspondiente al primer semestre del 2015. Se aplicó un muestreo probabilístico simple. Para calcular la muestra se aplicó la fórmula para variables cualitativas y poblaciones finitas:</p> $n = \frac{Z^2pqN}{e^2(N-1) + Z^2pq}$ <p>Después del cálculo correspondiente, tuvimos una muestra constituida por 123 alumnos que fueron extraídos de los estudiantes de la EPO de la Universidad Alas Peruanas de Trujillo, correspondiente al primer semestre 2015.</p> <p>Para extraer la muestra se hizo un listado y se asignó un número a cada estudiante de la población, luego se seleccionó a los sujetos de la muestra aleatoriamente a través del programa computacional SPSS.</p>	<p>Técnica: Encuesta Se realizó una encuesta de forma individual a 123 estudiantes extraídos de la carrera de odontología, del segundo al séptimo ciclo, correspondiente al primer semestre 2015 de la Universidad Alas Peruanas de Trujillo., seleccionados por muestreo probabilístico simple para explorar la calidad de servicio percibida por los estudiantes y el nivel de satisfacción de los mismos.</p> <p>Instrumento: Cuestionario de calidad de servicio El instrumento se elaboró tomando como base el cuestionario multidimensional SERVQUAL, usado por aproximadamente tres décadas para medir calidad de servicio en empresas prestadoras de servicios, con un alto nivel de confiabilidad y validez, creado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry en 1988. El cuestionario consta de dos secciones: la primera para explorar expectativas y la segunda para explorar percepciones de calidad de servicio. Cada sección tiene 22 enunciados, dividida en cinco dimensiones: Aspectos tangibles (4 ítems), fiabilidad (5 ítems), responsabilidad (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems).</p>	<p>En el tratamiento estadístico se utilizó la estadística Chi cuadrada permitiendo determinar la asociación entre dos variables calidad de servicio y satisfacción académica, se construyó categorías para las variables para poder determinar los objetivos de la investigación</p> <p>Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico de correlación de Spearman por tratarse de dos variables cualitativas ordinales</p> <p>Se realizó la introducción de los datos de cada instrumento en la “matriz base”, se procesó y analizó la información de manera automática utilizando, además del software señalado anteriormente, una computadora de última generación.</p> <p>Prueba de correlación. La prueba de correlación se determina mediante el coeficiente de correlación de rho de Spearman. El estadístico ρ viene dado por la expresión:</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas, esto a razón del objetivo e hipótesis de investigación que busca determinar la relación entre dos variables.</p> <p>Nivel de significación Para los cálculos estadísticos a partir de los datos de las muestras se ha utilizado un nivel de significación de 0,05</p>