

Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Quality of educational services and satisfaction of the clients of the Universidad Nacional Mayor de San Marcos

John Herbert Cahuana Sánchez^a

^aAutor de la tesis, UPG de Ciencias Empresariales, Escuela de Posgrado, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

Recibido el 4 de agosto de 2016,
aceptado el 17 de octubre de 2016

Resumen

El objetivo de este artículo es determinar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción, en los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El tipo de investigación es descriptivo, correlacional y transeccional, y el diseño no experimental, de corte transversal. La población está conformada por 27,718 estudiantes, cuya muestra estuvo conformada por 288 alumnos de la universidad referida. Se utilizaron instrumentos de calidad de los servicios y satisfacción. Entre los resultados se encontró que la calidad de los servicios de bienestar universitario tiene una relación positiva de 0,871 con la satisfacción de los alumnos. La calidad de los servicios que brinda el área de investigación tiene una relación positiva de 0,817 con la satisfacción de los alumnos. Se concluyó que la calidad de los servicios del área académica tiene una relación positiva de 0,607 con la satisfacción de los alumnos.

Palabras claves: Calidad de servicios educativo, satisfacción de los clientes, educación superior.

Abstract

The objective of this article is to determine the relationship between the quality of educational services and satisfaction, in the students of the National University of San Marcos. The type of research is descriptive, correlational and transeccional, and the non-experimental, cross-sectional design. The population is conformed by 27,718 students, whose sample was conformed by 288 students of the university referred. Instruments of quality of services and satisfaction were used. Among the results, it was found that the quality of the university welfare services has a positive relation of 0.871 with the satisfaction of the students. The quality of the services provided by the research area has a positive relationship of 0.817 with the satisfaction of the students. It was concluded that the quality of the services of the academic area has a positive relation of 0.607 with the satisfaction of the students.

Key words: quality of educational services, customer satisfaction, higher education.

1. Introducción

El presente trabajo de investigación tiene el objetivo de establecer la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción, de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Mejías y otros (2010) plantean una evaluación de la calidad de los servicios no académicos en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo, con el propósito de determinar la percepción del estudiante sobre los servicios ofrecidos. Se usó la encuesta SERVQUALing, basada en el modelo SERVQUAL en una muestra de 115 estudiantes de dicha facultad. Los resultados muestran una alta consistencia interna y pertinencia de la aplicación del Análisis de Factores (Cronbach= 0.902, KMO=0.864), identificándose tres dimensiones que agrupan variables de las necesidades de los estudiantes. La encuesta usada presenta validez y fiabilidad (pruebas estadísticas significativas al 5%) basada en el modelo SERVQUAL.

2. Referencias Teóricas

Historia

En México, durante el siglo XX, la última década, se priorizaron las evaluaciones externas e internas, para mejorar la calidad de la educación en todos los niveles, sin dejar al margen el sistema universitario, cuyos objetos de evaluación fueron: gestión institucional, infraestructura, características, habilitación académica de los docentes (Díaz, 2008, en Simón, Montes-Pauda, & Arevallo-Mont, 2010).

La calidad de la educación tiene su origen en el denominado “movimiento de calidad”, por los años 50, en el Japón, nombrado control de la calidad total, cuyo autor es Feigenbaum en 1956 (Camisón, Boronat, Villar & Puig, 2008, en Bernal-Suarez, Martínez-Pineda, Parra-Pineda, & Jiménez-Hurtado, 2015).

Beneficios de la calidad educativa

Para lograr la calidad educativa, “actualmente las organizaciones demandan capital humano proactivo, con capacidad de pensar, crear, innovar y emprender; frente a estas circunstancias, el ser

humano y el desarrollo de sus capacidades son un factor crítico en el desarrollo de las organizaciones” (Simón, Montes-Pauda, & Arevallo-Mont, 2010). El currículo juega un papel muy importante; en este sentido, “los perfiles profesionales de egreso son el conjunto de competencias traducidas en capacidades y valores adquiridos por medio de los contenidos y métodos, al transitar por la universidad y válidos para la vida y/o para una profesión. Lo importante del perfil son las capacidades desarrolladas por los egresados para aprender en, y a lo largo de toda la vida, en situaciones cambiantes y complejas” (Simón, Montes-Pauda, & Arevallo-Mont, 2010).

Se mejora la calidad buscando la competitividad con las demás empresas e instituciones, generando comparaciones, emitiendo juicios de valor, analizando los procesos en marcha y los resultados obtenidos, de acuerdo con los indicadores establecidos (Fainholc, 2012).

En Chile, se gesta el Plan Maestro (EPM) para generar un espacio de reflexión y diálogo sobre la profesión docente. Se realizan reflexiones concretas, profundas, para hacer oír la voz de los cambios en el accionar gubernamental, buscando la reacción oportuna del gobierno en el aspecto legislativo. Se requería: “articulación comunal, técnica y estratégica de todos los actores”, consenso técnico, claridad en el proceso (Hochschild, Díaz, Walker, Schiappacasse, & Paz-Medeiros, 2014). Se hace necesaria la práctica educativa y la relevancia de los análisis del proceso de formación docente, desde la perspectiva constructivista y sociocultural (Chávez & Jaramillo, 2014). Busca superar los problemas generados por la distancia y la virtualidad de la educación (Rodríguez-Albor, Gómez-Lorduy, & Ariza-Dau, 2014), la desigualdad de elección de estudios superiores (González, 2014), buscar la articulación de la educación técnico-profesional desde una política pública (Sevilla, Farías, & Weintraub, 2014), “la transformación más relevante para el profesorado es la modificación de las modalidades de acción docente trascendiendo la percepción tradicional del mismo” (De-Juanas-Oliva & Beltrán-Llera, 2014). La calidad de la educación tiene el compromiso:

superar el subempleo profesional (Lavado, Martínez, & Yamada, 2014), mediante la medición de la misma (Moreno-Doña, Rivera-García, & Trigueros-Cervantes, 2014). No se pueden superar las deficiencias, los problemas y llegar a una calidad de la educación, sin una radiografía de los modelos de acreditación (Venables & Van-Gastel, 2014).

La calidad educativa está relacionada con la satisfacción de un producto o servicio (Bernal-Suarez et al., 2015). Tiene cuatro subconjuntos: 1) Ethos (formas de comprender lo social y las perspectivas); 2) Procesos de enseñanza y aprendizaje; 3) Organización escolar; 4) Factores externos y condiciones de vida (Bürgi & Peralta, 2011, en Bernal-Suarez, Martínez-Pineda, Parra-Pineda, & Jiménez-Hurtado, 2015).

En pro de la mejora de la calidad educativa, se busca la evaluación, cuyos beneficios son: la retroalimentación del proceso enseñanza-aprendizaje, alinear el currículo, rendición de cuentas, la obtención de fondos (Ayala-García, 2015). La calidad educativa se logra mediante una herramienta: las TIC (Castellanos, 2015). Se requiere la profesionalización de la gestión (Fossatti, Vieira de Souza, & Ganga, 2015).

La calidad educativa tiene una diversidad semántica, desde las descriptivas, las programáticas, cuyos contenidos son diferentes, según los indicadores asumidos: la mística, la reputación, los recursos, los resultados, el valor añadido (Olaskoaga-Larrauri, Marúm-Espinosa, & Partida-Robles, 2015). Se considera cinco acepciones: calidad como condición excepcional, calidad como perfección o consistencia, calidad como adecuación a una finalidad, calidad como entrega de valor por dinero (Ferlie et al., 2008, en Olaskoaga-Larrauri, Marúm-Espinosa, & Partida-Robles, 2015), calidad como transformación (Harvey y Green, 1993; Barrenetxea, 2005; Wittek y Kvernbekk, 2011; en Olaskoaga-Larrauri, Marúm-Espinosa, & Partida-Robles, 2015). La calidad educativa supera las diferencias socio-económicas (Canales, 2016). Si se desea llegar lejos, es conveniente evitar la publicidad engañosa de educación superior (Zapata & Tejeda, 2016)

La satisfacción del estudiante

El estudiante no solamente está en la institución educativa, sino mayormente con la familia, en la cual aprende lecciones de la satisfacción (Anicama-Gomez, Briceño-Alvarez, Araujo-Robles, Tomas-Rojas, & González-Aguilar, 2013). Es necesaria e imprescindible la satisfacción con los servicios educativos brindados por las instituciones educativas (Álvarez-Botello & Chaparro-Salinas, Eva Martha Reyes-Pérez, 2014).

En la institución educativa se aprende la práctica de tutorías entre iguales, revelando satisfacción en la misma (Durand-Gisbert & Flores-Coll, 2015), también con la motivación de los estudiantes (Moreno-Murcia & Silveira-Torregrosa, 2015), con el apoyo social (Novoa & Barra, 2015), con la práctica físico-deportiva (Telleria-Aramburu, Sánchez, Ansotegui, Rocandio, & Arroyo-Izaga, 2015), con la realización académica (Inzunza-Melo et al., 2015), con el proceso docente (Amezcu-Prieto et al., 2015), con su propia imagen corporal (Téllez-Suárez et al., 2015).

La satisfacción responde a las condiciones externas de la vida de las personas: “los niveles de ingresos, calidad de la vivienda, redes de amistad, y el acceso a los servicios de salud” (Alfaro et al., 2016). Está ligada al precio y el valor: valor de la calidad, valor emocional, valor del precio, valor social; también con el servicio, las instalaciones, el producto (Mejía-Bejarano, 2016), con el uso de las TIC demostrando su alfabetización multimodal (Sevillano-García, Quicios-García, & González-García, 2016), con el aprendizaje, con la metodología empleada, con la forma de evaluación, con el papel o función del docente, con la figura del profesor, el mentor, quien contribuya para el conocimiento y los hábitos de los estudiantes, mediante el uso de métodos avanzados, con la evaluación “de calidad, pertinencia y equitativa” (González-Rodríguez & Cardentey-García, 2016).

Según Gento-Palacios y Vivas-García (2003, en Pérez-Pulido, 2016), la satisfacción de los alumnos es la “apreciación favorable” sobre “los resultados y experiencias asociadas con su educación”,

vinculados a “sus propias necesidades y al logro de sus expectativas”. Además no se debe perder de vista “la satisfacción con los profesores, la satisfacción con los compañeros, la satisfacción con el trabajo escolar, la satisfacción con las actividades de los estudiantes, la satisfacción con la disciplina de los estudiantes, la satisfacción con las oportunidades de toma de decisiones, la satisfacción con los edificios escolares, suministros y mantenimiento, la satisfacción con la comunicación relacionada con la escuela y las declaraciones relativas a la participación de padres” (Gould, 2011, en Pérez-Pulido, 2016). La satisfacción es “el mejor indicador de la calidad académica y la valoración de los diferentes tipos de servicios” (Álvarez- Botello, Chaparro-Salinas y Reyes- Pérez, 2015, en Román-Gómez, 2016), en la atención a las necesidades e intereses de los estudiantes, en las relaciones con los maestros y con los contenidos (Mejías y Martínez, 2009, en Román-Gómez, 2016; Vera & Trujillo, 2016; Alonso-Dos Santos, 2016).

3. Metodología

Tipo de investigación

De acuerdo con Méndez (2006) y por su naturaleza, la investigación es descriptiva, correlacional, transversal. Es descriptiva, porque describe los niveles de la calidad de servicios y

satisfacción del estudiante. Es correlacional, porque busca la relación que existe entre la satisfacción de los estudiantes y los factores de la calidad de los servicios. Es transversal, porque se ha hecho corte en el tiempo y ha aplicado el instrumento en un solo momento.

Además de acuerdo con Méndez, la investigación tiene las siguientes características:

- Según el periodo, desde la perspectiva temporal, la investigación es de tipo transaccional, pues se levanta información por única vez.
- Según análisis y alcance de los resultados, es descriptiva porque se realizará un diagnóstico de la calidad de los servicios educativos que brinda la Universidad Mayor de San Marcos y también de los niveles de satisfacción del cliente.
- Según la relación, es de tipo asociativa, se establece el grado de relación entre las variables de calidad de los servicios y la satisfacción del alumno.

Diseño de investigación

El diseño de investigación no experimental presenta el siguiente diseño, expresado en el esquema de investigación:



Donde:

X: Calidad de los servicios

Y: Satisfacción del estudiante

r: Grado de correlación

Población y muestra

La población está conformada por 27,718 alumnos matriculados en el primer ciclo académico del año

2012. Para calcular el tamaño de la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N-1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \cdot p \cdot q}$$

Figura 1 Fórmula

N: Población	27718
Z	1.96
Confianza (1-alfa)	0.95
p	0.5
q	0.5
d: error de Estimación	0.05
Muestra n	379
Factor de Corrección	0.014
Muestra Final	374

Cuadro 1. Cálculo de la muestra

De acuerdo con el factor de corrección, el tamaño de la muestra estaría conformado por 288 alumnos: matriculados en el semestre académico y con carga completa. Se ha determinado una muestra

estratificada por facultades. Se ha calculado el tamaño de la muestra de acuerdo con la población de cada facultad, tal como se muestra en siguiente cuadro:

Cuadro2. Muestra por facultades de la Universidad Mayor de San Marcos

FACULTAD	POBLACIÓN
Medicina Humana	2,875
Derecho y Ciencias Politicas	2,322
Letras y Ciencias Humanas	1,856
Odontología	468
Farmacia y Bioquímica	592
Química e Ingeniería Química	1,198
Educación	1,208
Medicina Veterinaria	465
Ciencias Administrativas	2,605
Ciencias Biológicas	793
Ciencias Contables	1,644
Ciencias Económicas	1,624
Ciencias Físicas	1,067
Ciencias Sociales	1,804
Ciencias Matemáticas	1,585
Psicología	844
Ingeniería Industrial	1,273
Ingeniería Electrónica y Eléctrica	1,245
Ingeniería de Sistemas e Informática	1,154
Ingeniería GMMYG	1,114
Total de Población:	27,718

Cuadro 3. Muestra por facultades de la Universidad Mayor de San Marcos

	Frecuencia	Porcentaje
Derecho y Ciencias Políticas	13	4,5
Letras y Ciencias Humanas	23	8,0
Odontología	5	2,1
Farmacia y Bioquímica	7	2,4
Química e Ingeniería Química	14	4,9
Educación	7	2,4
Medicina Veterinaria	8	2,8
Ciencias Administrativas	9	3,1
Ciencias Biológicas	29	10,1
Ciencias Contables	16	5,6
Ciencias Económicas	16	5,6
Ciencias Físicas	10	3,5
Ciencias Sociales	7	2,4
Ciencias Matemáticas	15	5,2
Psicología	11	3,8
Ingeniería Industrial	15	5,2
Ingeniería Electrónica y Eléctrica	15	5,2
Ingeniería de Sistemas e Informática	15	5,2
Ingeniería GMMYG	15	5,2
Total	288	100,0

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utiliza la técnica de la encuesta; se le entrega al estudiante los cuestionarios, para que los desarrollen durante 30 minutos. El instrumento es el cuestionario de calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos.

Validación del instrumento

El instrumento es el Test de Calidad de Servicios Educativos, con cuatro dimensiones y 81 ítems, para analizar y realizar inferencias sobre la calidad de los servicios y satisfacción de los alumnos. Se realizó la prueba piloto con 50 alumnos y se calculó el alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0.89, permitiendo determinar que el instrumento mide libre de errores. La consistencia interna de los ítems se realizó utilizando el coeficiente de correlación, cuyos valores están por encima del 0.2, el instrumento tiene consistencia interna. El procesamiento de los datos se utiliza el programa estadístico SPSS versión 15.0. Se ha utilizado el estadístico de Pearson para medir el grado de relación de las variables.

4. Resultados

4.1. Resultados 1

Análisis de correlación de la calidad de los servicios del área académica y la percepción de la satisfacción de los estudiantes de la UNMSM

Contrastación de la hipótesis específica 1

Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula H_0

La calidad de los servicios del área académica no tiene relación con la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hipótesis alterna H_1

La calidad de los servicios del área académica tiene relación con la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hipótesis Estadísticas

H_0 : r área académica; satisfacción=0

H_1 : r área académica; satisfacción \neq 0

Tabla 1.

Tabla Coeficiente de correlación área académica vs satisfacción de los alumnos

		Calidad del servicio Área académica	Satisfacción de los estudiantes
Calidad del Servicio del Área académica	Correlación de Pearson	1	,607
	Sig. (bilateral)		,000
	N	288	288
Satisfacción de los estudiantes	Correlación de Pearson	,607	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	288	288

Nivel de significancia o riesgo:

$\alpha=0,05$

$gl = 287$

Valor crítico = 1,96

Cálculo del estadístico de prueba:

$N = 288$

$r = 0,871$

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$t = 11,37$

La t calculada es mayor que la t teórica (23,35> 1,96), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi). Se concluye que existe una relación de 0,871 con un nivel de significancia de 0.000 entre la calidad de los servicios que brinda el área de Bienestar Universitario y la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

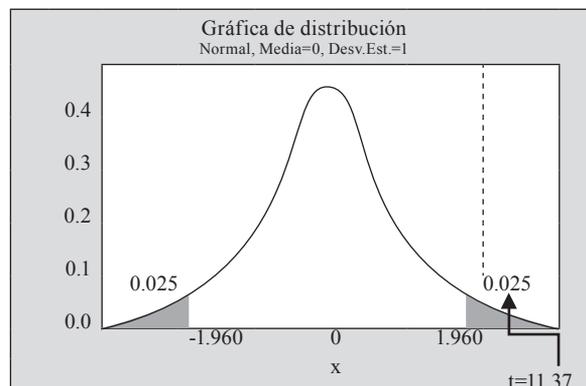


Figura 2. Distribución área académica vs Satisfacción de los alumnos.

4.2. Resultados 2

Correlación de la calidad de los servicios del área de Bienestar Universitario y la percepción de la satisfacción de los alumnos

Contrastación de la hipótesis específica 2

La calidad de los servicios académicos tiene relación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hipótesis nula H₀

La calidad de los servicios que brinda el área

de Bienestar Universitario no tiene relación con la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hipótesis alterna H₁

La calidad de los servicios que brinda el área de Bienestar Universitario tiene relación con la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hipótesis Estadísticas

H₀: rcalidadbienestar; satisfacción=0

H₁: rcalidadbienestar; satisfacción ≠0

Tabla 2.

Coefficiente de área Bienestar Universitario vs Satisfacción de los estudiantes.

		Área bienestar universitario	Satisfacción de los alumnos
Área bienestar universitario	Correlación de Pearson	1	,871
	Sig. (bilateral)		,000
	N	288	288
Satisfacción de los alumnos	Correlación de Pearson	,871	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	288	288

Nivel de significancia o riesgo:

$$\alpha=0,05$$

$$gl = 287$$

$$\text{Valor crítico} = 1,96$$

Cálculo del estadístico de prueba:

$$N = 288$$

$$r = 0,871$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = 23,35$$

La t calculada es mayor que la t teórica (23,35 > 1,96), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁). Se concluye que existe una relación de 0,871 con un nivel de significancia de 0.000 entre la calidad de los servicios que brinda el área de Bienestar Universitario y la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

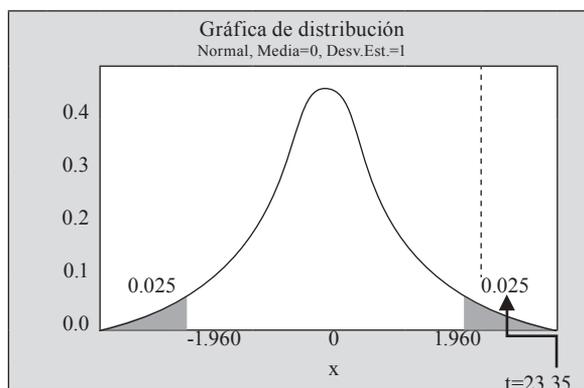


Figura 3. Distribución de Bienestar Universitario vs Satisfacción de los alumnos.

4.3. Resultados 3

Correlación de la calidad de los servicios del área de investigación y la percepción de la satisfacción de los estudiantes

Contrastación de la hipótesis específica 3

La calidad de los servicios de investigación tiene relación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hipótesis nula H₀

La calidad de los servicios del área de

investigación no tiene relación con la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hipótesis alterna H₁

La calidad de los servicios del área de investigación tiene relación positiva con la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hipótesis Estadísticas

H₀: realidadInvestigación; satisfacción=0

H₁: realidadInvestigación; satisfacción ≠ 0

Tabla 3.

Coefficiente de correlación Área de investigación – Satisfacción de los alumnos

		Área de investigación	Satisfacción de los alumnos
Área de investigación	Correlación de Pearson	1	,871
	Sig. (bilateral)		,000
	N	288	288
Satisfacción de los alumnos	Correlación de Pearson	,871	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	288	288

Nivel de significancia o riesgo:

$\alpha=0,05$

$gl = 287$

Valor crítico = 1,96

Cálculo del estadístico de prueba:

$N = 288$

$r = 0,871$

$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

$t = 17,360$

La t calculada es mayor que la t teórica (17,360 > 1,96); en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi). Se concluye que existe una relación de 0.817 con un nivel de significancia de 0.000, entre la calidad de los servicios que brinda el área de investigación y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

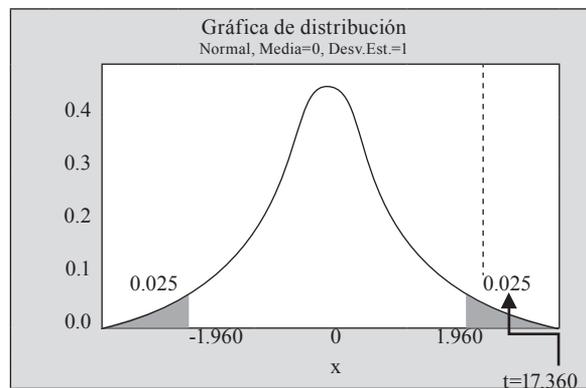


Figura 4. Distribución del Área de investigación vs Satisfacción de los alumnos

4.4. Resultados 4

Correlación de la Calidad de servicio del Área administrativa y el Servicio del área administrativa

Contrastación de la hipótesis específica 4

La calidad de los servicios del área administrativa tiene relación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Planteamiento de hipótesis

• **Hipótesis nula Ho**

La calidad de los servicios que brinda el área de

administrativa no tiene relación con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

• **Hipótesis alterna H1**

La calidad de los servicios que brinda el área de administrativa tiene relación con la satisfacción que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Hipótesis estadísticas

H_0 : realidad administrativa; satisfacción=0

H_1 : realidad administrativa; satisfacción $\neq 0$

Tabla 4.

Coefficiente de correlación Área administrativa – Satisfacción de los alumnos

		Área administrativa	Satisfacción de los alumnos
Área administrativa	Correlación de Pearson	1	,767
	Sig. (bilateral)		,000
	N	288	288
Satisfacción de los alumnos	Correlación de Pearson	,767	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	288	288

Nivel de significancia o riesgo:

$$\alpha=0,05$$

$$g1 = 287$$

$$\text{Valor crítico} = 1,96$$

Cálculo del estadístico de prueba:

$$N = 288$$

$$t = \frac{\hat{r}\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = 0.767$$

La t calculada es mayor que la t teórica (15,043 > 1,96); en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi). Se concluye que existe una relación de 0.767 con un nivel de significancia de 0.00, entre la calidad de los servicios que brinda el área administrativa con la satisfacción de los que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

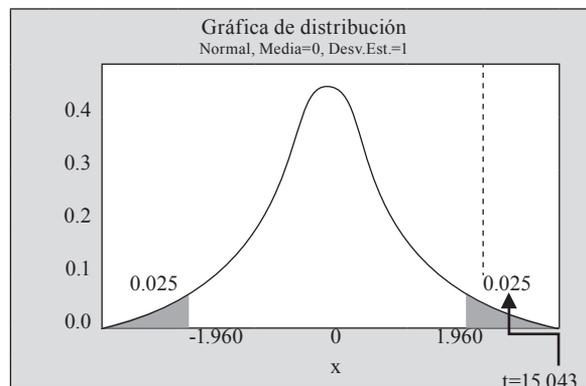


Figura 5. Distribución del Área administrativa – Satisfacción de los alumnos

5. Discusión

Es factible utilizar un instrumento de evaluación de la calidad de los servicios distribuidos en áreas ligadas al servicio en cuatro dimensiones: servicios administrativos, servicios académicos, servicios de Bienestar Universitario e investigación. Se mide la satisfacción y la calidad por cada área, luego se analiza la relación. La investigación de Corimayhua (2011) presenta un esquema similar; también la

calidad es medida por áreas principales de la institución en las cuales en dos áreas se asemeja que es en personal de apoyo y desempeño docente. El personal de apoyo en concordancia con nuestra investigación se considera al personal quien trabaja en el área administrativa; y en el área de servicios académicos se considera el desempeño del docente.

A diferencia de la tesis de Mejías y otros (2010) para medir la calidad de los servicios utilizan el modelo ServQual que tiene cinco dimensiones y son:

elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta y en base a cada dimensión se plantean indicadores. En la medición del trabajo, se midió en base a las áreas; sin embargo, para medir cada área se contempla indicadores que encajan tres o más dimensiones de acuerdo con la naturaleza del servicio.

Vergara (2011) utiliza el modelo ServQual para medir la calidad de los servicios; para identificar las correlaciones utiliza un modelo diferente al de la investigación: ecuaciones estructurales. Llega a la misma conclusión de que la calidad de los servicios influye sobre la satisfacción de los docentes, corrobora nuestro resultado de investigación a pesar de que fue buscar solo la correlación entre las variables de estudio. Es factible para la evaluación de la calidad del servicio en instituciones educativas de nivel superior, además de poseer una explicación razonable sobre el valor de la varianza. A pesar de que en la literatura disponible no se encuentra un caso similar del modelo propuesto por Oh (1999) en la educación superior (que excluye las expectativas en razón de ser una medida muy criticada y problemática), existe un esfuerzo de la comunidad académica en relacionar y medir la satisfacción de los estudiantes de acuerdo con el servicio recibido de una institución educativa.

En este caso, todas las dimensiones consideradas por el SERVQUAL fueron pertinentes (a partir de las variables observadas) incluyendo la calidad del servicio, el valor percibido, la satisfacción del cliente y la intención de seguir estudiando, evidenciando acuerdo con la conclusión obtenida por Salvador (2010), quien afirma que las dimensiones relacionadas con la calidad física (instalaciones) y la calidad interactiva (contacto docentes-administrativos y estudiantes) tienen una mejor aplicación en los estudios realizados en las universidades.

6. Conclusiones

La calidad de los servicios del área académica tiene una relación significativa de un p value de 0,000, menor al 5%; se deduce que la calidad del servicio del área académica tiene una relación directa con la satisfacción de los estudiantes, con un coeficiente de correlación superior del promedio de $r= 0,607$. La calidad de los servicios del área de Bienestar

Universitario tiene una relación significativa de un p value de 0,000, menor al 5%; se deduce que la calidad del servicio de Bienestar Universitario tiene una relación directamente con la satisfacción de los estudiantes con un coeficiente de correlación de $r= 0,871$. Este resultado es acorde con las características de la población, la mayoría de los alumnos provienen de colegios estatales, con mayor necesidad de los servicios de Bienestar Universitario.

La calidad de los servicios del área de investigación tiene una relación significativa de un p value de 0,000, menor al 5%; la calidad del servicio del área de investigación tiene una relación directa con la satisfacción de los estudiantes con un coeficiente de correlación de 0,817. La calidad de los servicios del área administrativa tiene una relación significativa de un p value de 0,000, menor al 5%; la calidad del servicio se relaciona directamente con la satisfacción de los estudiantes con un coeficiente de correlación de 0,767.

Los resultados estudiados de la calidad del servicio revelan que la Universidad Mayor de San Marcos no ofrece un servicio bueno, no atiende moderadamente las necesidades de sus clientes; sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimientos y así superar las expectativas del cliente; mientras la empresa ofrezca un mejor servicio, los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

El servicio al estudiante en la Universidad Mayor de San Marcos se encuentra en un nivel aceptable de prestación de un servicio, debido a las mejoras que ha ido implementando de un periodo a otro; la empresa es consciente de que los alumnos hoy son más exigentes, se requiere mayor preparación para brindar la atención personalizada excelente a los estudiantes, esto repercute sobre los ingresos de la universidad logrando fidelización de los estudiantes.

La infraestructura determina visualmente las decisiones de los clientes; la percepción de un ambiente limpio y cuidado generan un vínculo favorable entre la empresa y sus estudiantes, aunque falta organizar bien al personal para realizar la limpieza; los gastos para mantener este ambiente natural limpio son considerables, influyen sobre las decisiones de los usuarios y aumentan la calidad del servicio al estudiante.

Se concluye que la calidad de los servicios

educativos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos tiene una relación directa con la satisfacción de los estudiantes.

Referencias

- Alfaro, J., Guzmán, J., Sirlópú, D., García, C., Reyes, F., & Gaudlitz, L. (2016). Propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción con la Vida en los Estudiantes (SLSS) de Huebner en niños y niñas de 10 a 12 años de Chile. *Anales de Psicología*, 32(2), 383–392. <https://doi.org/10.6018/analesps.32.2.217441>.
- Alonso-Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79–95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Álvarez-Botello, J., & Chaparro-Salinas, Eva Martha Reyes-Pérez, D. E. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5–26.
- Amezcuaprieto, C., Jiménez-Mejías, E., Martínez-Ruiz, V., Olmedo-Requena, R., Jiménez-Moleón, J. J., & Lardelli-Claret, P. (2015). Satisfacción de los estudiantes de epidemiología de medicina con el proceso docente. *FEM*, 18(4), 275–281.
- Anicama-Gomez, J., Briceño-Alvarez, R., Araujo-Robles, E., Tomas-Rojas, A., & González-Aguilar, H. (2013). Satisfacción familiar y satisfacción para la vida en estudiantes universitarios. *ESCIENCIA Revista de Investigación Científica*, ISSN 2305-6460, 1(1), 161–181.
- Ayala-García, J. (2015). Evaluación externa y calidad de la educación en Colombia. *Documentos de Trabajo Sobre Economía Regional*, (217), 1–45. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Bernal-Suarez, D., Martínez-Pineda, M. L., Parra-Pineda, A. Y., & Jiménez-Hurtado, J. L. (2015). Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas del contexto iberoamericano. *Revista Entramados-Educación y Sociedad*, 2(2), 107–124.
- Corimayhua, Alberto. (2011). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios de Lima*. Tesis. Universidad Peruana Unión, Escuela de Posgrado.
- Chávez, J., & Jaramillo, C. (2014). El estudio de las prácticas educativas y su relevancia para el análisis de procesos de formación en docencia universitaria. *Calidad En La Educación*, (41), 161–176. <https://doi.org/S0718-45652014000200007>
- De-Juanas-Oliva, Á., & Beltrán-Llera, J. A. (2014). Valoraciones de los estudiantes de ciencias de la educación sobre la calidad de la docencia universitaria. *Educación XX1*, 17(1), 59–82. <https://doi.org/10.5944/educxx1.17.1.10705>
- Durand-Gisbert, D., & Flores-Coll, M. (2015). Prácticas de tutoría entre iguales en universidades del Estado español y de Iberoamérica. REICE - *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, E-ISSN: 1696-4713, 13(1), 5–17.
- Fainholc, B. (2012). La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo. *RED, Revista de Educación a Distancia*, 12, 1–8.
- Fossatti, P., Vieira de Souza, R., & Ganga, F. (2015). Profesionalización de la gestión desde el programa gaucho de calidad y productividad: el caso de la Unilasalle de Brasil. *Calidad En La Educación*, (42), 161–186.
- González-Rodríguez, R., & Cardentey-García, J. (2016). Educación en valores de estudiantes universitarios. *Humanidades Médicas*, 16(1), 161–174.
- González, Á. (2014). Aspirar a una universidad selectiva y concretar las aspiraciones: factores determinantes. *Calidad En La Educación*, (40), 236–267. <https://doi.org/10.4067/S0718-45652014000100008>
- Hochschild, H., Díaz, F., Walker, J., Schiappacasse, J., & Paz-Medeiros, M. (2014). El plan maestro, diálogos para la profesión docente. *Calidad En La Educación*, (14), 121–135.
- Inzunza-Melo, B., Ortiz-Moreira, L., Pérez-Villalobos, C., Torres-Araneda, G., Mccoll-Calvo, P., Meyer-Kother, A., Bastías-Vega, Nancy, Bustamante-Durán, C. (2015). Estructura factorial y confiabilidad del cuestionario de satisfacción académica en estudiantes de medicina chilenos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico Y Evaluación – E Avaliação Psicológica.*, 2(40), 73–82.
- Lavado, P., Martínez, J. J., & Yamada, G. (2014). ¿

- Una promesa incumplida? La calidad de la educación superior universitaria y el subempleo profesional en el Perú. Serie Documentos de Trabajo. Banco Central de Reserva Del Perú, 23.
- Mejía-Bejarano, C. A. (2016). *Precio, valor percibido y satisfacción en el sector de estacionamientos privados de Lima Metropolitana*. Tesis. Lima: Perú, Universidad San Ignacio de Loyola, Escuela de Posgrado.
- Mejías, A.; Teixeira, J.; Rodríguez, J.; Arzola, M. (2010). *Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No Académicos en una Universidad Venezolana*. Perú.
- Méndez C. (2006). Clima Organizacional en Colombia.
- Moreno-Doña, A., Rivera-García, E., & Trigueros-Cervantes, C. (2014). Sistema de medición de la calidad de la Educación Física Chilena: un análisis crítico. *Movimiento*, 20(1), 146–167.
- Moreno-Murcia, J. A., & Silveira-Torregrosa, Y. (2015). Perfiles motivacionales de estudiantes universitarios. Procesos de estudio y satisfacción con la vida. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 18(3), 169–181. <https://doi.org/10.6018/reifop.18.3.200441>
- Novoa, C., & Barra, E. (2015). Influencia del apoyo social percibido y los factores de personalidad en la satisfacción vital de estudiantes universitarios. *Terapia Psicológica*, 33(3), 239–245. <https://doi.org/10.4067/S0718-48082015000300007>
- Oh, H. (1999). *Service quality, customer satisfaction, and customer value: A holistic perspective*. Hospitality Management.
- Olaskoaga-Larrauri, J., Marúm-Espinosa, E., & Partida-Robles, M. I. (2015). La diversidad semántica y el carácter político de las nociones de calidad en la Educación Superior de México. *Revista de La Educación Superior*, XLIV(173), 85–102. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2015.04.003>
- Pérez-Pulido, R. (2016). *Nivel de desempeño y grado de satisfacción de los estudiantes de los colegios secundarios adventistas de la asociación sur colombiana*. Tesis. México, Universidad de Montemorelos, Facultad de Educación.
- Rodríguez-Albor, G., Gómez-Lorduy, V., & Ariza-Dau, M. (2014). Calidad de la educación superior a distancia y virtual: un análisis de desempeño académico en Colombia. *Investigación y Desarrollo*, ISSN: 0121-3261, 22(1), 58–99. <https://doi.org/10.14482/indes.22.1.6079>
- Román-Gómez, J. (2016). *Modelo de factores predictores de satisfacción estudiantil y lealtad institucional validado con estudiantes universitarios*. Tesis. México, Universidad de Montemorelos, Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas.
- Sevilla, M. P., Farías, M., & Weintraub, M. (2014). Articulación de la Educación Técnico Profesional: Una contribución para su comprensión y consideración desde la Política Pública. *Calidad En La Educación*, 41(Diciembre), 83–117. <https://doi.org/10.4067/S0718-45652014000200004>
- Sevillano-García, L. L., Quicios-García, M. P., & González-García, J. L. (2016). Posibilidades ubicuas del ordenador portátil: percepción de estudiantes universitarios españoles. *Revista Científica de Educocomunicación*, ISSN: 1134-3478, XXIV(46), 87–95. <https://doi.org/10.3916/C46-2016-09>
- Simón, J. D., Montes-Pauda, E., & Arevallo-Mont, Ll. J. (2010). Los estudios de opinión de empleadores. Estrategia para elevar la calidad de la educación superior no universitaria. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(3), 180–2003.
- Telleria-Aramburu, N., Sánchez, C., Ansotegui, L., Rocandio, A. M., & Arroyo-Izaga, M. (2015). Influencia de la práctica físico-deportiva sobre indicadores antropométricos y la satisfacción con el peso en hombres estudiantes universitarios: Estudio piloto. *Nutrición Hospitalaria*, 31(3), 1225–1231. <https://doi.org/10.3305/nh.2015.31.3.8148>
- Téllez-Suárez, E., Castillo-Biscarri, N., García-Quezada, S., Yagüe-Lobo, I., Requena-Angulo, M., Olmedilla-Ishishi, Y. L., Andía-Melero, V. M. (2015). Satisfacción con la propia imagen corporal en una población de estudiantes universitarios de la Comunidad de Madrid. *Nutrición Hospitalaria*, ISSN: 0221-1611, 31(3), 1423–1426. <https://doi.org/10.3305/nh.2015.31.3.8349>
- Venables, J. P., & Van-Gastel, J. (2014). Radiografía de los modelos de acreditación: organización, procesos y prácticas. El caso de las Universidades Austral de Chile, de la frontera y de los Lagos. *Calidad En La Educación*, (41), 51–81. Retrieved from <http://web.a.ebscohost>.

- com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=de7f-6d8b-6145-4646-82d4-c65a1d3eddc%40sessionmgr4008&vid=1&hid=4214
- Vera, J., & Trujillo, A. (2016). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría Y Administración*, (XXX), 1–21. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Vergara, C. & Quesada, M. (2010). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, Colombia.
- White, Elena. (1971). *Consejos para los maestros*. Publicaciones Interamericanas, Estados Unidos.
- Zapata, G., & Tejeda, I. (2016). Publicidad engañosa en educación superior: Definiciones, regulación y una revisión de la publicidad en prensa escrita. *Calidad En La Educación*, 44, 197–242. <https://doi.org/10.4067/S0718-45652016000100008>