

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERU

FACULTAD DE CIENCIAS APLICADAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“INFLUENCIA DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA EN LA
SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS
APLICADAS TARMA – 2010”**

TESIS

PRESENTADA POR LOS BACHILLERES:

CORREA VERA, Jeny Rosana

MONTALVAN VICTORIA, Evony

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ESPECIALIDAD ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

ESPECIALIDAD HOTELERIA Y TURISMO

TARMA – PERU

2010

ASESORA:

ECON. ANA MARÍA VICTORIA

A Dios por permitirnos existir en este segmento del tiempo con la gente que me rodea y con quien a diario interaccionamos, asimismo por brindarnos una segunda oportunidad en la vida y dejar constancia de su existencia

Las autoras

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestra gratitud a:

Los directivos, docentes y estudiantes de la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Tarma por habernos demostrado su mejor disposición en el desarrollo del presente estudio.

Los maestros de la Escuela de Administración de Negocios por facilitar nuestra formación de alto nivel competitivo y emprendimiento.

Nuestra Asesora la economista Ana María Victoria por su acertada orientación en el desarrollo de esta tesis. Y finalmente agradecemos a todas las personas que nos apoyaron en la construcción y validación de los instrumentos de acopio de datos.

RESUMEN

Los estudiantes, son los beneficiarios directos de las decisiones que se pueden tomar a partir de la información que proporciona esta tesis que trata de la relación que existe entre Calidad Universitaria y Satisfacción estudiantil. Además se pueden crear las condiciones académicas y administrativas que repercuten en su formación profesional. La universidad es también un beneficiario directo, ya que al conocer las debilidades que posee y retroalimentarse a partir de la información que proporcionan los estudiantes, logrará la satisfacción de quienes son su razón de ser, incrementando así su capacidad de retención y por ende mejorando su calidad educativa; logrará finalmente un posicionamiento encumbrado entre las instituciones educativas de nivel superior.

Al correlacionar estadísticamente las variables en estudio, se pudo demostrar a un nivel de confianza del 95% que, existe correlación significativa entre la Calidad Universitaria y Satisfacción estudiantil. Es decir que cuanto mejor sea la calidad de los servicios que ofrece la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú – Tarma, mayor es la satisfacción que provoca en los estudiantes de esta casa superior de estudios.

Finalmente cabe precisar que, los instrumentos de acopio de datos utilizados fueron validados para llevar a cabo este estudio, y pueden ser de mucha utilidad para el proceso de acreditación de la universidad que se viene trabajando.

INTRODUCCIÓN

Es notorio como últimamente hay un interés cada día más grande por la calidad tanto en los productos como en los servicios, asimismo en la satisfacción de nuestros clientes, en los países desarrollados y siendo una expectativa en los países de desarrollo tanto en sectores públicos como en sectores privados en el ámbito empresarial.

La tesis: “Influencia de la Calidad Universitaria en la Satisfacción Estudiantil de la Facultad de Ciencias Aplicadas Tarma”, está estructurada en cuatro capítulos como:

En el capítulo I se presenta la problemática que da origen a esta investigación, es así que nos referimos ampliamente a la importancia de la Calidad Universitaria en Satisfacción Estudiantil: además establecemos los objetivos, la justificación y la hipótesis de trabajo.

En el capítulo II realizamos un estudio detallado sobre los autores que revisaron el tema con anterioridad y las conclusiones a las que llegaron, buscando explicar sus puntos de vista y su aplicación a la presente tesis. Esta revisión es hecha por cada variable de trabajo. Finalmente consideramos el marco teórico (modelo) que sustenta nuestra investigación y en las que están basadas nuestro instrumento de recolección de datos.

En el capítulo III se incluye la metodología que guía todo este trabajo de investigación, tanto la general como las específicas, el diseño de investigación, población, muestra, contempladas para aplicar el instrumento de recolección de datos y además, la forma de procesamiento de los datos mediante el SPSS V.17.

En el capítulo IV presentamos los resultados obtenidos luego de haber aplicado las escalas de Calidad Universitaria y Satisfacción Estudiantil, analizados desde el punto de vista de la teoría y la estadística, revisando detalladamente los resultados por cada dimensión, con el propósito de contrastar nuestra hipótesis de trabajo.

Finalmente incluimos las conclusiones a la que llegamos, sugerencias, bibliografía y algunos anexos sobre la validez del instrumento de recolección de datos aplicado y algunas tablas de una y dos entradas obtenidas a través del SPSS.

LAS AUTORAS

“Influencia de la Calidad Universitaria en la Satisfacción Estudiantil de la
Facultad de Ciencias Aplicadas Tarma”

INDICE

CARÁTULA
DEDICATORIA
AGRADECIMIENTO
RESUMEN
INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

PRESENTACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

1.1. Planteamiento del problema de Investigación	11
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación	17
1.4.1. Relevancia social	17
1.4.2. Relevancia económica	18
1.4.3. Relevancia teórica	18
1.5. Delimitaciones y limitaciones	18
a. Delimitación del contenido	18
b. Delimitación temporal	19
c. Delimitación espacial	19
1.6. Planteamiento de Hipótesis	19
1.6.1. Hipótesis general	19
1.6.2. Hipótesis específicas	19

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	21
2.2. Bases teóricas científicas	25
2.2.1. Calidad de la educación	25
2.2.2. Evolución de la evaluación de la calidad de la Educ. Sup.	30
2.2.3. Evaluación y acreditación de la calidad universitaria	32
2.2.4. La globalización: economía, sociedad, cultura y educación	34

2.2.5. Satisfacción	37
2.2.6. La satisfacción del cliente e intentos de determinar su m.	39
2.2.7. El alumnado como cliente	43
2.2.8. Empatía	48
2.2.9. Fiabilidad	50
2.2.10. Seguridad	50
2.2.11. Intangibilidad	52
2.3. Marco conceptual	53
• Empatía	53
• Fiabilidad	53
• Seguridad	53
• Tangible	53
• Calidad	53
• Evaluación	54
• Satisfacción	55
• Educación	55
• Globalización	55
• Acreditación	55

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Nivel de Investigación	56
3.2. Métodos de investigación	57
3.2.1. Método general	57
3.2.2. Métodos específicos	57
3.3. Técnicas de Investigación	58
3.4. Diseño de investigación	58
3.5. Población y muestra	59
3.5.1. Población	59
3.5.2. Muestra	59
3.6. Procesamiento de datos	60

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1. Descripción de variables	61
4.1.1. Variable independiente: Calidad universitaria	61
4.1.2. Dimensiones de la variable Calidad universitaria	62
a. Capacidad de respuesta y empatía	62
b. Fiabilidad y seguridad	64

c. Elementos tangibles	65
4.1.3. Variable dependiente: Satisfacción estudiantil	66
4.2. Correlación de variables	68
a. Capacidad de respuesta y empatía – satisfacción estudiantil	68
b. Fiabilidad y seguridad – satisfacción estudiantil	69
c. Elementos tangibles – satisfacción estudiantil	70
d. Calidad universitaria – satisfacción estudiantil	71
4.3. Prueba de hipótesis	72
a. Prueba de hipótesis general	72
b. Prueba de hipótesis específica H ₁	73
c. Prueba de hipótesis específica H ₂	74
d. Prueba de hipótesis específica H ₃	75
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

CAPITULO I

PRESENTACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

1.1. Planteamiento del problema de investigación

En el último tercio del siglo pasado hubo un interés creciente por la calidad de los productos y servicios a nivel internacional, tendencia con mayor trayectoria en los países más desarrollados como Estados Unidos, Japón y algunos países Europeos. En el Perú podemos afirmar que la calidad es un concepto que cada vez es más frecuente su nominación y practica, tanto de los responsables de empresas e instituciones como de los políticos y ciudadanos o sea que va siendo de uso común.

Las transformaciones globales del orden internacional y el avance del reordenamiento de las economías mundiales en torno al valor de la tecnología han puesto en el ojo de la mira a los sistemas educativos. En ellos recae la responsabilidad de generar y difundir el conocimiento en la sociedad y por lo tanto, se instituyen en la instancia decisiva que está a la base de la carrera tecnológica (es decir, de las posibilidades económicas futuras de la sociedad).

Molina (2002). Dado que la masificación de la educación superior crece a una tasa exponencial, tanto los países pequeños como los grandes manifiestan su profundo interés en que la exportación de los productos y servicios educativos forme parte sustancial de su política exterior. De hecho, en política exterior se observan cambios importantes. Antes se consideraba que la educación era una actividad para contribuir al desarrollo o a un programa cultural; ahora se le considera básicamente como artículo de exportación. Este cambio hacia una orientación de mercado inserta la razón económica para internacionalizar la educación superior. ⁽¹⁾

La razón económica cobra importancia y pertinencia. Como resultado de la globalización de la economía, la creciente interdependencia entre las naciones y la revolución de la información, los países se ocupan más de su competitividad económica, científica y tecnológica. Algunos métodos eficaces para mejorar y mantener la competitividad son: el desarrollo de un personal bien capacitado y bien informado, y la inversión en la investigación aplicada. Ambas estrategias implican al sector de educación superior. Por ello, en los ámbitos nacional y regional, la internacionalización del sector de la educación superior y el desarrollo económico y tecnológico estrechan sus vínculos cada vez más.

La universidad, como institución social responsable de administrar la educación superior en la sociedad emergente del conocimiento, está obligada a reinventarse para evolucionar al ritmo de estos tiempos. La transformación está justificada porque en la sociedad del conocimiento, la universidad está asediada por una amplia gama de cuestionamientos. Se pone en tela de juicio su pertinencia, su efectividad, su capacidad para transformarse con rapidez, su agilidad para atender nuevas demandas sociales, para incorporar las tecnologías

⁽¹⁾ Molina Iturrondo, A. (2002), *Introducción del cuadernillo sobre Calidad Educativa*.

de la información y administrar adecuadamente los recursos económicos menguantes. ⁽²⁾

Por otro lado, la universidad ya no es la única institución que genera conocimiento mediante la investigación pura y aplicada. Las corporaciones privadas, las industrias de alta tecnología y otros grupos de la sociedad civil, con y sin auspicio del gobierno, están enfrascados en la producción de conocimiento con implicaciones contundentes para la vida humana. Igualmente, implantan programas de capacitación profesional, que si bien no son conducentes a grado, complementan los que ofrecen las universidades. En conclusión, lo que hasta hace algunos años fue dominio exclusivo de la universidad y de la educación superior, ahora es un territorio de competencia abierta que obliga a los universitarios a redefinir su papel y el de la educación superior.

En este escenario cambiante, las instituciones de educación superior están obligadas a confrontar los nuevos retos de la sociedad del Siglo XXI. Asumir una postura reflexiva y proponer cursos de acción para transformarse a sí mismas son dos medidas que deben tomar a tono con las exigencias de la época. Ciertamente, son tiempos de grandes desafíos, pero simultáneamente de grandes oportunidades para la educación superior.

Ante esta situación no se puede menos que pensar en una internacionalización de calidad, que comprometa y que compita en el ámbito educativo, mediante resultados tangibles que permitan demostrar que el enfrentamiento del estudiante con la realidad, tanto local, regional, nacional e internacional es efectiva y pueda desempeñar en cualquier parte la aplicación de los conocimientos adquiridos vía experiencias de aprendizaje.

⁽²⁾ Molina Iturrondo, A. (2002), *Ob. Cit.*

Siempre existe la duda de si la universidad además de retribuir a la sociedad con su labor humanista, satisface la demanda de profesionistas que el mercado laboral necesita, y si estos, tienen los conocimientos suficientes para desempeñarse adecuadamente, por lo tanto la misión de las universidades debe de revisarse continuamente para ver si está formando los individuos que el mercado laboral necesita, luego entonces en el período de formación está la clave de su función transformadora de actitudes y conocimientos en los estudiantes, por lo cual es una etapa interesante de ser observada, porque si esperamos el resultado hasta que egrese y nos damos cuenta que el producto no se acopla para lo que fue formado, entonces estaremos formando desempleados.

El énfasis actual en la calidad, característico en el ámbito general de la educación, se manifiesta de forma inequívoca en el sector universitario donde se proyectan, además, las tendencias que apuntan al control de las empresas económicas. En efecto, durante la última década, la preocupación por la evaluación de la calidad de la educación universitaria, constituye un rasgo esencial de la educación superior en los países más desarrollados. En Europa, la evaluación del profesorado universitario (calidad de la docencia y productividad científica) es una práctica generalizada; y la tendencia a converger con las corrientes europeas y americanas en su preocupación por la calidad de la educación universitaria se refleja nítidamente en América Latina, en la multiplicación de congresos y reuniones nacionales e internacionales sobre el tema, sin llegar a operar eficientemente la calidad o sea que todavía está en el discurso.

La Universidad Nacional del Centro del Perú se encuentra inmersa en la problemática mundial de la educación superior universitaria con sus propias características como: la insatisfacción estudiantil en las áreas de competencia

profesional, plana de docentes, ambiente de la universidad, biblioteca, centro de cómputo, servicio académico y servicio administrativo. Y que está asociado a la calidad de servicio que ofrece como: capacidad de respuesta y empatía; fiabilidad y seguridad; y elementos tangibles.

Es comprensible este cuadro problemático porque la universidad tiene pocos años de vida institucional y cada vez está mejorando sus servicios, pero consideramos que es necesario que el proceso de mejora debe ser aún más rápido porque las exigencias sociales son cada vez mayor.

Todos somos conscientes de distintos factores que influyen en la universidad peruana , tanto en lo interno como en lo externo. Como factores internos podemos citar, entre otros, las deficiencias académicas, falta de docentes idóneos, deserción estudiantil, falta de diálogo y tolerancia, y resistencia al cambio, etc. En lo externo; por un lado, tenemos influencias como el gobierno, las empresas públicas y privadas, la sociedad, los profesores, estudiantes, trabajadores, y el entorno familiar. Y, por otro lado, está el ingreso de las universidades extranjeras al mercado nacional ofreciendo postgrados en forma tradicional y a distancia.

Las universidades tienen que afrontar la competitividad con una formación de profesionales que puedan responder a las exigencias actuales, en otras palabras tienen que avanzar de una visión regional a una internacional; la tecnología de la información como soporte para potenciar las interrelaciones entre los miembros de la comunidad académica (correo electrónico, Internet, educación a distancia, bibliotecas en línea, aulas virtuales, etc) es fundamental.

También influyen las nuevas exigencias como la competitividad y no la competencia (ser mejor que el otro), es decir la capacidad de gestión humana basada en la competitividad, donde las organizaciones como las universidades

tienen retos a redefinir su visión, misión, estructura, estrategias y recursos, acciones orientadas a lograr mayores niveles de competitividad. Para el logro de estos propósitos se requiere de una estrategia humana orientada a ser generadora de valores a través de sus diferentes procesos como la selección, capacitación y desarrollo, compensación, gestión del desempeño, diseño de cargos, reclutamiento, entre otros; asimismo, las perspectivas de aprender algo nuevo, junto a la psicología de la capacitación para el éxito, nos permitirán romper las barreras psicológicas de carácter decisivo para todas las formas de cambio. Todas estas redefiniciones exigirán terminar con el modelo tradicional, y en el caso de la Universidad de San Marcos con la cultura de la pobreza.

De allí que nos permitimos formular las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera influye la calidad universitaria en la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Tarma?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y empatía con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Aplicadas de Tarma de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Tarma?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre fiabilidad y seguridad con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Tarma?
- c. ¿Cuál es la relación que existe entre elementos tangibles y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Tarma?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre calidad universitaria y satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Tarma.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y empatía con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Tarma.
- b. Determinar la relación que existe entre fiabilidad y seguridad con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Tarma
- c. Determinar la relación que existe entre elementos tangibles y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Tarma .

1.4. Justificación:

1.4.1. Relevancia social:

Consideramos que el presente estudio tiene relevancia social por lo que la universidad mejorando su calidad de servicios en las áreas: académico, infraestructura, equipamiento y tecnología; y gestión administrativa; estaría en concordancia con las expectativas de los usuarios y por ende contribuiría en mejores condiciones al desarrollo cultural de la ciudad de Tarma. Por otra parte también consideramos relevante en esta parte porque se puede mejorar la relación entre la universidad y los distintos sectores sociales.

1.4.2. Relevancia Económica.

Cuando la universidad haya mejorado la calidad de sus servicios y por ende haya logrado mejorar la satisfacción estudiantil, será muy fácil

insertarse en el mercado de negocios ofreciendo sus productos y servicios, como lo hacen las universidades nacionales como: La Agraria, San Marcos, La Técnica del Callao, etc.

En la actualidad, la universidad ya ingresó al mercado local pero aún con muchas limitaciones, las que pueden ser superadas significativamente si se toma en cuenta los resultados de esta investigación.

1.4.3. Relevancia Teórica.

En esta tesis se dispone de un sistema teórico consistente sobre las variables: calidad universitaria y satisfacción estudiantil, la misma que puede ser tomada como referente teórico par los estudiantes e investigadores que están empeñados en realizar estudios relacionados al nuestro. Por otra parte cabe precisar que los resultados obtenidos en este estudio también pueden ser de utilidad para ser considerados como antecedentes para otros estudios como descriptivos, explicativos e incluso experimentales.

1.5. Delimitaciones y limitaciones

Consideramos que el presente estudio posee tres delimitaciones relevantes como:

- a. *Delimitación del contenido.*** Dado a que el presente estudio es de tipo descriptivo correlacional, el contenido está basado en la descripción de la relación que existe de las variables independiente: calidad universitaria y la dependiente: satisfacción estudiantil. Nos pareció interesante realizar este estudio porque las variables en referencia son temas de reflexión y análisis de actualidad en el marco de la acreditación universitaria.
- b. *Delimitación temporal.*** El presente estudio se realiza en el periodo académico 2010 cuando la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú con sede en la ciudad de Tarma, inaugura sus laboratorios modernos e implementados para las

especialidades que ofrece. La misma que tiene que ver con la calidad universitaria y satisfacción estudiantil.

- c. **Delimitación espacial.** El presente estudio se enmarca sólo en la observación de las variables Calidad universitaria y Satisfacción estudiantil con sus respectivas dimensiones que fueron contextualizados, excluyendo otros que nos resultaron difícil de observar con los instrumentos que dispusimos.

1.6. Planteamiento de hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe correlación significativa entre la calidad universitaria y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú – Tarma.

1.6.2. Hipótesis específicas

- H₁:** Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y empatía con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Tarma.
- H₂:** Existe relación significativa entre fiabilidad y seguridad con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Tarma.
- H₃:** Existe relación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Tarma.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Los estudios que fueron considerados como antecedentes, tienen la característica de haber medido al menos una de las variables como calidad universitaria o satisfacción estudiantil.

Antecedente (1)

En la Universidad Interamericana de Puerto Rico (2004), se midió la satisfacción del estudiante por medio de un cuestionario. El cuestionario utilizado durante este estudio consta de 60 reactivos de los cuales 55 habían sido utilizados anteriormente en el estudio de satisfacción 2000-01 y cinco son nuevos.

Los reactivos nuevos fueron añadidos para medir aspectos importantes de algunas áreas que no se habían cubierto en el estudio de 2000-01, estos aspectos fueron de las siguientes clases: Servicios Estudiantiles y Complementarios (2 reactivos) Vida Universitaria (2 reactivos). Oferta

Académica (1 reactivo). Los 60 reactivos se agrupan en ocho clases o dimensiones: Facultad, Oferta Académica, Procesos Relacionados a la Matrícula, Instalaciones Físicas, Servicios Estudiantiles de Apoyo Académico, Clima Universitario y Servicios Estudiantiles Complementarios.

Este cuestionario se validó con la administración del 2001-02, y su índice de confiabilidad fue de .97. Las clases del Cuestionario de Satisfacción Estudiantil tienen una confiabilidad de consistencia interna que varía desde .69 a .84, lo que refleja un buen nivel de confiabilidad.

Fue utilizada una escala tipo Lickert de cinco componentes que son: baja, moderada, alta, no uso el servicio, desconozco el servicio. Se seleccionó una muestra de 576 estudiantes, en 19 secciones, esto equivale a un 11.2% de la matrícula de estudiantes subgraduados (5,134). De la muestra previamente seleccionada, un total de 341 estudiantes contestaron el cuestionario, lo que representa un 59.2% de la misma y un 6.6% de la matrícula. Esta muestra es representativa de la población del Recinto, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

En cuanto a resultados los expresa en porcentajes de acuerdo a la escala Lickert mencionada, de cada una de las dimensiones descritas anteriormente, agrupando los resultados por dimensión, desde la escala más baja o sea no uso el servicio o desconozco el servicio y de allí plantea los porcentajes abajo o arriba del resto de los reactivos de cada dimensión.

Antecedente (2)

En la Universidad Politécnica de Madrid en la escuela universitaria de Arquitectura Técnica (2008), se realizó una encuesta para medir el índice de satisfacción del alumno en el centro, utilizando también una escala de Lickert de cinco parámetros que son: totalmente de acuerdo, bastante de acuerdo, ni

de acuerdo ni en desacuerdo, poco de acuerdo, nada de acuerdo. Las dimensiones evaluadas fueron: 1. organización de la enseñanza, 2. instalaciones e infraestructura para el proceso formativo, 3. plan de estudios y su estructura, 4. acceso y atención al alumnado, 5. proceso de enseñanza aprendizaje. Se contemplan 28 reactivos para las cinco dimensiones y los resultados son descriptivos a nivel de frecuencias expresados como por ciento.

Aparentemente son pocos los reactivos, más sin embargo en cada uno de ellos se cuestiona más de una cosa, por ejemplo, los espacios destinados al trabajo y al estudio y su equipamiento son adecuados. Cuando habla de espacios adecuados en la misma pregunta dice para el estudio, para el trabajo y su equipamiento. Lo cual multiplicaría los reactivos si se planteara para cada uno de ellos.

Antecedente (3)

Castillo (1996), en un estudio sobre el grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad de los Andes en Bogotá, Colombia, reporta seis dimensiones de abordar el problema que son: los siguientes aspectos, que fueron identificados como los fundamentales en la relación del estudiante con la Universidad: Administración y Organización: preinscripciones, horarios, cupos en materias y matrículas, entre otros aspectos académicos: orientación de los currícula, preparación y calidad de los profesores, metodología de los cursos, sistemas de evaluación, consejería y nivel académico de la Universidad, entre otros. Servicios de soporte a la educación: servicios de biblioteca, equipos de computación, recursos audiovisuales e instalaciones de los laboratorios, entre otros. Planta física: salones de clase, salas de estudio, parqueaderos, aseo del campus y seguridad, entre otros. Bienestar de los estudiantes: recreación y deportes, actividades culturales, servicios médicos, cafeterías y librerías. Relaciones con el medio externo:

intercambios estudiantiles, práctica empresarial y relaciones con otras universidades, entre otros.

La población objetivo se definió como aquella conformada por todos los estudiantes de pregrado de la Universidad; para obtener una muestra representativa de dicha población, se utilizó un muestreo estratificado aleatorio, tomando en consideración la distribución de los estudiantes por Facultades y semestres. Se realizaron un total de 283 encuestas.

Antecedente (4)

Campos, L. (2002). Realiza la investigación titulada “Relación entre las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico en ingresantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán-Huánuco”. El propósito del presente estudio fue describir y correlacionar las estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes ingresantes de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. Se trabajó con una muestra representativa de 237 estudiantes de ambos sexos ingresantes del semestre académico 2002-I, de las especialidades de: Derecho, Obstetricia, Ingeniería de Sistemas, Medicina Humana, Psicología, Economía, Enfermería y Agronomía; la misma que fue seleccionada mediante la técnica del muestreo aleatorio.

Realizando el análisis estadístico respectivo se arribó a las siguientes conclusiones:

- Las mujeres alcanzan puntajes ligeramente más incrementadas en las subescalas de estrategias de aprendizaje y en el rendimiento académico en comparación con los varones. Sin embargo, éstos no llegan a ser significativos estadísticamente. Por lo tanto, no existen diferencias significativas entre el uso de estrategias de aprendizaje en función al sexo.

- Existen diferencias significativas en el uso de la estrategia de aprendizaje: adquisición de la información, entre los estudiantes de las especialidades de estudio, correspondiendo su mayor utilización a las especialidades de Medicina, Enfermería y Psicología, seguido de Obstetricia, Derecho y Economía y finalmente, las especialidades de Ingeniería de Sistemas y Agronomía.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Calidad en la educación

La calidad de las instituciones educativas se debe definir y visualizar en un sentido integral, adoptando un enfoque de totalidad y globalidad de las mismas; en donde todos y cada uno de los elementos que conforman un centro educativo son considerados como susceptibles de estudio y análisis bajo criterios definidos de calidad. Se adopta por tanto, una concepción holística y sistémica en la que todos los componentes interrelacionados contribuyen al efecto global de un modo integrado; estando determinada la calidad por la conjunción dinámica de los elementos concurrentes.

Yzaguirre (2005), menciona que tal y como lo expresó en el libro ISO 9000 en la educación, hablar de “calidad de la educación” incluye varias dimensiones y enfoques, complementarios entre sí. La primera dimensión es la eficacia: una educación de calidad es aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender-aquello que está establecido en los planes y programas curriculares, al cabo de determinados ciclos o niveles. En esta perspectiva el énfasis está puesto en que, además de asistir a clase, los estudiantes aprendan en su paso por el sistema. Esta dimensión del concepto pone en un primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa. Una segunda

dimensión del concepto de calidad, complementaria del anterior, está referida a qué es lo que se aprende en el sistema y a su pertinencia en términos individuales y sociales. En este sentido, una educación de calidad es aquella cuyos contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona-intelectual, efectiva, moral y físicamente, y para actuar en los diversos ámbitos de la sociedad- el político, el económico, el social-. Esta dimensión del concepto pone en un primer plano los fines atribuidos a la función educativa y su realización en los diseños y contenidos curriculares. Finalmente, una tercera dimensión es la que se refiere a los procesos y medios en los que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa. Desde esta perspectiva una educación de calidad es aquella que ofrece al estudiante un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente convenientemente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y de trabajo, estrategias didácticas adecuadas, etc. Esta dimensión pone en primer plano el análisis de los medios empleados en la acción educativa”.⁽³⁾

La calidad es un rasgo atribuible a entidades individuales o colectivas cuyos componentes estructurales y funcionales responden a los criterios de idoneidad máxima que cabe esperar de las mismas, produciendo como consecuencia aportaciones o resultados valorables en grado máximo, de acuerdo con su propia naturaleza.

Pérez citado por Apodaca y Lobato (1997), nos habla acerca de la preocupación actual por la calidad en la educación, y menciona que en las últimas décadas cuando se viene haciendo de la calidad una preocupación específica; la calidad es objeto de congresos, seminarios y reuniones científicas

⁽³⁾ Yzaguirre (2005), *Calidad de la educación*, p. 87

de diferente naturaleza y alcance, de publicaciones sobre el tema o de investigaciones sistemáticas en torno a su naturaleza y problemática.

Continúa diciendo que la distancia entre el pensar de los teóricos y el hacer de los prácticos tiene múltiples explicaciones, una de las cuales, obviamente, es la posibilidad misma de llevar a la práctica unas propuestas ideales no siempre al alcance de organizaciones carentes de los correspondientes recursos; las preocupaciones de los políticos se centraron inicialmente en los aspectos más urgentes, destacando sobre todo el asegurar el derecho de la educación a toda la población en edad potencialmente escolar, edad que se ha ido ampliando en su primera etapa básica y obligatoria.

El establecer la educación en sus primeras etapas como gratuita, como un derecho de los individuos por el simple hecho de nacer en un país libre, trae como consecuencia que no se pueda cumplir económicamente con los criterios de calidad que la sociedad demanda, pues esto masifica la educación básica con el consecuente deterioro de una ausencia de elementos básicos en el desarrollo formativo del individuo, que no comprenderá después los adelantos tecnológicos que se le presenten, más bien el que la educación sea gratuita en la educación básica pasa de ser un derecho a un slogan político que no cumple con las metas de alfabetizar a todos ni darles la educación con la calidad que se merecen.

Aún sabiendo que la enseñanza superior es un motor de desarrollo económico y social, que tiene valor por sí misma al facilitar el desarrollo de las personas, su enriquecimiento cultural y el progreso de sus conocimientos, y contribuye a la igualdad de oportunidades de todos los alumnos, está en crisis. Las políticas de reajuste han elevado las deudas presupuestarias de las instituciones, el éxodo de competencias y el desempleo de los titulados han provocado una pérdida de confianza en este nivel de la educación. Esta

realidad, que marca la demanda que hoy se hace a la educación, contrasta con otra realidad bastante conocida; hoy, por tal y como están, los sistemas educativos no pueden salir airoso frente a este desafío.

Bastantes diagnósticos han demostrado empíricamente los problemas de burocratización de la administración, de rutina de las prácticas escolares, de obsolescencias de los contenidos curriculares, de ineficiencia de los resultados finales. El movimiento de llevar la calidad a la educación lleva consigo un movimiento económico, pues a los centros educativos hay que dotarlos de materiales, mejorar y ampliar sus instalaciones, laboratorios, campos deportivos y luego después de esto llegan las demandas como la mejora de la formación del profesorado, capacitación de los directivos, personal especializado, etc.

Junto a ello dicen Apodaca y Lobato (1997), como un hecho bastante generalizado: al mundo de la educación llegan conceptos de otros ámbitos del hacer humano: calidad total, acreditación, certificación, que van incorporándose al lenguaje de los responsables de la educación y después a los educadores.

Después aparecen nuevos elementos explicativos. La competencia entre instituciones, la preocupación por la supervivencia y esa necesidad radical del ser humano de aumentar el ámbito de sus necesidades. En efecto el hombre se va planteando la satisfacción de determinadas necesidades; cuando logra niveles aceptables en una de ellas comienza a plantearse otras de nivel superior; En tal sentido las necesidades cualitativas suelen venir después de las cuantitativas.

Así en los países avanzados los problemas de la educación han dejado de ser en esencia de tipo cuantitativo para pasar a serlo de tipo

cualitativo, es decir, tienen que ver con la calidad. Por lo anterior, existen, otros factores que explican el tema los cuales tienen que ver con la demanda organizada de los consumidores, con la difusión internacional de experiencias, con el deseo de prestigio de los profesionales o con la obligación de rendir cuentas de los recursos públicos asignados, cada vez más escasos ante una demanda progresivamente mayor por parte de la sociedad.

El discurso de la calidad resulta paradójico. Su amplísima ambigüedad ha permitido una proliferación de interpretaciones, y, por consiguiente, ha colocado la reflexión en el lugar de mirar la educación y la enseñanza desde múltiples horizontes que revelan la naturaleza de su complejidad. Sus misterios parecen tener la astucia, la inteligencia y la riqueza de conexiones del dios Hermes para burlar los intentos de apresarlas y constreñirlas, mediante paradigmas cuyas fantasías, tocadas por la sobrevaloración conceptual e instrumental, descuidan el bosque de insinuaciones que aparecen cuando se las lee con la lupa de la simplicidad. Ello hace recordar a la tecnología educativa de base conductista y, tal vez, al imaginario que gira en las maneras de acercarse a los diferentes constructivismos.

2.2.2. Evolución de la Evaluación de la Calidad en la Educación Superior

Para Díaz Barriga (2004), la evolución y desarrollo de la evaluación educativa en el ámbito de la educación superior se ha gestado en el contexto del pensamiento neoliberal. La evaluación educativa se ha constituido en un excelente instrumento para establecer una serie de prácticas de control sobre la actividad académica. Desde las prácticas de evaluación se busca establecer una nueva racionalidad del trabajo académico en la

educación y se promueve una nueva relación entre Estado e instituciones universitarias y entre autoridades universitarias y personal académico.⁽⁴⁾

Si la Universidad Latinoamericana fue heredera de un conjunto de principios del pensamiento liberal europeo, en particular el francés del siglo pasado, el pensamiento neoliberal utiliza la evaluación como parte de una estrategia para establecer mecanismos de funcionamiento cercanos a la Universidad pragmática gestada en el desarrollo industrial estadounidense.

Destaca Díaz Barriga (2004), “que podríamos afirmar que el liberalismo se concretó, en el ámbito universitario, en los principios de libertad de cátedra y de investigación y en la concepción de autonomía universitaria como espacio de gestión académica desde los académicos. Tampoco se puede desconocer que la evolución de algunas universidades latinoamericanas, sobre todo a partir de la década de los años sesenta incorporó a esa perspectiva liberal, la propuesta de reformular tanto los contenidos, como su concepción de servicio social, en una orientación que articulase su saber a las necesidades de los sectores amplios de la sociedad. De esta manera la universidad latinoamericana estableció un compromiso con las sociedades que la circunscribían. Las características, impacto y coherencia de tales proyectos fueron muy variadas en general requirieron de un alto compromiso de su personal académico como del sector estudiantil. Estos proyectos educativos paulatinamente fueron cancelados, desgastados, abandonados y/o atacados por Estados autoritarios o democráticos que no podían dejar de defender ciertos intereses vinculados con el capital”.

Por otra parte, el ascenso del pensamiento neoliberal en América Latina vinculado a la supervisión política y económica que

⁽⁴⁾ Díaz Barriga (2004), *La evaluación universitaria en el contexto del pensamiento neoliberal*. Centro de Estudios sobre la Universidad. p. 124.

ejercen los organismos internacionales (Fondo Monetario Internacional, Banco Mundial). Supervisión que forma parte de una estrategia de los países desarrollados para establecer condiciones globales que les permitan mantener los beneficios que reporta la existencia de países pobres, es el contexto donde se crea un escenario diferente para establecer nuevas formas de relación entre Estado y Universidad.

Estas nuevas formas de relación se operan aún con el auge de los proyectos democráticos en América Latina de la década de los ochenta responden a una derechización global de occidente. En esta derechización la crisis económica se puede considerar como un factor detonante pero no el único determinante.

En este contexto los códigos del pensamiento educativo se fueron modificando con la instauración del pensamiento neoliberal: calidad de la educación, excelencia académica, eficiencia y eficacia del sistema educativo, representan el "texto" en el que se conforma el planteamiento de la evaluación educativa. De nada sirvieron las diversas aproximaciones que mostraron los elementos gerenciales que subyacen en tales conceptualizaciones. Los organismos internacionales y los responsables de la conformación de la política educativa los instituyeron paulatinamente en el escenario educativo.

2.2.3. Evaluación y acreditación de la calidad universitaria ante la Internacionalización.

Kells citado por Royero (2002), describe tres tipos o modelos de evaluación de acuerdo al foco de atención principal y sobre la base de cuatro variables básicas: el propósito de la evaluación, el marco de referencia o base para la evaluación, el foco de amplitud de la evaluación y el de los modelos de procedimientos principales en el sistema. Kells, luego de su análisis mundial,

describe tres modelos básicos de evaluación de la calidad: el modelo americano, el modelo europeo continental, el modelo británico y el modelo escandinavo.

a. *El modelo americano*

El modelo americano intenta básicamente mejorar los programas institucionales y proporcionar garantía al público. El margen de acción de evaluación se inclina hacia el logro de metas institucionales y hacia estándares gremiales, se incluyen las instituciones enteras como la evaluación programada en la educación, investigación y la administración. La evaluación por pares rara vez se centra en estándares de grado y calificación

b. *El modelo europeo*

En torno al modelo europeo continental, el mismo autor define la función de mejora y calidad no sólo a la garantía del público, sino al gobierno. El marco para la evaluación son básicamente las expectativas de los gremios, el foco de la evaluación es ante todo el programa académico, más que los servicios administrativos y las estructuras. El principal procedimiento utilizado es el equipo externo de evaluación por pares.

c. *El modelo británico*

El modelo británico pone énfasis en el mantenimiento de los estándares de los títulos académicos y los establecimientos de criterios de calidad. Los procedimientos básicos son los de la evaluación por pares y el uso de indicadores de desempeño. El modelo inglés es la expresión de lo que hoy día denominamos evaluación de calidad mediante la revisión por pares. Los profesores deciden entre ellos lo que debería enseñarse y quién lo enseñaría”.

La cultura de la evaluación se ha ido extendiendo con rapidez, tanto en América Latina como en Europa, especialmente en la última década del siglo pasado, acompañada de importantes y cada vez más numerosos esfuerzos por mejorar los mecanismos e instrumentos de evaluación externa de la educación superior. Los esfuerzos se han llevado a cabo en varios frentes. En particular, en América Latina los trabajos encaminados a vincular la evaluación con la acreditación tienen ya una historia, aunque no se puede decir aún que exista un marco común en este sentido. Destacan sobre todo programas regionales en materia de integración educativa que llevan varios años funcionando. Un ejemplo de esto es el espacio centroamericano, cuyo más reciente avance es la creación del Consejo Centroamericano de Acreditación en 2003. También destacan los programas de posgrado regionales avalados por el Consejo Superior Centroamericano, el Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICEVAES) y los programas recientes del Convenio Andrés Bello orientados al establecimiento de indicadores de calidad comparables y a la formación de pares evaluadores en el ámbito regional.

2.2.4. La Globalización: Economía, Sociedad, Cultura y Educación

La palabra globalización ha sido, probablemente, la palabra más usada –y abusada- en los círculos académicos, empresariales y estatales en los años 1990's y en lo que va del nuevo siglo. En ese periodo se celebraron cientos de congresos, foros, conferencias, talleres, entre otros sobre el tema y se publicaron tantos artículos y libros como para invadir una biblioteca.

También es fundamental que tengamos presente que no existe una definición universalmente aceptada de lo que es la globalización. De igual

forma que con todos los conceptos medulares de las ciencias sociales su significado preciso se mantiene profundamente debatido.

Para Vélez (2002), la globalización es variadamente concebida como:

1. La acción a distancia (donde las acciones de un agente social en una localidad puede tener significativas consecuencias para “otros que están distantes”)
2. La compresión del espacio-tiempo (refiriéndose a la manera en que las comunicaciones electrónicas instantáneas erosionan las restricciones de la distancia y el tiempo en las organizaciones e interacciones sociales)
3. La aceleración de la interdependencia (entendida como la intensificación de las relaciones entre las economías y sociedades nacionales de modo que los eventos ocurridos en un país impactan directamente a otros)
4. El proceso que conduce a un mundo encogido (la erosión de los bordes y barreras geográficas de la actividad socio-económica)
5. El reordenamiento de las relaciones de poder interregionales;
6. La conciencia de la condición global; y,
7. La intensificación de la interconectividad regional”.⁽⁵⁾

Continúa diciendo Vélez (2002), con lo anterior en cuenta podemos apreciar que el concepto de globalización implica, primero y sobre todo, un ensanchamiento de las actividades sociales, políticas, y económicas a través de las fronteras, de tal modo que los eventos, decisiones y actividades en una región del mundo pueden tener gran significado e importancia para individuos y comunidades que se encuentran en regiones distantes del globo. En este

⁽⁵⁾ Vélez Cardona W. (2002), *Globalización y educación superior*. p. 89.

sentido, la globalización encarna y sintetiza “la interconectividad transregional”, el ensanchamiento del alcance de las redes de actividad social y poder, y la posibilidad de acción a la distancia. Más allá de esto, la globalización implica que la conexión a través de las fronteras no es sólo ocasional o aleatoria, sino que se han regularizado hasta el extremo de que es posible detectar una intensificación, o creciente magnitud de la interconectividad, de los patrones de interacción y flujos que trascienden las sociedades constituidas y los Estados existentes en el ámbito mundial. Más aún, la creciente extensión e intensidad de la interconectividad global implica también una aceleración de las interacciones y procesos globales; de igual modo que el desarrollo del sistema mundial de transportes y comunicaciones incrementa la velocidad potencial de la difusión global de ideas, bienes, información, capital y personas. Y la creciente extensión, intensidad y velocidad de las interacciones globales puede también ser asociadas con una profundización de los vínculos entre lo local y lo global (“globalización”) de tal modo que el impacto de eventos distantes se ve magnificado, mientras que hasta el más local de los desarrollos empieza a tener enormes consecuencias globales. En este sentido, las fronteras entre los asuntos domésticos y los globales tienden a borrarse.

Para Knight (2005), “la globalización es el flujo de tecnología, economía, conocimientos, personas, valores, ideas... a través de las fronteras. Afecta a cada país de manera diferente en virtud de la historia, las tradiciones, la cultura y las prioridades de cada nación”.⁽⁶⁾

Los adelantos tecnológicos actuales, en las comunicaciones, la firma de tratados comerciales múltiples, como el tratado de libre comercio, El Mercomún Europeo, Los Países Andinos, Los del Cono Sur, los Tigres de

⁽⁶⁾ Knight Jane (2005), *Internacionalización de la educación superior*, p. 288.

Oriente, los países Centro Americanos etc. , también, el aumento de la infraestructura de las comunicaciones, como son puertos aéreos y marítimos, con el consecuente aumento de los servicios de carga por la multiplicación de líneas terrestres, aéreas y marítimas de carga y pasajeros; y que en la mayoría de las casas de la clase media, y alta, haya computadores con conexiones a Internet, y otros servidores de redes informáticas de aprendizaje, información, y comercio, que gran parte de las comunicaciones sea eficientada en tiempo, y calidad, a través de la red de satélites multinacionales, el tremendo auge que tienen los teléfonos celulares. Han hecho que el mundo parezca más pequeño y accesible a los habitantes de los diferentes países de todo el globo terráqueo. Todos estos cambios, se han establecido en pocos años, y muchos todavía hemos de ver en otros pocos años más por venir.

Para Marín (1997), “la globalización es la aceleración del desarrollo económico a través de las fronteras políticas nacionales; la regionalización es la formación de grupos de países en bloques nacionales; la regionalización es la formación de grupos de países en bloques económicos, unificados por una potencia central. Existen en la actualidad cuando menos tres importantes: la comunidad de Estados Europeos, América del Norte, y Japón y países asiáticos. ⁽⁷⁾

Los cambios en la organización mundial y el reparto internacional del trabajo impuestos por estos bloques económicos, implican la necesidad de modificar las formas y los contenidos de todos los procesos educativos, en todos los niveles y grados dentro de las diferentes zonas globales.

⁽⁷⁾ Marín Marín A. (1997). *La globalización y su impacto en la reforma universitaria*.

2.2.5. Satisfacción

La satisfacción del individuo, es una condición que le da su estado de ánimo, conjuntamente con su experiencia en el momento de vivir una situación que le determinará un cambio en su conducta o su actitud, este es el factor que se debe determinar, en la búsqueda de elementos que nos permitan utilizar este criterio como un indicador de la calidad o la no calidad de una institución educativa. La concepción del concepto encierra una relatividad normal, en el sentido de que no todos los individuos responden de igual manera ante un mismo estímulo, pero en conjunto si pueden manifestar tendencias por lo cual se requiere de hacer investigación aplicada al respecto.

Emmanuel Kant decía: "Demos a un hombre todo lo que desee y en ese mismo momento sentirá que este todo, no es todo"

Satisfacción se define conceptualmente como 'el cumplimiento o realización de una necesidad, deseo o gusto', lo cual, en términos de investigación de mercados, se podría plantear como una pregunta en términos de si se ha cumplido o no, en mayor o menor grado, la necesidad, el deseo o gusto que dio origen a una compra determinada. Satisfacción tiene como sinónimos alegría, placer, gusto, complacencia, gozo, deleite, agrado, bienestar o contento, entre muchas otras. Y como antónimos desagrado, disgusto, descontento o tristeza y desde luego, insatisfacción.

Una breve referencia semiológica nos hace encontrar como definición de satisfacción: "la acción de satisfacer. Gusto, placer. Realización del deseo o gusto. Razón o acción con que se responde enteramente a una queja". Al ser definida como la acción de satisfacer, pudiéramos siendo más exquisitos aún observar qué significa satisfacer: "Pagar enteramente lo que se debe, aquietar, saciar, dar solución, cumplir, llenar...Gustar, agradar a una

persona algo o alguien. Aquietarse o persuadirse con una razón eficaz. Estar conforme uno con algo o alguien".

Evidentemente cuando leemos esta definición nos damos cuenta de lo difícil que resulta satisfacer y sentirse satisfecho. Pero algo más allá de esta primera impresión, resulta evidente desde una lógica deductiva elemental. Se trata de dos aspectos esenciales:

1. La satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere (que se espera, que se desea, etc.) y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.
2. Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro alguien de realizar una acción determinada provocadora de un determinado resultado que sea valorado como positivo o no, como "satisfactor" o no.

La satisfacción entonces no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. Entiéndase, no es apenas una evaluación desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados, sentimos de un modo o de otro.

2.2.6. La satisfacción del cliente e intentos de determinar su medida.

Sabemos que el conocimiento de la satisfacción de los clientes garantiza el éxito empresarial. Por tanto, para lograr la consecución plena del cumplimiento de las exigencias y expectativas de los clientes, no debemos caer en el error de considerar solamente nuestra visión del producto, sino que

debemos: identificar, conocer, escuchar, entender y cuidar a los clientes, para garantizar el éxito empresarial.

Por tanto, la realización de estudios sobre la satisfacción de los clientes, conlleva la captación y retención de los clientes más importantes para la empresa, en base a la identificación de aquellos aspectos que se constituyen como áreas prioritarias de mejora, y en consecuencia optimización de los recursos propios de la organización.

La visión anterior es netamente empresarial, de tal manera que el cliente es el centro de la atención de la empresa, sin embargo, existe el dilema de que confundimos con cierta frecuencia, la satisfacción con las necesidades, lo cual es clarificado de la siguiente manera

Para el común de la gente, las necesidades referidas siempre a bienes o servicios, se generalizaron de tal manera que se establecieron paradigmas de satisfacción cuya característica más importante fue la uniformidad. La satisfacción de las necesidades de los seres humanos se redujo a la urgencia de tener bienes, de tener servicios, de acumularlos, aún sin importar su utilidad. Para adquirirlos lo único realmente necesario es el dinero. Imitar las posibilidades de tener lo que tienen los demás, se convirtió en una competencia que nos convoca a todos. Las otras dimensiones existenciales perdieron vigencia y con ellas los valores no convencionales que fueron en su tiempo la base de las relaciones sociales y constituyeron la piedra angular de las distintas culturas. Al imponerse el paradigma de lo uniforme, la diversidad inició su descenso vertiginoso hacia la muerte en el pleno sentido de la palabra.

Desde la propuesta del Desarrollo a Escala Humana, las necesidades humanas son pocas, clasificables y son las mismas en todas

partes, para todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que diferencia las culturas es la forma como cada una, de manera autónoma, determina satisfacer las necesidades.

Este concepto de necesidad, que nos aparta del asumido comúnmente, involucra dos elementos conceptuales claros: por una parte, necesidad es carencia; por otra, necesidad es potencialidad individual y colectiva. Por ello siempre estaremos en la búsqueda de mejores niveles de satisfacción y jamás las colmaremos. Nuestra misión es actualizarlas, cuidando siempre que todas ellas estén, por lo menos, por encima del umbral mínimo de satisfacción. Es a partir de allí desde donde podemos construir sociedades equitativas pero diferentes, seres humanos tolerantes y relaciones con los otros seres vivos que garanticen la existencia de una tecnología para el servicio y no jerárquicamente subyugante.

Desde la perspectiva del Desarrollo a Escala Humana, al asumir la existencia de la pobreza, se habla de ésta en plural. Es decir, existen tantas pobrezas como necesidades fundamentales. A cada una corresponde un nivel de pobreza, pero ésta sólo afecta negativamente mientras las personas se mantengan por debajo del umbral mínimo de satisfacción de la necesidad. Así podemos decir que hay pobres de afecto, o de ocio, o de protección o de subsistencia, pero jamás encontraremos un “pobre absoluto” como nos han querido hacer creer.

Las necesidades humanas fundamentales son de dos clases: existenciales y axiológicas. A las primeras corresponden satisfactores dentro de las categorías de SER, TENER, HACER y ESTAR. A las segundas corresponden satisfactores que coadyuvan a colmar el desarrollo de valores no convencionales pero básicos en la realización de los seres humanos:

- Subsistencia
- Protección
- Afecto
- Entendimiento
- Creatividad
- Participación
- Ocio
- Identidad
- Libertad
- Trascendencia

Según Morales y Hernández (2004), “el concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por el estudio de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en este área de investigación, incluso un estudio de Peterson y Wilson (1992) estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del consumidor”.⁽⁸⁾

Pero en las últimas décadas el objeto de la investigación del constructo de satisfacción ha variado. Así, mientras en la década de los setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento.

Los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de

⁽⁸⁾ Morales Sánchez y Hernández Mendo (2004) *Calidad y satisfacción de los servicios*, p 308.

los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción.

Se puede medir la satisfacción por sí misma, o los elementos que llevaron a que ésta se diera. Es decir, se puede hacer una medición directa de aquello que llamamos satisfacción y que es el resultado de una cadena compleja de eventos y relaciones que entretienen la relación entre cliente y proveedor. O se puede hacer una medición de todas y cada una de aquellas dimensiones, factores, atributos, elementos de ejecución y características del producto o servicio que en su conjunto dan lugar a un cliente satisfecho.

Se asume que el proceso de evaluar cada elemento de la relación comercial por separado lleva a una corrección en la apreciación que el cliente hizo originalmente acerca de su satisfacción. Esta corrección puede ser tanto para sobrevaluar como para devaluar la satisfacción originalmente declarada

Por ello hemos considerado importante realizar una revisión de su conceptualización, observando una elevada variabilidad. Algunas de las definiciones más relevantes de este constructo, quedan reflejadas en la siguiente tabla. Las cuales hemos ordenado cronológicamente para poder apreciar la evolución que ha experimentado su definición a lo largo del tiempo.

2.2.7. El alumnado como Cliente.

En la universidad comercial, la institución se transforma en empresa, los profesores se vuelven empresarios, el profesionalismo administrativo se convierte en el modelo último en la toma de decisiones, y los estudiantes y los resultados de la investigación son productos que van a la industria, la cual se vuelve el consumidor del servicio en última instancia. Al ser remplazados los valores tradicionales y los patrones organizacionales por los

del mercado, la universidad entra completamente en una fase de capitalismo académico.

La necesidad de mantener y mejorar continuamente el servicio a los clientes es la preocupación constante de todas las instituciones y entes empresariales a nivel mundial, bien sea productores de bienes o prestadores de servicios, entre los cuales el educativo es de especial relevancia. Los clientes son el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las empresas e instituciones en un determinado mercado de productos o servicios, debido a que éstos son los que compran los productos y utilizan los servicios brindados por estas organizaciones, produciéndose así una relación cliente – producto/ servicio, cliente – proveedor. En este contexto surge el enfoque de cliente, cuyos procesos ínter vinculantes son creados y puestos en marcha en atención a una sola meta: La satisfacción del cliente, sea interno o externo; teniendo como apoyo procesal el principio de la calidad y su gestión continua a los fines de obtener permanentemente pautas de mejor hacer. En el enfoque general de calidad del servicio, brazo ejecutor de la política de satisfacción al cliente, se erradican los estereotipos y se cambian las ideas y formas de pensar, substituyendo conceptos y enfoques inoperantes; es decir, se mejora continuamente, no solamente el servicio del mismo sino todas las actividades y gestiones gerenciales que contribuyen a su obtención y referencia al público, junto con los servicios post – venta; la orientación para estos cambios será proporcionada por las opiniones de los usuarios del servicio, puesto que el objetivo fundamental es satisfacer a plenitud sus necesidades y expectativas”.

Es comprensible que este fenómeno suceda en el ámbito empresarial pero el problema surge cuando hablamos de educación, en primer lugar porque no queda claro quién es el cliente, podría ser el alumno que recibe

la formación, la empresa que costea la formación o en definitiva la sociedad. Entendiendo que el alumno es cliente, puesto que establece un acuerdo con una institución para ser parte de proceso educativo, ha de tener la posibilidad de expresar sus deseos, percepciones y necesidades en cuanto a la calidad del profesorado, los contenidos, las herramientas de comunicación disponibles en su curso, etc. A la hora de hablar de educación, al contrario que en otro tipo de servicios, es necesario pensar que el alumno no es un mero receptor de un servicio, sino ante todo, es parte de un proceso educativo lo cual es sustancialmente distinto, pues el aprendizaje que recibe es parte de un proceso sumativo a través del tiempo que el mismo estime. Considerarlo como un receptor nos llevaría a las visiones tradicionalistas de la enseñanza unidireccional. Hoy en día sabemos que la educación es un proceso donde el alumno construye, siendo la labor del profesor dirigida hacia guiar o facilitar el aprendizaje del alumno.

Lo anterior coincide en términos de calidad con lo expresado por Informe de Surinam (1998), que dice: no existe una definición de calidad que satisfaga a todos los individuos que se interesen por ella, al menos si se trata de la calidad en la educación. En economía, la calidad generalmente se define sobre la base de la satisfacción del cliente. A este punto, se puede mencionar una de las diferencias entre la calidad en la economía y la calidad en la educación. En la economía, el cliente sabe lo que quiere, compra un producto de servicio. En la educación el cliente es el estudiante, pero también es la sociedad y es el gobierno. Además, en la educación no se sabe cuál es el producto: ¿es la instrucción o es el estudiante graduado o es la satisfacción de la sociedad?

Según González (2003) “un alumno satisfecho con la institución universitaria verifica la calidad de la misma. En este sentido son los propios

alumnos los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que cuenten con unos recursos adecuados y los servicios de que disponga y las actividades que se oferten respondan a sus necesidades. Es decir, cuando estén satisfechos con las instalaciones y recursos, así como con los servicios y actividades que la Universidad ofrezca. En segundo lugar, esta satisfacción se verá recompensada en tanto los órganos de gobierno y representación solucionen los problemas existentes de un modo eficaz”. La importancia de lo mencionado anteriormente radica en saber cómo, y que, preguntarle para obtener información que nos indique el grado de satisfacción con los servicios que está obteniendo de la universidad. La información deberá tomarse con cautela pues su opinión será influida por diversos factores a veces ajenos al ámbito universitario, tales como cuestiones emocionales, sentimentales que tienen que ver con su desempeño en el núcleo familiar o con el grupo de iguales. ⁽⁹⁾

Todo proceso educativo debe estar centrado en el estudiante, a él nos referiremos, a su contexto, para aproximarnos a las variables que le impactan.

El uso de cuestionarios es una práctica corriente en la evaluación de la calidad de la educación, no obstante a menudo se observa confusión entre satisfacción y calidad. Los alumnos pueden sentirse satisfechos con un programa, puesto que es el único que conocen, o por una sencilla o atractiva conferencia, si esto se relaciona con las calificaciones profesionales que sus futuros empleadores esperan que los mismos detenten. También pueden auto declararse insatisfechos si un curso es difícil aun si es de valor educativo.

⁽⁹⁾ González López, I. (2003) *Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad.*

La opinión de los estudiantes, es por supuesto, una fuente apreciada de información sobre la calidad de la educación, los estudiantes constituyen una fuente válida y relevante de información en términos de la evaluación de ciertos aspectos de su formación, y siguen comentando que ellos están mejor calificados para describir su carga de trabajo, la claridad de las conferencias, el entusiasmo de sus profesores, la atención que prestan a sus problemas y las dificultades que podrían tener en capítulos asignados o del objetivo del curso.

Los grupos de personas, de cualquier índole que sean, se constituyen para satisfacer las necesidades de sus miembros. El grupo se plantea metas y objetivos, se estructura y funciona para alcanzar objetivos y metas que darán satisfacción a las necesidades que han sido identificadas. En el caso de los grupos escolares, las necesidades son muy variadas y se refieren a ser tomados en cuenta, sentirse seguros, ser estimados, saber cómo estudiar para aprender, comprender las materias, tener motivos para estudiar, comprender su cuerpo, definir sus aspiraciones personales, realizarse, etc.

A continuación señalamos diversas razones para considerar a las necesidades de los alumnos, como un elemento que debe ser atendido en el proceso de la enseñanza. Son:

- El alumno está mejor dispuesto a aprender aquello que él percibe como significativo, a lo que se le atribuye un valor desde su perspectiva personal. Y es valioso y significativo para el alumno lo que satisface sus necesidades lo que tiene que ver con sus aspiraciones, con sus problemas
- Se aprende porque hay ciertas fuerzas interiores que impulsan al sujeto hacia las actividades que proporcionarán las experiencias para aprender. De esta manera, la búsqueda de parte del alumno para la satisfacción de sus necesidades actúa como fuerza que motiva el aprendizaje.

- La satisfacción de ciertas necesidades puede hacer surgir nuevas necesidades, lo que da dinamismo, flexibilidad y efectividad al proceso de enseñanza
- La insatisfacción de ciertas necesidades puede generar tensiones, conflictos, frustraciones, tanto en los alumnos individualmente considerados, como en los grupos escolares, puesto que se produce una carencia en el sujeto o en el grupo que atenta en contra de su bienestar, o se da una especie de lucha entre fuerzas internas y externas.
- La satisfacción de necesidades en los alumnos produce un efecto importante en la formación en los dominios valórico, actitudinal y socio-afectivo de los escolares. Por ejemplo, el estudiante que ve satisfecha su necesidad de ser aceptado por los demás, podrá darse cuenta de que ello ocurre porque se comporta en tal forma que hace que los demás lo acepten; entonces desarrollará una actitud, en relación con la forma de comportarse con los otros.
- El conocimiento de las necesidades de los alumnos, permite al profesor una mejor comprensión de su comportamiento, apreciando las carencias que lo afectan.
- Otra consecuencia importante relacionada con la satisfacción de las necesidades de los alumnos, se produce en el autoconcepto y en la autoestima. Esto ocurre por cuanto la satisfacción de nuestras necesidades requiere, muchas veces, de los demás y, por cuanto el auto-concepto y la auto-estima se forman por la manera en que los demás actúan con nosotros.

2.2.8. Empatía

Partimos del principio de que los individuos son seres diferentes, pero que se parecen mucho entre sí. Las relaciones variadas que mantienen,

permiten ponerlos en carpetas, archivarlos y crear referencias en el campo de su comportamiento futuro, derivado del presente, ante cada situación que vive y la que vivirá en el futuro, todo ello en un sentido general.

La empatía es algo similar. Nos brinda la posibilidad de conocer el comportamiento organizacional, y predecir el comportamiento de grupos e individuos dentro de un ente complejo, nunca olvidar que del individuo, pasamos al grupo y del grupo a la organización.

El ser empático, ha recibido un conjunto de experiencias derivadas de un entrenamiento previo que lo hace ser y sentir la emoción que otros transmiten, no por la inserción de sí mismo dentro de los demás sino por la capacidad de recordar comportamientos en los seres, formas iteradas y derivada de una autoconciencia motora captadora de rasgos que lo avisan y lo hacen sentir.

En éste proceso, la memoria es algo esencial, pero entendida como la capacidad de recordar acontecimientos que han generado experiencias en la vida que se han de tener presentes en la existencia, y que son generadores de corrientes psicológicas, es decir, interrelación que genera un estado, que hacen que el empático se percate de dicho sentir del otro individuo, o individuos.

Es por ello, que sintetizando el concepto la empatía es un sentir con los demás, siendo no más que los sentimientos que generan individuos y sentidos por el empático, considerando los pasos de memoria, autoconciencia del acontecimiento, control emocional de éste y entonces llegamos a la empatía.

La empatía es una emoción inteligente derivada, ya que es resultado de la existencia de otro u otros y que impactan en forma de flujo psicológico en el individuo empático. La autoconciencia forma parte elemental de este proceder en muchos casos involuntario del ser humano es un proceso

de análisis y de referencias, resultará fácil encontrar el sentimiento, la emoción si ésta situación ya ha sido vivida, sino se convertirá en un proceso de análisis breve que generará una emoción, será el impacto del flujo psicológico en tu ser.

Existe una relación emoción-cognición, por ello existe autoconciencia del acontecimiento. Llegado éste momento el individuo controla la emoción, relación fundamental entre la mente emocional y la pensante, es necesario controlar las habilidades de autoconciencia, control emocional y motivación, porque serán las que nos permitan controlar el flujo psicológico, conocerlo, o analizarlo, que nos llega del exterior.

2.2.9. Fiabilidad

La fiabilidad es entendida como la cualidad de la persona o cosa fiables. O también es considerado como la probabilidad de que una máquina, un aparato o un dispositivo funcionen correctamente bajo ciertas condiciones y en un periodo de tiempo determinado: es un coche de gran fiabilidad debido a su buena suspensión y a la eficacia de sus frenos.

La calidad de fiable es reconocida como la probabilidad de que un elemento o sistema funcione correctamente después de un tiempo dado de utilización.

La fiabilidad de un procedimiento legal considera la fiabilidad de un sistema como la probabilidad de que ese sistema funcione o desarrolle una cierta función, bajo condiciones fijadas y durante un período de tiempo determinado, es decir es la probabilidad de buen funcionamiento de algo.

2.2.10. Seguridad

Si esta pregunta se hiciera a directivos y ejecutivos de las organizaciones, muy probablemente la respuesta sería sí. No obstante, para

tener certeza al respecto, debemos realizarnos algunas preguntas básicas, de aquellas que nos llevan a cuestionar los paradigmas donde nos movemos.

Debemos citar las palabras misión, visión y objetivos estratégicos, muy comunes en los ejercicios de planeación estratégica, pero a los cuales no les damos la fortaleza que necesitan. De hecho, si realmente queremos estar en el mundo de la seguridad y lograr que ésta se convierta en un elemento estratégico, se hace imperativo que los actores y responsables conozcan y ayuden a crear el objetivo a donde estamos apuntando y que además contribuyan a construir el camino que hemos de seguir para alcanzar el objetivo. Lógicamente estos dos, objetivo y camino, deben estar sincronizados y alineados con los procesos y las personas de la organización, de modo que generen valor agregado dentro del conjunto de los procesos que posee la empresa.

Siempre hemos de estar cuestionándonos que cambios pueden ocurrir y que forma tendrá mi sector en el futuro, como logro ser un participante reconocido y activo en esos cambios y además como contribuyo al mejoramiento continuo desde mi puesto de trabajo. Dicho esto, para que realmente sea estratégica la seguridad en cualquier organización, se necesita del aprendizaje y desarrollo de cada una de las personas de la organización, para que ellos se comprometan y lo conviertan en acción.

Seguramente no es necesario inventar nuevas estrategias. Tal vez sea mejor contar con la experiencia de las personas, con el ánimo de apuntar hacia lo que la organización quiere y necesita, para así crear programas de seguridad que sean aplicables y amigables dentro de un sistema organizacional, contribuyendo a que los involucrados sean colaboradores incondicionales de la seguridad organizacional. Siempre que se piense en seguridad como estrategia debemos iniciar por reconocer que todo lo que se

haga en pro de la misma debe ir engranado y no como rueda sola; es de carácter obligatorio que estos movimientos logren una retroalimentación que permita generar correcciones o mejoramientos.

Lo que es realmente importante para que la seguridad sea estratégica, es que tenga un fin y un camino para lograrlo y que las decisiones se tomen en tiempo real. En este contexto, la seguridad será estratégica cuando entendamos que no solo es de un grupo de personas, sino que la labor aunque difícil es de todos. Por supuesto, las estrategias en todos campos, incluida la seguridad, en principio no son más que planteamientos teóricos.

Solo sabremos si es buena o mala hasta cuando llegue el momento de su ejecución por parte de todo el engranaje organizacional, pues en ese mismo momento que afrontara la prueba real.

2.2.11. 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:

- 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.
- Interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.

2.3. Marco conceptual

- **EMPATÍA.** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como

también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

- **FIABILIDAD.** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- **SEGURIDAD.** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
- **TANGIBLE.** Que se puede percibir cualquier cosa u objeto por medio del tacto, es decir que se puede comprobar de manera precisa sus características.
- **CALIDAD.** Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades expresas”. Las necesidades pueden incluir aspectos relacionados con la aptitud para el uso, seguridad, disponibilidad, confiabilidad, mantenimiento, aspectos económicos y de medio ambiente. Este término no se emplea para expresar un grado de excelencia en un sentido comparativo, ni se usa con un sentido cuantitativo para evaluaciones.

Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren aptitud para satisfacer al cliente

- **EVALUACIÓN.** No se puede hablar de calidad sin remitirse al término evaluación, que es el mecanismo mediante el cual la calidad se determina, luego entonces evaluación es: el proceso sistemático de recolección y análisis de la información, destinado a describir la realidad y emitir juicios de valor sobre su adecuación a un patrón o criterio de referencia establecido como base para la toma de decisiones. Evaluar es participar en la construcción de un tipo de conocimiento axiológico, interpretando la información, estableciendo visiones no simplificadas de la realidad y facilitando la generación de una verdadera cultura evaluativa.

Existe la posibilidad de utilizar la evaluación para diversas y muy diferentes funciones: Diagnóstico, comparación, clasificación, jerarquización, control, mejora, comprensión, amenaza, comprobación, aprendizaje, emulación, diálogo, clasificación, pasatiempo, etc. Salta a la vista que no todas tienen la misma naturaleza e importancia. Unas son abiertamente desechables; otras, sin duda deseables. Es difícil, por otra parte, que se puedan aislar de forma precisa e indiscutible. De esta simple enumeración se deriva que hay funciones que deberían garantizarse y otras que habría que evitar desde el planteamiento inicial.

- **SATISFACCIÓN.** Estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada.
- **EDUCACIÓN.** Es la influencia ordenada y voluntaria ejercida sobre una persona para formarle o desarrollarle; de ahí que la acción ejercida por una generación adulta sobre una joven para transmitir y conservar su existencia colectiva. Es un ingrediente fundamental en la vida del hombre y la sociedad y apareció en la faz de la tierra desde que apareció la vida humana. Es la que da vida a la cultura, la que permite que el espíritu del

hombre la asimile y la haga florecer, abriéndole múltiples caminos para su perfeccionamiento

- **GLOBALIZACIÓN.** Concepto que pretende describir la realidad inmediata como una sociedad planetaria, más allá de fronteras, barreras arancelarias (véase Aranceles), diferencias étnicas, credos religiosos, ideologías políticas y condiciones socio-económicas o culturales. Surge como consecuencia de la internacionalización cada vez más acentuada de los procesos económicos, los conflictos sociales y los fenómenos político-culturales. En sus inicios, el concepto de globalización se ha venido utilizando para describir los cambios en las economías nacionales, cada vez más integradas en sistemas sociales abiertos e interdependientes, sujetos a los efectos de la libertad de los mercados, las fluctuaciones monetarias y los movimientos especulativos de capital. Los ámbitos de la realidad en los que mejor se refleja la globalización son la economía, la innovación tecnológica y el ocio.
- **ACREDITACIÓN.** Es el reconocimiento público que efectúan los entes especializados autorizados por el Estado, en una institución, sobre la calidad de sus carreras, su organización, funcionamiento, desarrollo y el cumplimiento de su visión y misión.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Nivel de investigación

La Torre Beltrán (1996). Clasifica las investigaciones de acuerdo a su profundidad en cuatro niveles como: exploratoria, descriptiva, explicativa y experimental. La investigación descriptiva tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos. Se sitúa en el primer nivel del conocimiento científico. Utiliza métodos descriptivos como la observación, estudios correlacionales, de desarrollo, etc. ⁽¹⁰⁾

De acuerdo a ello, el presente estudio de investigación corresponde al nivel DESCRIPTIVO, porque estuvo orientado a describir la manifestación de las variables: calidad universitaria y satisfacción estudiantil; y su relación entre ellas en la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú con sede en la ciudad de Tarma.

⁽¹⁰⁾ La Torre Beltrán Antonio (1996) *Bases metodológicas de la investigación educativa*, p 45.

3.2. Métodos de investigación.

En el diseño de investigación, se ha determinado como población objeto de estudio el conjunto de estudiantes de las diversas especialidades que componen la Facultad de Ciencias Aplicadas de Universidad Nacional del Centro del Perú con sede en la Ciudad de Tarma, la población está conformada por 616 estudiantes, de los cuales se calculó una muestra probabilística con un margen de error de 0,113, resultando 67 estudiantes. Según las hipótesis de trabajo las variables elegidas independiente están relacionadas a la Calidad Universitaria y la variable dependiente es la Satisfacción Estudiantil.

En cuanto a los métodos de obtención y análisis de la información primaria, se ha optado por datos cuantitativos. Se elaboró dos escalas sobre Calidad Universitaria y Satisfacción Estudiantil que se aplicó personalmente a 67 estudiantes mediante encuestas y entrevistas.

Las escalas se confeccionaron a partir de las hipótesis de trabajo de la investigación. De este modo se estableció y operacionalizó las variables independiente y la variable dependiente, estableciendo las dimensiones e indicadores.

Se ha procedido a la estandarización de las variables y la definición de la escala de valoración (tipo Lickert), que expresa los niveles de: Deficiente con valor de 0; Regular con valor de 1 y Bueno con valor de 2.

En cuanto se refiere a revisión bibliográfica se tiene, como fuente secundaria; el análisis de documentos para detectar conceptos claves y soportes teóricos sobre el tema en estudio.

Para el procesamiento de la información se ha recurrido a cálculos estadísticos que nos ha permitido descubrir las relaciones que existen entre las variables independiente y dependiente.

- Se utilizó la inferencia paramétrica para probar las hipótesis, como Coeficiente de Correlación de Pearson, para analizar la relación entre dos variables.
- El análisis no paramétrico, como Chi cuadrada para ver las relaciones entre variables. Las puntuaciones χ^2 han servido para analizar las distancias de los estadísticos.

Se ha utilizado el Software SPSS para procesar los datos recopilados a través de los instrumentos de recolección de datos, de modo que la información resultante nos explique el comportamiento de las variables en la ocurrencia del problema.

El análisis e interpretación de los datos fueron realizados haciendo uso de las técnicas del análisis estadístico, expresado en el procesamiento de diagramas de dispersión, diagramas de columnas y cuadro de una y dos entradas.

3.3. Técnicas de investigación

Para la recolección de los datos que corresponden a los indicadores de las variables consideradas en estudio, se han utilizado las siguientes técnicas:

a. Observación. A través de esta técnica se pudo observar en forma indirecta las variables: calidad universitaria y satisfacción estudiantil.

- La variable Calidad universitaria se pudo observar con la Escala de Lickert, que contenía 40 reactivos organizados en dimensiones como: Capacidad de respuesta y empatía; fiabilidad y seguridad; y elementos tangibles.
- La variable Satisfacción estudiantil se pudo observar con la Escala de Lickert, que contenía 35 reactivos organizados en dimensiones como: Competencias profesionales, plana docente, ambiente de la

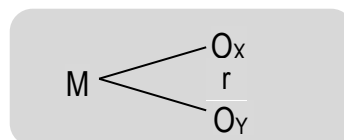
universidad, biblioteca, centro de cómputo, servicio académico y servicio administrativo.

- b. **Entrevistas.** Esta técnica nos sirvió para recolectar datos sobre algunos indicadores que los estudiantes tuvieron dificultades para responder en las escalas ya sea sobre calidad universitaria o satisfacción estudiantil.
- c. **Análisis Documental.** A través de esta técnica se revisaron diversas fuentes escritas como: textos páginas de internet, revistas, etc., sobre las variables calidad universitaria y satisfacción estudiantil.

3.4. Diseño de investigación

Sánchez Carlessi, Hugo (1998), cuando se trata de una muestra de sujetos, el investigador observa la presencia de o ausencia de las variables que desea relacionar y luego las compara por medio de la técnica estadística de correlación se trata de un diseño de investigación correlacional. ⁽¹¹⁾.

De acuerdo a ello, en esta tesis se ha utilizado el diseño de investigación correlacional cuyo diagrama es el siguiente:



DONDE:

- M : Muestra considerada en estudio.
- O_x : Observación de la Calidad universitaria.
- O_y : Observación de la Satisfacción estudiantil.
- r : Coeficiente de correlación de Pearson.

⁽¹¹⁾ Sánchez Carlessi, Hugo. *Metodología y diseños en la investigación científica*

3.5. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES
X Calidad universitaria	Es un estado que refleja la calidad de servicio que ofrece la Universidad	Capacidad de respuesta y empatía Fiabilidad y seguridad Elementos tangibles
Y Satisfacción estudiantil	Es un estado que refleja la conformidad que tiene el estudiante sobre los servicios que ofrece la Universidad	Competencias profesionales Plana docente Ambiente de la universidad Biblioteca especializada Centro de cómputo Servicio académico Servicio administrativo

3.6. Población y muestra

La población con la que se trabajó está compuesto por los estudiantes de las diversas escuelas de la facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú con sede en la ciudad de Tarma en el año 2010, la población está conformada por 616 estudiantes, de los cuales se calculó una muestra probabilística con un margen de error de 0,113, resultando 67 estudiantes.

N = Tamaño de la población

e = Error admisible

p = Probabilidad de ocurrencia

γ = Nivel de confianza

n₀ = Tamaño de muestra preliminar

n = Tamaño de muestra corregida.

$$n_0 = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Donde:

N = 616

e = 0,113

p = 50% (probabilidad máxima asumida)

$$\gamma = 95\%$$

$$n_o = 75,2$$

$$n = 67$$

Es decir tenemos como muestra a 67 estudiantes distribuidos del modo siguiente:

ESCUELA	ESTUDIANTES
Administración de negocios	18
Ingeniería agroindustrial	24
Administración en hotelería y turismo	14
Mecánica automotriz	11
TOTAL:	67

3.7. Procesamiento de datos:

Los datos asimilados fueron procesados a través del programa SPSS

V17. Con ella se obtuvieron:

- Tablas de una entrada
- Tablas de dos entradas
- Diagrama de dispersión.
- Coeficiente de correlación
- Estadístico Chi cuadrada

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción de variables

La descripción de las variables se realizará de acuerdo al diseño de investigación considerada es esta tesis.

4.1.1 Variable independiente: Calidad universitaria

Es el estado valorable de las cosas y funciones que tiene la universidad en las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía; fiabilidad y seguridad; y elementos tangibles que puede ser observado a través de una escala de Lickert.

La variable calidad universitaria fue medida en la escala de 00 a 80 y categorizada de acuerdo a la siguiente tabla de valores:

Escala	Categorías
[00 27)	C: Deficiente
[27 54)	B: Regular
[54 80]	A: Buena

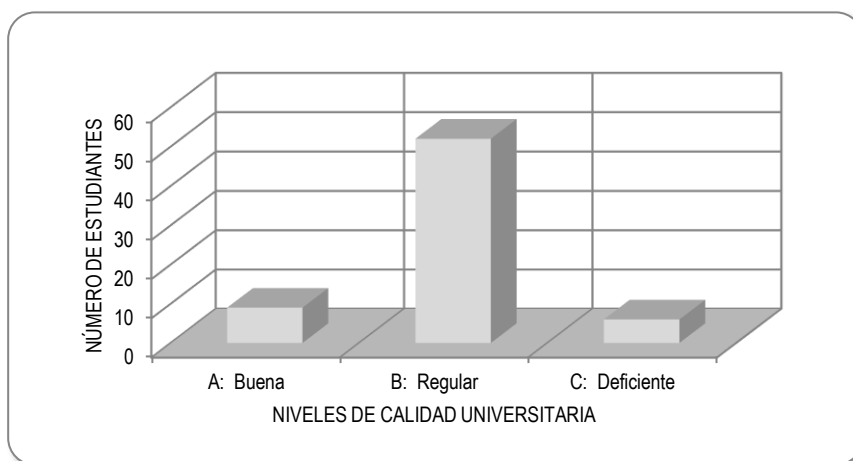
Cuadro No. 01

Resultados obtenidos sobre calidad universitaria, por valoraciones

NIVELES	f	%
A: Buena	09	13,4%
B: Regular	52	77,6%
C: Deficiente	06	9,0%
Total	67	100%

FUENTE: *Escala sobre Calidad Universitaria*

Gráfico No. 01



Interpretación

Al observar los datos que se muestran en la tabla y el diagrama respectivo, podemos decir que, más de las tres cuartas parte de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Aplicadas consideran que la calidad de servicios que ofrece la Universidad Nacional del Centro del Perú con sede en la ciudad de Tarma ES REGULAR, es decir que la gran mayoría indican que aún existen ciertas debilidades.

4.1.2 Dimensiones de la variable calidad universitaria

a. Capacidad de respuesta y empatía

Es la actitud o suficiencia empática que tienen los docentes, administrativos y personal que labora en la universidad para otorgar una respuesta inmediata frente a cualquier problema que se presenta.

La dimensión capacidad de respuesta y empatía fue medida en la escala de 00 a 32 y categorizada de acuerdo a la siguiente tabla de valores:

Escala	Categorías
[00 11)	C: Deficiente
[11 22)	B: Regular
[22 32]	A: Buena

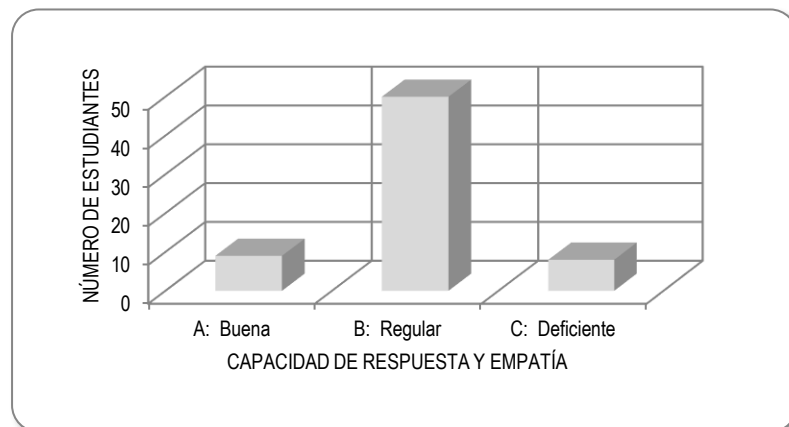
Cuadro No. 02

Resultados obtenidos sobre capacidad de respuesta y empatía por valoraciones

NIVELES	f	%
A: Buena	09	13,4%
B: Regular	50	74,6%
C: Deficiente	08	11,9%
Total	67	100%

FUENTE: *Escala sobre Calidad Universitaria*

Gráfico No. 02



Interpretación

Los resultados acusan claramente que, la gran mayoría de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Aplicadas, califican como REGULAR la capacidad de respuesta y empatía en la Universidad Nacional del Centro del Perú con sede en la ciudad de Tarma.

b. Fiabilidad y seguridad

Es la actitud de confianza y seguridad que manifiestan los docentes, administrativos y personal que labora en la universidad.

La dimensión fiabilidad y seguridad fue medida en la escala de 00 a 34 y categorizada de acuerdo a la siguiente tabla de valores:

Escala	Categorías
[00 11)	C: Deficiente
[11 22)	B: Regular
[22 34]	A: Buena

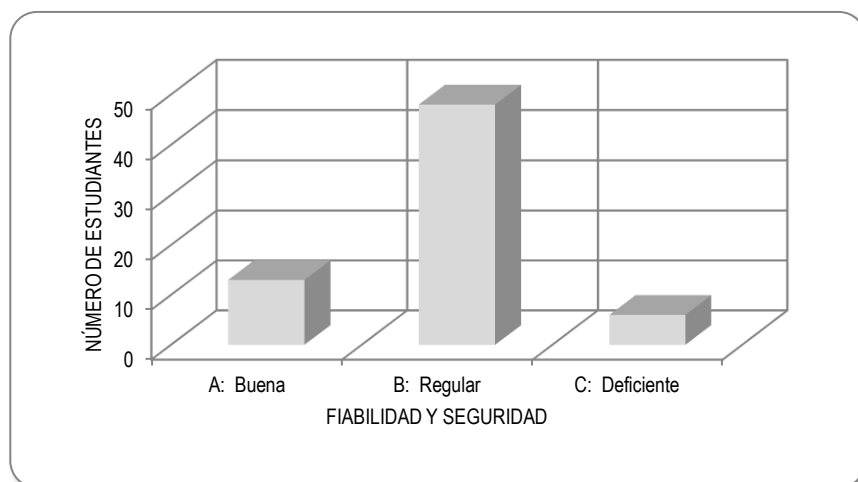
Cuadro No. 03

Resultados obtenidos sobre fiabilidad y seguridad por valoraciones

NIVELES	f	%
A: Buena	13	19,4%
B: Regular	48	71,6%
C: Deficiente	06	09,0%
Total	67	100%

FUENTE: *Escala sobre Calidad Universitaria*

Gráfico No. 03



Interpretación

Al observar los resultados obtenidos, se puede notar con mucha claridad que, más del 70% de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Aplicadas, califican como REGULAR la fiabilidad y seguridad en la Universidad Nacional del Centro del Perú con sede en la ciudad de Tarma.

Por otra parte también se puede observar que, un considerable grupo de estudiantes (cerca del 20%) califican de BUENO el cumplimiento de promesas por parte de los docentes, autoridades y empleados de la universidad.

c. Elementos tangibles

Es la disposición de objetos como equipos, mobiliarios, instalaciones, etc., con que cuenta actualmente la universidad.

La dimensión elementos tangibles fue medida en la escala de 00 a 14 y categorizada de acuerdo a la siguiente tabla de valores:

Escala	Categorías
[00 05)	C: Deficiente
[05 10)	B: Regular
[10 14]	A: Buena

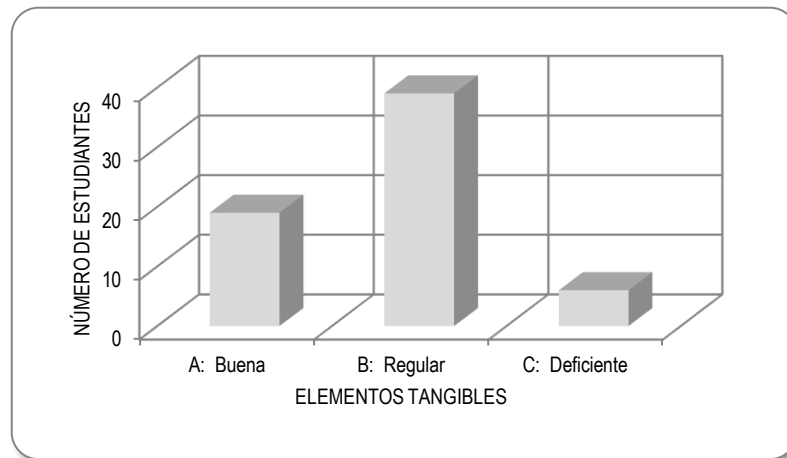
Cuadro No. 04

Resultados obtenidos sobre elementos tangibles que corresponde a Calidad universitaria

NIVELES	f	%
A: Buena	19	28,4%
B: Regular	39	58,2%
C: Deficiente	06	13,4%
Total	67	100%

FUENTE: *Obtención propia*

Gráfico No. 04



Interpretación

Se puede notar con mucha claridad que más de la mitad de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Aplicadas valoran a través del instrumento como REGULAR la instalación física, mobiliarios y elemento visuales en la Universidad Nacional del Centro del Perú con sede en la ciudad de Tarma. Por otra parte se puede decir que un considerable grupo de estudiantes valoran positivamente las nuevas instalaciones físicas con que cuenta la universidad como laboratorios, centro de cómputo, etc.

4.1.3 Variable dependiente: Satisfacción estudiantil

Es una condición que le da su estado de ánimo al estudiante, conjuntamente con su experiencia en el momento de vivir una situación que le determinará un cambio en su conducta o su actitud.

La variable satisfacción estudiantil fue medida en la escala de 00 a 105 y categorizada de acuerdo a la siguiente tabla de valores:

Escala	Categorías
[00 26)	D: Insatisfecho
[26 52)	C: Poco satisfecho
[52 78)	B: Satisfecho
[78 105]	A: Muy satisfecho

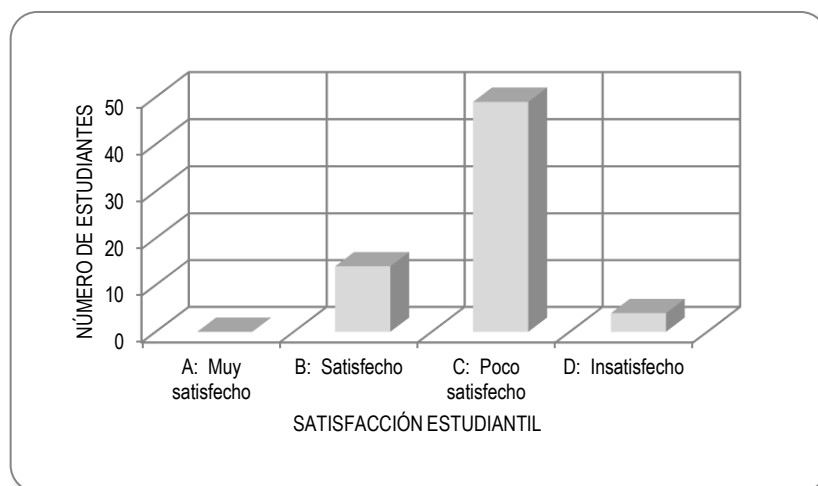
Cuadro No. 05

Resultados obtenidos sobre satisfacción estudiantil que corresponde a Satisfacción estudiantil

NIVELES	f	%
A: Muy satisfecho	00	0,0%
B: Satisfecho	14	20,9%
C: Poco satisfecho	49	73,1%
D: Insatisfecho	04	6,0%
Total	67	100%

FUENTE: *Obtención propia*

Gráfico No. 05



Interpretación

Al observar los datos que se muestran en la tabla y el diagrama respectivo, podemos decir que, casi las tres cuartas parte de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Aplicadas se encuentran poco satisfechos con la calidad de servicios que ofrece la Universidad Nacional del Centro del Perú con sede en la ciudad de Tarma. Asimismo se puede notar que un considerable grupo de estudiantes (más del 20%) se manifiestan satisfechos.

4.2. Correlación de variables

Para describir la correlación de variables, utilizamos la siguiente tabla de categorías:

ESCALA	CATEGORÍA
$0,00 < r < 0,20$	Correlación no significativa
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación baja
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación significativa
$0,70 \leq r < 1,00$	Correlación alta

FUENTE: Texto de Estadística, Isaac Córdova Baldeón (2009)

a. Capacidad de respuesta y empatía – satisfacción estudiantil

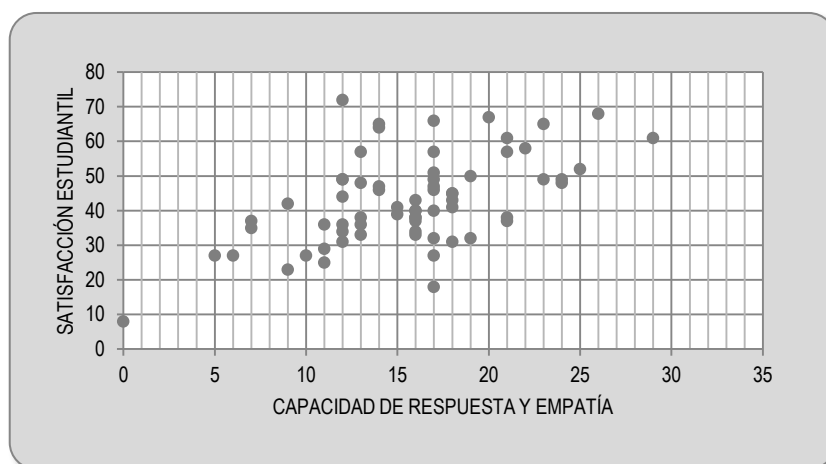
Cuadro No. 06

Resultados obtenidos sobre capacidad de respuesta y empatía que corresponde a Calidad universitaria según satisfacción estudiantil

		SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL			TOTAL
		SATISFECHO	POCO SAT.	INSATISFECHO	
CAPACIDAD DE RESP. Y EMP.	BUENO	05	04	00	09
	REGULAR	09	39	02	50
	DEFICIENTE	00	06	02	08
Total		14	49	04	67

FUENTE: *Elaboración propia*

Gráfico No. 06



		Satisfacción Estudiantil	Capacidad de respuesta y empatía
Satisfacción Estudiantil	Correlación de Pearson	1	,545
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Capacidad de respuesta y empatía	Correlación de Pearson	,545	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

Interpretación

De acuerdo a la tabla de categorías, el estadístico 0,545 indica que, existe correlación significativa entre capacidad de respuesta y empatía con la satisfacción estudiantil. Es decir que cuanto mayor sea la capacidad de respuesta y empatía por parte de la universidad, mayor es la satisfacción estudiantil.

b. Fiabilidad y seguridad – satisfacción estudiantil

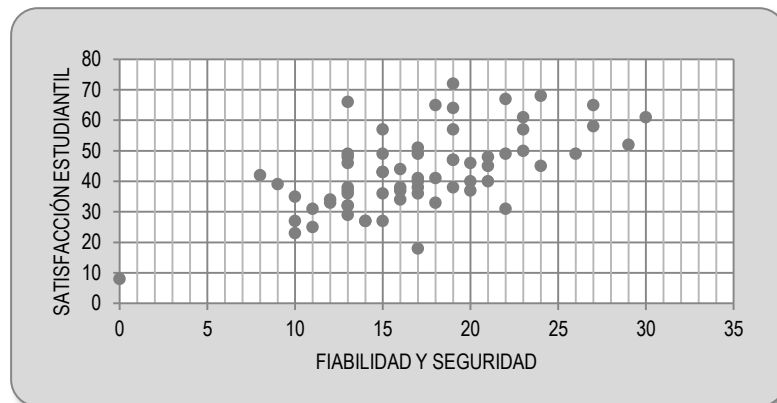
Cuadro No. 07

Resultados obtenidos sobre fiabilidad y seguridad que corresponde a Calidad universitaria según satisfacción estudiantil

		SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL			TOTAL
		SATISFECHO	POCO SAT.	INSATISFECHO	
FIABILIDAD Y SEGURIDAD.	BUENO	08	05	00	13
	REGULAR	06	40	02	48
	DEFICIENTE	00	04	02	06
Total		14	49	04	67

FUENTE: *Obtención propia*

Gráfico No. 07



		Satisfacción Estudiantil	Fiabilidad y seguridad
Satisfacción Estudiantil	Correlación de Pearson	1	,619
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Fiabilidad y seguridad	Correlación de Pearson	,619	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

De acuerdo a la tabla de categorías, el estadístico 0,619 indica que, existe correlación significativa entre fiabilidad y seguridad con la satisfacción estudiantil. Es decir que cuanto mayor sea la fiabilidad y seguridad por parte de la universidad, mayor es la satisfacción estudiantil.

c. Elementos tangibles – satisfacción estudiantil

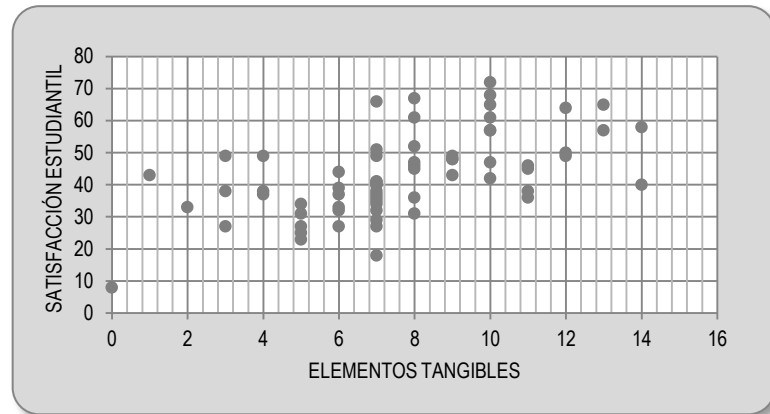
Cuadro No. 08

Resultados obtenidos sobre elementos tangibles que corresponde a Calidad universitaria según satisfacción estudiantil

		SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL			TOTAL
		SATISFECHO	POCO SAT.	INSATISFECHO	
ELEMENTOS TANGIBLES	BUENO	10	09	00	19
	REGULAR	04	32	03	39
	DEFICIENTE	00	08	01	09
Total		14	49	04	67

FUENTE: *Obtención propia*

Gráfico No. 08



		Satisfacción Estudiantil	Elementos tangibles
Satisfacción Estudiantil	Correlación de Pearson	1	,570
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	,570	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

De acuerdo a la tabla de categorías, el estadístico 0,570 indica que, existe correlación significativa entre elementos tangibles y la satisfacción estudiantil. Es decir que cuanto mejor sea la calidad de los elementos tangibles en la universidad, mayor es la satisfacción estudiantil.

d. Calidad universitaria – Satisfacción estudiantil

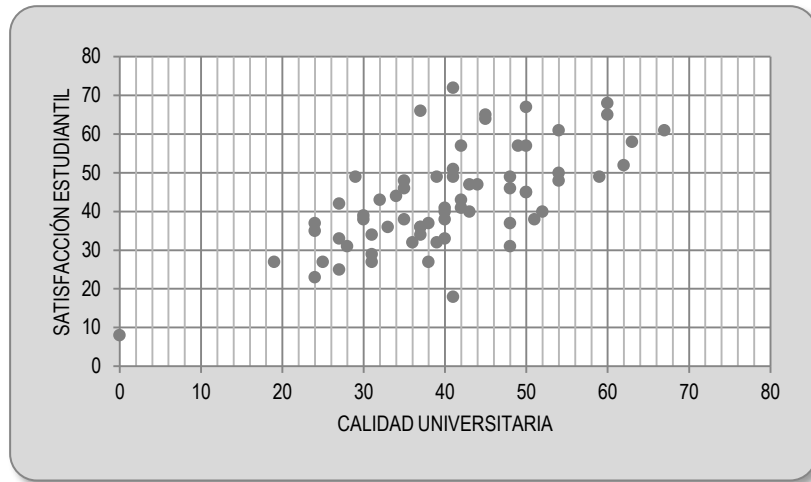
Cuadro No. 09

Resultados obtenidos sobre Calidad universitaria según satisfacción estudiantil

		SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL			TOTAL
		SATISFECHO	POCO SAT.	INSATISFECHO	
CALIDAD UNIVERSIT.	BUENO	06	03	00	09
	REGULAR	08	42	02	52
	DEFICIENTE	00	04	02	06
Total		14	49	04	67

FUENTE: *Obtención propia*

Gráfico No. 09



		Satisfacción Estudiantil	Calidad universitaria
Satisfacción Estudiantil	Correlación de Pearson	1	,666
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Calidad universitaria	Correlación de Pearson	,666	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

De acuerdo a la tabla de categorías, el estadístico 0,666 indica que, existe correlación significativa entre la calidad universitaria y satisfacción estudiantil. Es decir que cuanto mejor sea la calidad universitaria, mayor es la satisfacción estudiantil.

4.3. Pruebas de hipótesis

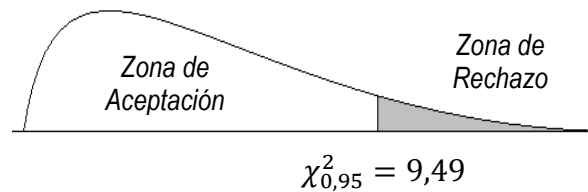
a. Prueba de hipótesis general

Hipótesis estadísticas

H_0 : No existe correlación significativa entre la calidad universitaria y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la UNCP – Tarma.

H_1 : Existe correlación significativa entre la calidad universitaria y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la UNCP – Tarma.

Esquema de prueba



Estadístico

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,886 ^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	17,030	4	,002
N de casos válidos	67		

Decisión

Como el estadístico 21,886 es mayor que el punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 9,49$), éste cae en la zona de rechazo, esto implica que debemos rechazar la hipótesis nula y a aceptar la alterna. Luego a un nivel de confianza del 95% se concluye que, existe correlación significativa entre la calidad universitaria y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la UNCP – Tarma.

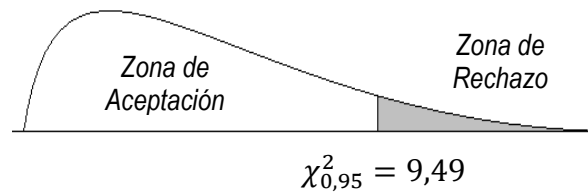
b. Prueba de hipótesis específica (H_1)

Hipótesis estadísticas

H_0 : No existe correlación significativa entre la capacidad de respuesta y empatía con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la UNCP – Tarma.

H_1 : Existe correlación significativa entre la capacidad de respuesta y empatía con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la UNCP – Tarma.

Esquema de prueba



Estadístico

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,940^a	4	,007
Razón de verosimilitudes	12,562	4	,014
N de casos válidos	67		

Decisión

Como el estadístico 13,940 es mayor que el punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 9,49$), éste cae en la zona de rechazo, esto implica que debemos rechazar la hipótesis nula y a aceptar la alterna. Luego a un nivel de confianza del 95% se concluye que, existe correlación significativa entre la capacidad de respuesta y empatía con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la UNCP – Tarma.

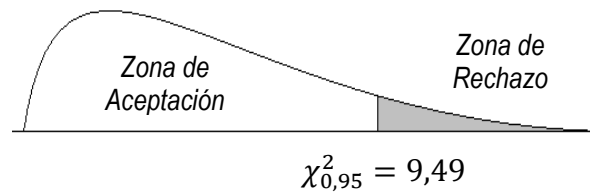
c. Prueba de hipótesis específica (H₂)

Hipótesis estadísticas

H₀ : No existe correlación significativa entre fiabilidad y seguridad con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la UNCP – Tarma.

H₁ : Existe correlación significativa entre fiabilidad y seguridad con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la UNCP – Tarma.

Esquema de prueba



Estadístico

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,566^a	4	,000
Razón de verosimilitudes	19,834	4	,001
N de casos válidos	67		

Decisión

Como el estadístico 24,566 es mayor que el punto crítico ($\chi_{0,95}^2 = 9,49$), éste cae en la zona de rechazo, esto implica que debemos rechazar la hipótesis nula y a aceptar la alterna. Luego a un nivel de confianza del 95% se concluye que, existe correlación significativa entre fiabilidad y seguridad con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la UNCP – Tarma.

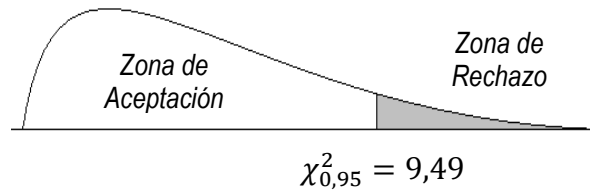
d. Prueba de hipótesis específica (H_3)

Hipótesis estadísticas

H_0 : No existe correlación significativa entre elementos tangibles y satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la UNCP – Tarma.

H_1 : Existe correlación significativa entre elementos tangibles y satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la UNCP – Tarma.

Esquema de prueba



Estadístico

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,332 ^a	4	,002
Razón de verosimilitudes	18,212	4	,001
N de casos válidos	67		

Decisión

Como el estadístico 17,332 es mayor que el punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 9,49$), éste cae en la zona de rechazo, esto implica que debemos rechazar la hipótesis nula y a aceptar la alterna. Luego a un nivel de confianza del 95% se concluye que, existe correlación significativa entre elementos tangibles y satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la UNCP – Tarma.

CONCLUSIONES

Luego de haber finalizado con el proceso de investigación, arribamos a las siguientes conclusiones:

- 1.º Luego de haber evaluado la hipótesis general a través del test Ji Cuadrada a un nivel de confianza del 95% se verifica que, existe correlación significativa ($r=0,666$) entre calidad universitaria y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, con sede en la ciudad de Tarma.
- 2.º Luego de haber evaluado la hipótesis específica 1, a través del test Ji Cuadrada a un nivel de confianza del 95% se verifica que, existe correlación significativa ($r = 0,545$) entre la capacidad de respuesta y empatía con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, con sede en la ciudad de Tarma.
- 3.º Luego de haber evaluado la hipótesis específica 2, a través del test Ji Cuadrada a un nivel de confianza del 95% se verifica que, existe correlación significativa ($r = 0,619$) entre fiabilidad y seguridad con la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, con sede en la ciudad de Tarma.
- 4.º Luego de haber evaluado la hipótesis específica 1, a través del test Ji Cuadrada a un nivel de confianza del 95% se verifica que, existe correlación significativa ($r=0,570$) entre elementos tangibles y satisfacción

estudiantil en la Facultad de Ciencia Aplicadas de la de la Universidad Nacional del Centro del Perú, con sede en la ciudad de Tarma.

- 5.º Más de las tres cuartas parte de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Aplicadas consideran que la Calidad de servicios que ofrece la Universidad Nacional del Centro del Perú con sede en la ciudad de Tarma ES REGULAR, es decir que la gran mayoría indican que aún existen ciertas debilidades
- 6.º Casi las tres cuartas parte de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Aplicadas se encuentran poco satisfechos con la calidad de servicios que ofrece la Universidad Nacional del Centro del Perú con sede en la ciudad de Tarma.

SUGERENCIAS

Como alternativa de solución para resolver algunos problemas identificados en esta tesis, formulamos las siguientes sugerencias:

- 1.º Como se ha probado que existe correlación significativa entre la calidad de los servicios que ofrece la facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú – Tarma y la satisfacción estudiantil, sugerimos que las autoridades de la universidad sigan mejorando la calidad de servicio en: capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, seguridad y elementos tangibles para que consecuentemente se mejore la satisfacción estudiantil.
- 2.º Dado a que en esta tesis se ha validado y utilizado la escala sobre Calidad universitaria, sugerimos a las autoridades de la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú – Tarma, sigan utilizando para medir periódicamente la calidad de servicios y en base a ello tomar decisiones.
- 3.º Dado a que en esta tesis se ha validado y utilizado la escala sobre Satisfacción estudiantil, sugerimos a las autoridades de la Facultad de Ciencias Aplicadas de la Universidad Nacional del Centro del Perú – Tarma, sigan utilizando para medir periódicamente la satisfacción de los estudiantes sobre la calidad de servicios y en base a ello tomar decisiones.

BIBLIOGRAFÍA

1. Díaz Barriga. La evaluación universitaria en el contexto del pensamiento neoliberal. México: Centro de Estudios sobre la Universidad Nacional Autónoma de México; 2004
2. González López, I., Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: aplicación práctica de un análisis factorial. Revista Electrónica de Evaluación Educativa v. 9; 2003
3. Knight Jane. El comercio de la educación Superior. De Foreign Affaire en Español <http://www.fsa.ulaval.ca/rdip/ca>; 2005
4. La Torre Beltrán Antonio y Delio del Rincón Igea. Bases metodológicas de la investigación educativa, Edit. GR 92. Barcelona-España; 1996
5. Marín Marín A. La globalización y su impacto en la reforma universitaria mexicana. Premio nacional ANUIES 1997 en la categoría de ensayo. <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas>; 1997.
6. Molina Iturrondo, A. Introducción del cuadernillo No 18. Universidad de Puerto Rico". Cuaderno de Investigación en la Educación No 18. Recinto de Río Piedras- Fac. de Educación. Puerto Rico; 2002
7. Morales Sánchez y Hernández Mendo. Calidad y satisfacción de los servicios, Buenos aires Argentina; 2004.
8. Sánchez Carlessi, Hugo. Metodología y diseños en la investigación científica. Lima-Perú; 1998
9. Vélez Cardona W. Globalización y educación superior, Universidad de Puerto Rico; 2002.
10. Yzaguirre, Calidad educativa e ISO-9000-2000 en México. Revista Iberoamericana de Educación; 2005

ANEXOS

1	Matriz de consistencia
2	Escala sobre Calidad Universitaria
3	Escala sobre Satisfacción Estudiantil
4	Fichas de validación de instrumentos
5	Tablas de una variable SPSS
6	Tablas de contingencia SPSS
7	Constancia de aplicación de proyecto
8	Fotografías