



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA
EDUCATIVA**

TRABAJO ACADÉMICO

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
EDUCATIVO BASADO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS DE
MOQUEGUA, 2017**

PRESENTADO POR:

PROF. ELIDA MANUELA TONE GOMEZ

ASESOR

DRA. MARIA ALVAREZ BERCERRA

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**

MOQUEGUA – PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la **Escuela de Posgrado**, certifica que el trabajo de investigación () / Tesis () / Trabajo de suficiencia profesional () / Trabajo académico (X), titulado “**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO BASADO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS DE MOQUEGUA, 2017**” presentado por el(la) **ELIDA MANUELA TONE GÓMEZ**, para obtener el grado académico () o Título profesional () o Título de segunda especialidad (X) de: **SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA**, y asesorado por el(la) **Dra. RINA MARIA ALVAREZ BECERRA** designado como asesor con Resolución Directoral N° **0433-2018-DEPG-UJCM**, fue sometido a revisión de similitud textual con el software **TURNITIN**, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EDUCATIVA	TONE GÓMEZ ELIDA MANUELA	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO BASADO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS DE MOQUEGUA, 2017	29%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del **29%**, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 03 de junio del 2024

UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

Dra. DORA AMALIA MAYTA HUIZA
Jefe (a) de la Unidad de Investigación de la
Escuela de Posgrado

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE DE CONTENIDO	v
INDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Descripción del problema	2
1.2.1. Pregunta general.....	3
1.2.2. Preguntas específicas	3
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación	5
1.4.1. Conveniencia.....	5
1.4.2. Valor teórico	5
1.4.3. Valor pragmático	6
CAPÍTULO II DESARROLLO TEMÁTICO	7

2.1.	Marco teórico.....	7
2.1.1.	Concepto de calidad.....	7
2.1.2.	Enfoques de la calidad.....	9
2.1.3.	Gestión de la Calidad, Evaluación y Acreditación 10	
2.1.4.	Gestión de la calidad en el ámbito educativo ...	11
2.2.	Casística de investigación.....	21
2.3.	Presentación y discusión de resultados.....	25
CAPÍTULO III CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		42
3.1.	Conclusiones.....	42
3.2.	Recomendaciones	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		46
ANEXOS		51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Evolución del concepto de la calidad</i>	8
Tabla 2 <i>Principales modelos de excelencia</i>	14
Tabla 3 <i>Enfoques de calidad</i>	19
Tabla 4 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias de la expectativa (E) y percepción (P) dimensión elementos tangibles, 2017</i>	25
Tabla 5 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la expectativa y percepción de la dimensión elementos tangibles, 2017</i>	27
Tabla 6 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias de la expectativa y percepción de la dimensión confiabilidad, 2017</i>	28
Tabla 7 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la expectativa de la dimensión confiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, 2017</i>	30
Tabla 8 <i>Estudiantes de las Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias de expectativa la dimensión capacidad de respuesta, voluntad para ayudar y proporcionar un nuevo servicio al estudiante, 2017</i>	31
Tabla 9 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la Filial Moquegua, según satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta: disposición del personal para apoyar al estudiante y dar un nuevo servicio, 2017</i>	33
Tabla 10 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la Filial Moquegua, según puntuaciones medias de expectativa la dimensión: conocimientos y atención desplegado por el personal y habilidad para inspirar confianza, 2017</i>	35
Tabla 11 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la dimensión seguridad: conocimientos y atención desplegado por el personal y habilidad para inspirar confianza, 2017</i>	36

Tabla 12 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias de expectativa la dimensión empatía: diligencia y atención individualizada a los estudiantes, 2017</i>	37
Tabla 13 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la dimensión empatía: diligencia y atención individualizadas a los estudiantes, 2017</i>	39
Tabla 14 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción general de los estudiantes respecto de la calidad del servicio que se ofrece, 2017.....</i>	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias (expectativa y percepción) de la dimensión elementos tangibles, 2017</i>	26
Figura 2 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la dimensión elementos tangibles, 2017</i>	27
Figura 3 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias de la expectativa y percepción de la dimensión confiabilidad ,2017</i>	29
Figura 4 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la dimensión confiabilidad ,2017</i>	30
Figura 5 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias de expectativa y percepción de la dimensión capacidad de respuesta, 2017</i>	32
Figura 6 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta, 2017</i>	34
Figura 7 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias de expectativa y percepción de la dimensión seguridad, 2017</i>	35
Figura 8 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la dimensión seguridad, 2017</i>	36
Figura 9 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias de la expectativa y percepción de la dimensión empatía, 2017</i>	38
Figura 10 <i>Estudiantes de las Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la dimensión empatía, 2017</i>	39
Figura 11 <i>Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua,</i>	

*según satisfacción general de los estudiantes respecto de la calidad del servicio
que se ofrece, 2017..... 40*

RESUMEN

El trabajo académico titulado “Percepción de la calidad del servicio educativo basado en la satisfacción de los estudiantes de la universidad Alas Peruanas de Moquegua, 2017”, tiene como objetivo de estudio, el análisis de los indicadores de satisfacción del alumnado como un indicador de la calidad educativa, de la Universidad Alas Peruanas sede Moquegua. La metodología fue de un estudio cualitativo, para indagar cinco dimensiones según el cuestionario SERVQUAL. Los principales resultados, revelaron que cuatro dimensiones presentaron brechas negativas, sin embargo, la dimensión empatía presentó solo brechas positivas, constituyendo una fortaleza para la institución. Conclusión: Predomina la satisfacción por parte del alumnado en un 58,3%.

Palabras clave: Satisfacción, estudiantes, Universidad.

ABSTRACT

The academic work entitled "Perception of the quality of the educational service based on the satisfaction of the students of the Alas Peruanas University of Moquegua, 2017", has the objective of studying in the analysis of the indicators of student satisfaction as an indicator of the educational quality of the Alas Peruanas University, Moquegua. The methodology was a qualitative study, to investigate five dimensions according to the SERVQUAL questionnaire. The main results revealed that the dimensions of tangible elements, reliability, responsiveness and security, present negative gaps, however, the empathy dimension presented only positive gaps, constituting a strength for the institution. Conclusion: Student satisfaction predominates in 58.3%.

Keywords: Satisfaction, students, University

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Desde la aplicación de la Ley Universitaria 30220 para la educación superior universitaria (ESU), y en el orden de cumplir y responder a las necesidades de los estudiantes, en nuestro caso “estudiantes universitarios”; el constructo de calidad y su práctica diaria, es de imperiosa necesidad. Por lo que la gestión universitaria en el país a través de sus autoridades viene realizando esfuerzos en la adecuación de las normas, procesos y procedimientos, con el objetivo de mejorar los niveles de satisfacción por los servicios brindados a nivel académico (proceso de formación profesional) y administrativo.

Son diversos los estudios, vinculados con la calidad educativa a nivel superior como se observa en el punto sobre la casuística de investigación; más aún en los últimos años a raíz de la exigencia de la SUNEDU, por lo que urge evaluar el escenario académico (calidad educativa) de la Universidad peruana, en este caso de la Universidad Alas Peruanas, que hasta el momento actual constituye una filial de la formación de pregrado y posgrado, en la que muchas veces se observa disconformidad en aspectos relacionados con factores relacionados con las competencias académicas de los docentes, infraestructura, laboratorios,

cumplimiento de sílabo, etc.

En la comunidad universitaria, en el ámbito académico que la conforman autoridades, docentes y alumnos, y con un real soporte administrativo se puede impulsar a todos para conseguir la calidad en los productos y servicios.

En este sentido, el reto de la universidad está en garantizar y trabajar de manera permanente en la mejora de la calidad de los procesos educativos de las escuelas profesionales que oferta, así como observar el esfuerzo de todos en cumpliendo de sus compromisos como factor promotor del desarrollo institucional.

Fijando la atención en el proceso de calidad educativa, con el presente trabajo académico se busca determinar la percepción de la calidad educativa basada en la satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Universidad Alas Peruanas (UAP) de Moquegua en el 2017, cuyos resultados van a contribuir a evaluar las condiciones de la calidad del servicio académico que reciben los alumnos, pudiendo ser calificados tales servicios como satisfactorios u insatisfactorios.

1.2. Descripción del problema

En la educación universitaria peruana, es necesario recopilar evidencia para la mejora continua en orden a cumplir o responder a las necesidades de los estudiantes universitarios, aunado al constructo de calidad, por lo que es necesario valorar no solo los indicadores objetivos sino también los aspectos o variables subjetivas, en términos de calidad objetiva y calidad percibida por el cliente o usuario, en este caso, estudiante.

Actualmente el concepto de calidad en las aulas universitarias peruanas es importante y constituye un tema de agenda vigente, por cuanto, el 26 de setiembre de 2015, se publica la normativa legal para asegura la calidad de la educación en

nivel universitario (DS N° 016,2015) a fin de garantizar servicios académicos de calidad en todos los niveles educativos del territorio nacional, y que compete a las instituciones educativas y públicas.

En este sentido, la Universidad Alas Peruanas, es una institución educativa, que forma profesionales en las distintas ramas del saber en las diferentes regiones del país. En este caso, Moquegua hasta el momento actual constituye una filial de la formación de pregrado y posgrado, en la que muchas veces se observa disconformidad en aspectos relacionados con factores como atención, infraestructura, cumplimiento de trámites, entre otros. Y siendo la visión de la Universidad Alas Peruanas, posicionarse entre las primeras veinte universidades del Perú y ser reconocida por su alto nivel de calidad y rigurosidad académica y científica, además de acreditar de acuerdo con estándares nacionales e internacionales, (UAP, 2017) es necesario, indagar como perciben los estudiantes la calidad de los servicios que se les brinda, lo cual será un referente para diseñar estrategias de gestión educativa, orientadas a la mejora continua y de análisis estratégico para las demás filiales del Perú.

En tal sentido, nos planteamos las siguientes interrogantes

1.2.1. Pregunta general

¿Cómo es la percepción de la calidad educativa basada en la satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Universidad Alas Peruanas (UAP) de Moquegua en el 2017?

1.2.2. Preguntas específicas

¿Cómo se percibe la calidad educativa de los elementos tangibles sustentada

en el referente de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UAP de Moquegua en el 2017?

¿Cómo se percibe la calidad educativa de la confiabilidad sustentada en el referente de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UAP de Moquegua en el 2017?

¿Cómo se percibe la calidad educativa de la velocidad de respuesta sustentada en el referente de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UAP de Moquegua en el 2017?

¿Cómo se percibe la calidad educativa de la seguridad sustentada en el referente de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UAP de Moquegua en el 2017?

¿Cómo se percibe la calidad educativa de la empatía sustentada en el referente de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UAP de Moquegua en el 2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la percepción de la calidad educativa basada en la satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Universidad Alas Peruanas (UAP) de Moquegua en el 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar como perciben la calidad educativa de los elementos tangibles sustentada en el referente de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UAP de Moquegua en el 2017.

Establecer cómo perciben la calidad educativa de la confiabilidad sustentada en el referente de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UAP de Moquegua en el 2017.

Identificar como perciben la calidad educativa de la velocidad de respuesta sustentada en el referente de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UAP de Moquegua en el 2017.

Identificar como perciben la calidad educativa de la seguridad sustentada en el referente de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UAP de Moquegua en el 2017.

Identificar como perciben a calidad educativa de la empatía sustentada en el referente de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la UAP de Moquegua en el 2017.

1.4. Justificación

1.4.1. Conveniencia

El análisis de las expectativas y las percepciones y las brechas existentes permiten tomar decisiones orientadas mejorar el beneplácito del estudiantado como evidencia o señal de la calidad del servicio que prestamos en los estudios de pregrado.

1.4.2. Valor teórico

Los resultados contribuyen a conocer el comportamiento de las variables refrendado por una base teórica sobre la gerencia de los servicios educativos basados en la satisfacción del cliente - estudiante -, como un referente indispensable para fines no solo de retroalimentación del proceso sino, para la resolución de

accuibes en el ámbito de gestión administrativa en el nivel superior.

1.4.3. Valor pragmático

La indagación de la construcción de la condición de los servicios educativos calificados como buenos o de buena calidad en cuanto a la enseñanza que imparte, puede ser operacionalizada, no solo como el cumplimiento de estándares normalizados de calidad, sino también de lo que uno espera y luego de recibir el servicio, de la percepción que el sujeto realiza a través de la impresión que sus sentidos le comunican.

CAPÍTULO II

DESARROLLO TEMÁTICO

2.1. Marco teórico

2.1.1. Concepto de calidad

La calidad es un constructo difícil de definir, en razón a lo embrollado que la intelección del constructo confina y de las diferentes circunstancias que inciden; los que en algunos casos constituyen condiciones internas de las instituciones y en otros casos, están relacionados con la trama global al que pertenecen las instituciones, en consecuencia, la calidad por consenso se define como un constructo multidimensional (Pérez et al., 2007). Una aproximación a las diferentes definiciones de calidad nos pone al frente de varias concepciones.

De un lado, se le define a la calidad cómo el conglomerado de propiedades consustancial a una cosa, que posibilitan considerarla como semejante, preferible o inferior que las restantes de su clase (RAE, 2011)

También le atribuye en sentido tajante, cómo la preeminencia o excelencia (RAE 2011).

Asimismo, Carballo y Ares (2006) manifiestan, que el concepto ha seguido una evolución que ha demarcado cuatro etapas o eras:

Tabla 1*Evolución del concepto de la calidad*

Siglo	Descripción
Siglo XX	Se singularizó por el descubrimiento y la resolución de las fallas o no conformidades por la ausencia de homogeneidad del producto.
Década de los treinta	Constituye la fase de la comprobación estadística, en el que sobresale la inspección de los procesos y la aparición de reglas estadísticas para el mismo desenlace y para disminuir el nivel de inspección.
Década de los cincuenta	Emerge la necesidad de involucrar a todos las secciones o áreas de la empresa, en diseño, programación y realización de políticas orientadas a la calidad.
Década de los noventa	Se pone énfasis en el mercado y en las exigencias del usuario o cliente, admitiendo el efecto táctico de la calidad en el nivel de competitividad

Nota : Elaboracion propia

Resulta evidente que el concepto de calidad total (TQM) se ha erigido la pilastra de las instituciones, que abanderan el reto de cambiar de paradigma para entregar un servicio de calidad y obtener una clara ventaja competitiva.

Según Reyes y Reyes (2012) la percepción de la calidad del servicio educativo, sobre todo del nivel superior, es de interés, ya que tanto las universidades públicas y privadas, consideran que el estudiante es quien juzga el servicio. Generalmente, el criterio del estudiante se basa básicamente en si la universidad cubre sus exigencias o expectativas “antes, durante y después del servicio” (p.88).

Actualmente, las universidades en el mundo traducen la tendencia empresarial de implementar metodologías que aseguren la excelencia del servicio en el ámbito educativo, que tiene un componente basado en la gestión humana y

basado en la medición de la satisfacción del usuario o cliente (Reyes y Reyes, 2012).

El constructo calidad ha progresado en el transcurso de la historia, remontándose sus inicios a la época babilónica, en la que se creó el Código de Hammurabi (1752 A.C.) en la que se consigna la pena de muerte para el arquitecto que construye una casa sin la calidad requerida para que sea sólida y resista un derrumbe, el cual, si ocurriese y tuviera como desenlace la muerte del propietario, se le aplicaba a dicho arquitecto la pena capital (Miranda et al., 2012).

Al respecto y desde la perspectiva de la Universidad Alas Peruanas, la búsqueda de la calidad y de alcanzar estándares para acreditarla, es una preocupación cardinal, que

Al respecto Carballo y Ares (2006), realizan un recorrido histórico de la evolución del concepto de calidad:

2.1.2. Enfoques de la calidad

Trascendente

Tiene su origen en la antigua Grecia, según el cual la calidad “es lo mejor, algo absoluto, la más idea de todo” (Torres et al., 2012), opinión compartida por el filósofo Platón. Consideran la calidad como una entidad independiente de la materia y del espíritu, sobre la que es difícil establecer un concepto o juicio valorativo.

En tal sentido, se asume que la calidad es un concepto abstracto y subjetivo, de difícil medición en tanto no es posible establecer criterios tangibles de la calidad de un servicio o de un producto

Basado en el producto

A partir de la década de 1950 en adelante, se asume que la calidad es tangible en cuanto refleja las diferencias del producto o servicio respecto de estándares

establecidos o normalizados, valoración que no toma en cuenta la opinión del cliente o usuario” (Torres et al.,2012).

Centrado en el cliente

La calidad centrada en el cliente o usuario, es un hábito desplegado y desarrollado por las organizaciones contemporáneas, para identificar los requerimientos y lo que esperan los usuarios o clientes , en tal sentido, bajo este paradigma se requiere un servicio accesible, versátil, pragmático, oportuno, fiable, incluso en coyunturas de incertidumbre , de forma tal, que el cliente, se considere comprendido y sorprendido gratamente, lo que significaría que su percepción excede sus expectativas de lo que esperaba (Pizo,2013)

Centrado en el valor

Según esta la perspectiva, la organización debe alinear y concentrar esfuerzos para alinear tres aristas :(a) calidad del trazo de lo que se produce o se entrega como servicio; (b) calidad de fabricación o producción (cero errores) y (c) calidad deseada por el cliente (Benavides y Quintana, 2003). Sin embargo, estos tres aspectos no pueden desligarse del precio y del costo, para que resulte ventajoso frente a la competencia (Torres et al., 2012).

2.1.3. Gestión de la Calidad, Evaluación y Acreditación

Es sabido, que el concepto de calidad proviene del ámbito empresarial, siendo un referente importante Japón, quienes establecieron la filosofía de la calidad total con el concepto justo a tiempo (coincidencia de producción, oferta y demanda, sin que se presente desabastecimiento, ni tampoco stocks ni derroche alguno), siendo el control de calidad total aparejado con la percepción de satisfacción del cliente. Esta filosofía se trasladó a los Estados Unidos y Europa.

Posteriormente Deming y Durán delinear un modelo de calidad total llamado Company – Wide Quality Control, el mismo que según López (citado por Santana , 1997) como sistema de estrategia de gestión involucra a todo el personal de la organización en la filosofía y compromiso de mejora continua de la calidad de los servicios y productos que ofrecen, además de otras iniciativas que también asumen el concepto de calidad como un fundamento esencial en las instituciones como el Nacional Advisory Council for Quality en el año 1982, así como el National Productivity Advisory Comité en el año 1983 en Estados Unidos y en Europa también se promueve la calidad total a través de la denominada Fundación europea para gestionar la calidad.. Cabe acotar que la calidad basada en la satisfacción del cliente representa un elemento primordial para instaurar un juicio de valor de la calidad.

2.1.4. Gestión de la calidad en el ámbito educativo

El concepto emerge a finales de los noventa. Asimismo, a partir del valor que las organizaciones le otorgan al cumplimiento de sobrepasar las expectativas del cliente y satisfacer en lo posible sus necesidades, se asienta la premisa de que la satisfacción está vinculada con la lealtad del cliente a la organización, concepción que si se traslada al campo educativo equipara al estudiante como el cliente o usuario del servicio, sin embargo, Barbosa indica que está ampliamente difundido las bondades del concepto de enfoque de cliente cuando se alude a la gestión o administración de la calidad en una escuela, universidad, instituto, etc., ya que un cliente en la universidad, es aquel beneficiario directo de una matrícula, un servicio de biblioteca, una contratación de titulación o cualesquiera otro servicio.

Calidad del servicio

Modelos de Calidad Total

Se han desarrollado en Europa, Japón y Estados Unidos (Espinoza et al., 2006), en los que subyace el principio de calidad total y mejores prácticas.

Modelo japonés o Deming, que recoge ampliamente la teoría del control de la calidad en toda la organización

Modelo norteamericano: Malcolm El consumidor no siempre asigna el mismo significado o significación a la noción de calidad en el servicio. Al respecto, Drucker (citado por Cottle ,1991) afirma que la calidad no es lo que el proveedor coloca o entrega dentro de un servicio, sino lo que el asiduo obtiene de este producto o servicio y por lo que está presto a desembolsar o compensar económicamente. En tal sentido, el cliente sanciona un servicio con la etiqueta de calidad, en tanto, le resulte de utilidad para satisfacer una necesidad o problemática.

En esta percepción, la calidad de un servicio desde la óptica del cliente puede ayudar a crecer a la organización, elevar su rentabilidad, ya que realmente se crean verdaderos clientes, que hablarán positivamente de aquella, con otras personas (Parasuraman et al., 2000).

En este sentido, en el campo educativo del presente siglo, se plantean retos en la educación superior, ya que está asentado en principios de excelencia y pertinencia, siendo un elemento importante para valorar estas características el juicio de valor que hace el estudiante y los stakeholders de los procesos y servicios educativos que se prestan.

Síntesis de los modelos de calidad de servicio

Baldrige. Foundation for the Malcolm Baldrige National Quality Award.

Se basa en un sistema de liderazgo, planificación táctica y encuadre hacia el cliente y mercado (Díaz, 2003).

Modelo europeo EFQM: EFQM. Comprende nueve criterios a) Líder, b) Políticas y tácticas, c) Recurso humano c) Acuerdos y recursos, d) Procesos, e) Resultados en los asiduos, f) Sociedad y g) Desenlaces clave (Cuasante,2002).

Tabla 2

Principales modelos de excelencia

Prototipo	Organización representante
Deming (1951)	JUSE
Malcolm Baldrige (MB) (1987)	Fundación MB
E.F.Q.M. (1988)	EFQM

Nota : Elaboración propia

Modelos de calidad de los servicios basados en la percepción de los clientes

Su propósito es identificar el juicio que hace un cliente acerca del servicio que recibe, para lo cual consideran, no solo los aspectos físicos sino además el servicio recibido.

Al respecto Capristán (2000) puntualiza que entre los modelos que han tenido mayor aceptación, son aquellos que valoran las expectativas del usuario y los atributos o condición del servicio prestado. Cabe mencionar, lo siguientes:

Modelo de Grönross (escuela nórdica)

Planteamiento que data de 1982, y que postula un modelo tridimensional de la calidad de un servicio, a partir de la opinión o percepción del cliente, quien emitirá un juicio de valor si el servicio que ha recibido (percepción) ha sido mejor o peor que el esperado (expectativas).

Considera la calidad técnica (apreciación de las características inherentes al servicio como el horario, rapidez para realizar el pago, surtido de productos, etc.); la calidad funcional (o relacional) que se deriva del modo en que el servicio es otorgado (presentación del personal, comportamiento, etc.) e representación de la empresa que advierte el cliente, basado en su comprobación previa (Cerezo citado por Petracci, 1988).

Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff

Para establecer un juicio valorativo de que tan bueno es un servicio, el cliente podría seguir alguna de las siguientes alternativas:

Escoger un solo rasgo de referencia (aquel que para el cliente le resulte vital

y por tanto le atribuye un peso mayor al momento de evaluar la calidad respecto de las otras características de determinado servicio).

Escoger una característica única que tengan un acento determinante, sin embargo, la contraparte es que para las demás características también le otorgue un ápice incluso de satisfacción.

Considerar el conglomerado de características que de acuerdo a un modelo compensatorio (el cliente aceptará tener menor número de características deseables ,a cambio de un mayor número de otras características) (Terán,2014).

Modelo SERVQUAL propuesto por Parasumaran. Zeithaml y Berry (escuela americana).

Es un modelo muy utilizado en diversos campos del conocimiento. Inauguralmente, la escala consideró diez aspectos claves para valorar la calidad en mención (Duque, 2005):

Aspectos palpables o tangibles: imagen de la infraestructura, equipos y material.

Fiabilidad: en términos de habilidad para llevar a cabo un servicio ya prometido al cliente en forma cuidadosa.

Capacidad de respuesta: evidencia la disposición del que ofrece el servicio para apoyar o ayudar al cliente.

Profesionalismo: destrezas y su sabiduría sobre el contenido de la prestación.

Afabilidad: trato respetuoso, amabiloso y atento de parte del personal que atiende al cliente.

Seguridad: vinculado con la baja probabilidad de dudas o riesgos.

Accesibilidad: facilidad para el contacto y comunicación.

Comunicación: relativo a la información para mantener al cliente al tanto, mediante un lenguaje empático y entendible.

Comprensión del cliente: esfuerzo que muestra el prestador para satisfacer las necesidades del cliente.

Luego de varios estudios, las dimensiones quedaron agrupados en cinco, a saber: (a) empatía, (b) fiabilidad, (c) responsabilidad, (d) capacidad de respuesta y (e) tangibilidad.

Asimismo, la calidad queda definida operativamente como la diferencia de la percepción, menos la expectativa.

Cabe precisar que, para el presente estudio, se ha asumido el planteamiento de Parasumaran. Zeithaml y Berry y se ha utilizado el cuestionario denominado SERVQUAL.

Respecto al modelo SERVQUAL, Gimeno et al. (2001), consideran que puede ser hontanar duradero de testimonios valiosos para decidir sobre aspectos relevantes y críticos en una organización.

Servicio educativo

Cabe hacer hincapié, que generalmente un servicio se valora o se asume como un proceso antes que un producto. Entendiéndose, que tanto las actividades que acotan el servicio y el resultado en términos de producto terminado son parte de la producción de dicho servicio. De otro lado, las características de los servicios implican que son intangibles, inseparables, variables e imperdurables (González, 2006):

Intangibilidad

Un servicio educativo es esencialmente intangible, ya que no es posible degustarlo, sentirlo, verlo, tocarlo antes de comprarlo. Comprende dos connotaciones importantes: (a) no puede ser palpado y (b) no es posible definirlo

fácilmente, formularlo o ser alcanzado mentalmente. Carballo y Ares (2007) manifiestan que las particularidades que caracterizan al ámbito educativo del nivel superior son:

Inseparabilidad

Los servicios educativos son consustanciales de sus proveedores, ya sean personas o maquinarias, ya que requiere su presencia. Verbi gratia, cuando un docente dicta unas clases, el servicio se produce y a la vez es consumido.

Heterogeneidad

Resulta una tarea complicada normalizar la elaboración de los servicios, debido a que el factor humano es el que descolla en ellos. Cada persona le imprime su impronta o estilo, además que también tiene implicancia el lugar, las circunstancias o estipulaciones en que se entrega o se produce cada servicio en particular. Por ejemplo, una entrevista con un psicopedagogo o tutor no será igual jamás a la de su colega. Sin embargo, ello no implica que los pasos, fases o procesos necesarios para entregar un servicio o producto, no se puedan estandarizar. De hecho, en el ámbito universitario, cada docente dicta la cátedra según su perspectiva, modelo educativo, estilo, etc. Aun cuando el plan curricular, la sesión de clases o el contenido sea similar o idéntico.

Servucción educativa

Cuando se presta un servicio educativo, entonces se presenta una servucción o elaboración de un servicio (Eiglier y Langeard, 1988) en tanto los clientes o usuarios concurren en la realización del servicio, en donde se produce una sincronidad entre la producción del servicio y su consumo.

En un proceso de servucción se presentan los siguientes elementos:

El cliente. Es el consumidor que está comprometido con la producción del servicio y cuya presencia es imprescindible (Arnoletto, 2007).

El soporte físico. Soporte material fundamental para producir un servicio, y del cual se sirven el cliente, el contacto e incluso ambos. Comprende dos dimensiones: instrumentos fundamentales para la elaboración o cumplimiento de prestación del servicio (trastos, máquinas) y entorno físico, en el que se produce el servicio (locación, edificio, ambientación) (Arnoletto, 2007).

El personal de contacto. Son las personas empleadas por la organización que están en contacto directo con los clientes (Arnoletto, 2007).

El servicio. Consecuencia de la conjunción o confluencia de la trílogía cliente + soporte físico + personal de contacto. El servicio representa un provecho destinado a saciar o retribuir lo que el cliente considera una necesidad (Arnoletto, 2007).

Base legal que fundamenta la calidad en el Perú

Ley General de Educación N° 28044, que orienta las actividades y acciones en materia de educación para todo el territorio nacional, y que compete a los organismos públicos y privados, entes jurídicos o naturalezas nacionales e incluso aquellos/as extranjeras.

Ley Universitaria N° 30220, prescribe en artículo 5 los principios de:

Mejoramiento continuo de la calidad académica

La SUNEDU, como ente que lidera los procesos de licenciamiento en el territorio peruano y para el ámbito de la educación universitaria. Por tanto, verifica que las condiciones básicas se cumplan, lo que constituye requisitos ineludibles para autorizar que la entidad abra sus puertas a la sociedad. (Artículo 13)

Ley N° 28740

La Ley General de Educación N° 28044 dispone la creación del SINEACE para evaluar, acreditar y certificar la calidad de la educación.

Artículo 1:

(...) norma los procesos de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa (...).

Calidad en la Educación Superior

En general, de acuerdo con la UNESCO (citado por Frisancho, 2013) la calidad universidad es un referente esencial para juzgar su desarrollo y despliegue, lo que ha llevado a implementar sistemas de aseguramiento de la calidad que le permitan demostrar a la comunidad su eficiencia, la respuesta que otorgan a las expectativas de los diferentes stakeholders que se vinculan con los servicios y productos educativos.

Los enfoques de calidad que las instituciones asumen son varios:

Tabla 3

Enfoques de calidad

Perspectiva	Especificación
Excelencia	Diferenciación de las instituc. Educativas
Contenido	Valoración de pensum, currículos, sistema, campus, etc.
Cumplimiento de estándares	Se exhibe el cumplimiento de hitos, indicadores o gold estándar para fines de otorgamiento de títulos
Congruencia con objetivos	Eficacia para concretar la misión y objetivos estratégicos
Excedencia de recursos	Se valúan los recursos tangibles e intangibles
Eficiencia	Costo vs beneficio
Valor agregado	Se valora el nivel de desarrollo de docentes y estudiantes
Necesidades satisfechas	Aptitud para responder positivamente y

exceder las expectativas y cumplir con una respuesta ante una necesidad del cliente

Nota. Capelleras y Veciana (2000)

Al respecto, la UNESCO (1998) afirma que la calidad de la enseñanza universitaria se debe entender como un concepto de varias dimensiones, que involucra no solo las funciones y las actividades pedagógicas, los programas o planes curriculares, la investigación, becas, entre otros, sino que también, comprende las instalaciones, el equipamiento y los servicios que esta ofrece a la universidades y a la sociedad.

En este mismo sentido, y basándonos en el referente de la UNESCO (1988) y las tendencias contemporáneas, los indicadores que se analizan en el presente documento, es la satisfacción que presentan los discentes de la UAP filial Moquegua como un referente de la calidad del servicio educativo mediante el SERVQUAL.

El Modelo SERVQUAL (Service Quality)

La calidad de servicio tiene un respaldo empírico y teórico en el ámbito empresarial muy amplio y sólido, con el aporte científico de Parasuraman et al. (2000), el mismo que constituye un punto de referencia obligado en el estudio y la gestión de la calidad de servicio.

Particularmente, Parasuraman et al. (2000), delimita el término calidad de servicio percibida como la valoración que cada persona hace de un modo totalitario o global, de la calidad del servicio que recibe o disfruta, en términos de comparar lo que esperaba y posteriormente de lo que percibió con los sentidos.

Sin embargo, debe considerarse que la valoración de la calidad es subjetiva, ya que cada ser humano tiene diferentes parámetros particulares, que determinan

diferentes valoraciones para un mismo servicio en coyunturas análogas.

Sin embargo, a pesar de la subjetividad que contiene una valoración o juicio global de calidad, un primer paso es realizar un diagnóstico de dicho servicio identificando qué expectativas tiene y como percibió el servicio prestado por aquel (Parasuraman et al., 2000).

Valoración de la calidad del servicio educativo que brinda la Universidad Alas Peruanas

Se seleccionó el Modelo SERVQUAL o de discrepancias, por considerarlo pertinente con el propósito investigativo, para lo cual las cinco dimensiones expuestas están desagregadas en 22 ítems, como sigue.

Asimismo, se ha considerado la valoración del servicio educativo que se presta en la Universidad Alas Peruanas Moquegua, a partir de la medición cuantitativa de los elementos tangibles, capacidad de reacción por parte del personal, seguridad, empatía, manifestada por el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones del nivel y las expectativas del estudiante.

De otro lado, las expectativas comprenden los deseos de los estudiantes, es decir lo que esperan recibir del servicio educativo por parte de la Universidad Alas Peruanas filial Moquegua.

Y las percepciones, se ha asumido, como la calidad experimentada después de recibir el servicio y que operativamente se valora en términos de satisfacer, sobrepasar o no alcanzar dichas expectativas por parte del estudiante.

2.2. Casuística de investigación

Flores (2014). *La Satisfacción Estudiantil como Indicador de la Calidad de la Educación Superior*. La calidad se ha convertido actualmente en uno de los temas

dominantes de reflexión en nuestros ámbitos académicos y especialmente en las universidades, en la medida que se pretende afrontar los bajos niveles de calidad académico-profesional de los egresados universitarios. En este contexto, la evaluación de la calidad se hace prioritaria en el nivel superior, en la perspectiva de acreditar los estándares de calidad, que una organización acreditadora exige, con el propósito de atraer a los estudiantes secundarios por la imagen que irradie la institución como formadora de profesionales que compiten con ventaja en el mercado laboral. Esto implica la selección de las dimensiones, variables e indicadores a través de los cuales se puedan emitir juicios estimativos sobre la calidad, acompañados de la respectiva evidencia empírica.

Fernández (2015). *Cultura institucional y satisfacción en los estudiantes del VI ciclo de la escuela profesional de administración de una universidad privada del distrito de San Juan de Lurigancho 2015*. La investigación tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre la cultura institucional y la satisfacción en los estudiantes del VI ciclo de la Escuela Profesional de Administración de una Universidad Cesar Vallejo del Distrito de San Juan de Lurigancho. La investigación es de tipo sustantivo, no experimental se aplica un diseño descriptivo correlacional. El análisis se apoya en el método hipotético deductivo. La población lo conforma estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo del Distrito de San Juan de Lurigancho. La muestra son 157 estudiantes los estudiantes del VI ciclo de la Escuela Profesional de Administración, la técnica de muestreo es no probabilística, de tipo intencional, con los sujetos disponibles; Se aplica una escala tipo Likert de percepción de la Cultura Institucional, cuyo valor de confiabilidad en el coeficiente de alfa de Cronbach = .853 En la evaluación de

la variable satisfacción se utiliza escala de percepción de la satisfacción académica, su confiabilidad en el coeficiente de alfa de Cronbach = .879. La prueba de hipótesis se analiza con la prueba de Spearman; el coeficiente Rho = .998, que indica una alta correlación y una significación estadística de $p = .000$; por lo tanto se afirma que: Existe relación entre la cultura institucional y la satisfacción en los estudiantes del VI ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo del Distrito de San Juan de Lurigancho.

Anaya (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción estudiantil en la escuela nacional superior de folklore José María Arguedas – 2017*. Cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas – Lima 2017. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es no experimental, transversal con enfoque cuantitativo. La muestra fue de tipo probabilístico y estuvo conformada por 201 estudiantes. Para la validez de los instrumentos se realizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de los mismos se utilizó el alfa de Crombach, que resultó muy alta en ambas variables: 0,94 para la variable satisfacción estudiantil y 0,90 para la variable compromiso organizacional. Para el análisis e interpretación de los resultados se realizó la caracterización de la muestra sacando la frecuencia y el porcentaje de las variables. Luego se realizó el análisis de bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov Smirnov, lo que determinó la utilización de estadísticos no paramétricos Ro de Sperman que fue 0.866 que significa que existe correlación directa y significativa entre la satisfacción estudiantil y el compromiso con la organización, con un nivel

de correlación positiva alta; siendo el p valor ($p = 0.000 < 0.05$). A partir de lo cual se concluyó que la satisfacción intrínseca y extrínseca se relaciona en el nivel de compromiso con la organización, por lo que se deben potenciar los valores, creencias y actitudes positivas de los estudiantes para motivarlos a conseguir sus objetivos en los plazos adecuados.

Botello (2015). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. Uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios. En base a escala Likert los estudiantes calificaron aspectos como Plan de estudios, Habilidad para enseñanza docente, Métodos de enseñanza-evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio e Infraestructura. Como resultado se concluye que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas las cuales serán presentadas en este reporte de investigación.

Tello (2015). *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo regional interuniversitario del centro (CRI-Centro)*.

La investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo; empleando el método descriptivo, con un diseño descriptivo comparativo. La muestra estuvo constituida por 1,000 estudiantes del primero al décimo ciclo de estudios de 5 universidades del CRI Centro (UNCP, UPLA, UC, UNH y UNHEVAL),

conformada por 200 estudiantes por universidad de 40 a 50 estudiantes por carrera profesional (Enfermería, Ingeniería Civil, Administración e Ingeniería de Sistemas). El instrumento aplicado fue la escala para evaluar la satisfacción estudiantil universitaria con la calidad educativa (escala SEUCE), la muestra fue no probabilística, intencional o criterial y accidental. Los resultados encontrados indican que el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa brindada por las universidades del CRI Centro, se encuentran en el Nivel Satisfecho, a partir del instrumento de medición desarrollado para tal fin. Los Niveles de satisfacción de los estudiantes de las universidades estudiadas se encuentran entre 64.4% y 76.8%.

2.3. Presentación y discusión de resultados

Con la finalidad de identificar el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes matriculados en el año académico 2017 de la Universidad Alas Peruanas filial Moquegua respecto de la calidad de los servicios académicos, se aplicó el cuestionario SERVQUAL durante el primer trimestre del 2017 a 139 alumnos de un total de 480 estudiantes matriculados (anexo 2 y 3).

Los indicadores de satisfacción del alumnado son los siguientes:

Tabla 4

Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias de la expectativa (E) y percepción (P) dimensión elementos tangibles, 2017

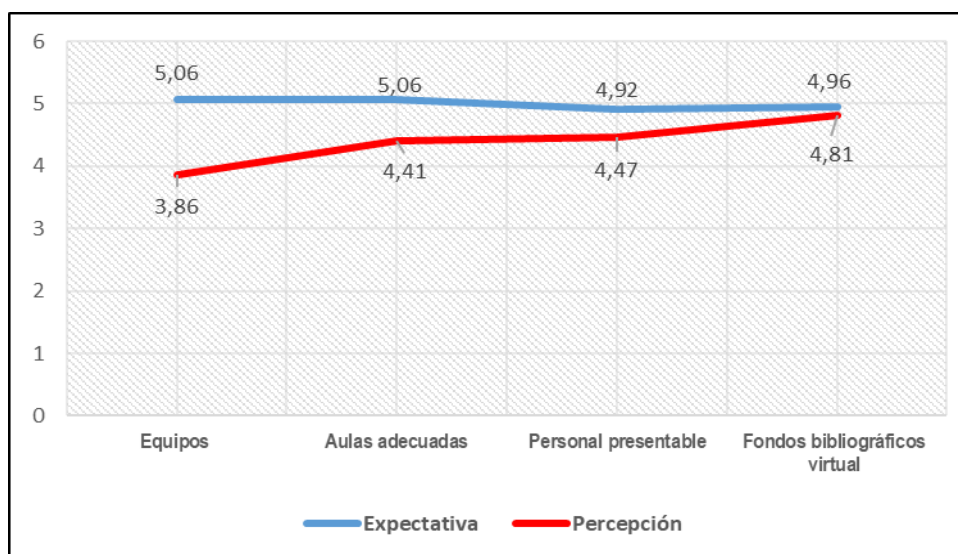
	Equipos	Aulas adecuadas	Personal presentable	Fondos bibliográficos virtual
Media(E)	5,06	5,06	4,92	4,96
DS (E)	1,08	,96	1,12	1,08

Media (P)	3,86	4,41	4,47	4,81
DS (P)	1,53	,87	1,19	1,21
Brecha (P-E)	-1,2	-0,65	-0,45	-0,15

Nota. Procesado en Excel

Figura 1

Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias (expectativa y percepción) de la dimensión elementos tangibles, 2017



Nota. Procesado en Excel

Interpretación

Cabe señalar que al comparar las medias de las expectativas y percepción de las categorías de la dimensión elementos tangibles, se aprecia que la valoración de las medias de las puntuaciones para la percepción es menor que las expectativas que tienen los estudiantes respecto a la disponibilidad de los equipos, aulas, personal presentable y fondos bibliográficos, lo que equivale a una brecha y significa que no se han alcanzado lo que el estudiante espera recibir como parte del servicio educativo que se brinda. Asimismo, la brecha más amplia es respecto a los equipos (multimedias, equipos audiovisuales, salas de cómputo, wifi etc.). y la

brecha más estrecha, corresponde a los fondos bibliográficos, ya que la UAP cuenta con una biblioteca virtual con un número importante de títulos, sin embargo, quizá la mayor limitación se deba al acceso virtual, en la filial del campus.

Tabla 5

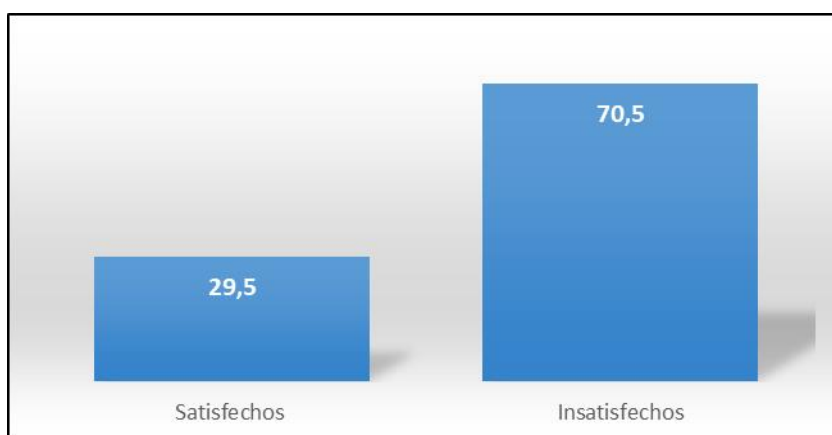
Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la expectativa y percepción de la dimensión elementos tangibles, 2017

	Nº	%
Satisfechos	41	29,5
Insatisfechos	98	70,5
Total	139	100,0

Nota. Procesado en Excel

Figura 2

Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la dimensión elementos tangibles, 2017



Nota. Procesado en Excel

Interpretación

En general, la satisfacción respecto a los elementos tangibles que comprenden los equipos instalados y disponibles para las sesiones de enseñanza-aprendizaje, aulas adecuadas (ventilación, mobiliario), personal presentable

(uniforme y alineamiento) y fondos bibliográficos virtuales, alcanza un 41%, siendo la diferencia de 70,5% para la insatisfacción.

Cabe precisar que no se puede esperar un 100% de satisfacción, sin embargo, las categorías de la dimensión nos llevan a reflexionar sobre la mejora de estos servicios, en cuanto, el estudiante los considera primordial, sobre todo la disponibilidad de equipos.

Tabla 6

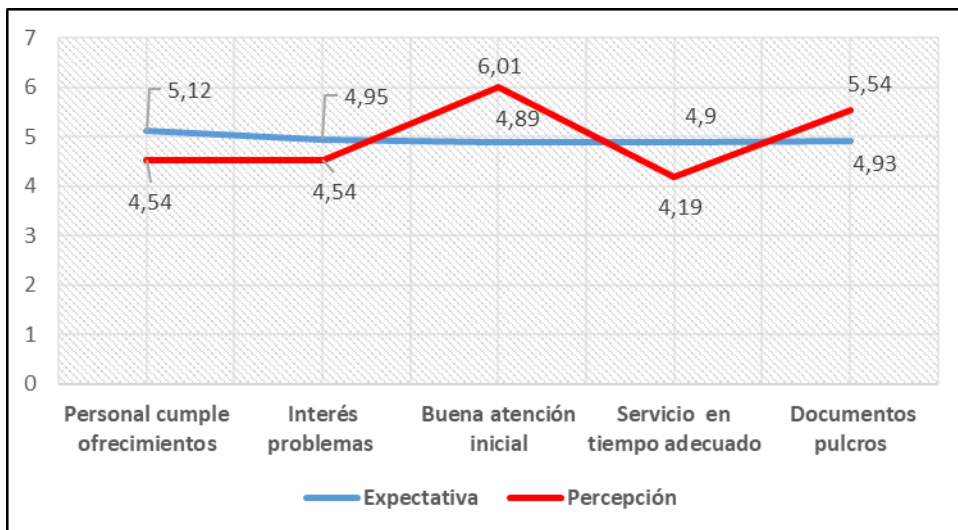
Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias de la expectativa y percepción de la dimensión confiabilidad, 2017

	Personal cumple ofrecimientos	Interés problemas	Buena atención inicial	Servicio en tiempo adecuado	Documentos pulcros
Media (E)	5,12	4,95	4,89	4,90	4,93
DS (E)	,96	1,00	1,04	1,07	,94
Media (P)	4,54	4,54	6,01	4,19	5,54
DS (P)	1,16	1,28	,83	1,25	1,04
Brecha (P- E)	-0,58	-0,41	1,12	-0,71	0,61

Nota. Procesado en Excel

Figura 1

Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias de la expectativa y percepción de la dimensión confiabilidad ,2017



Nota. Procesado en Excel

Interpretación

Al respecto, se observa que la opinión de los estudiantes de la UAP filial Moquegua, en cuanto a las cinco categorías de la dimensión confiabilidad, revela tres categorías en la que la percepción es menor que la expectativa (insatisfacción) referidas al ítem *interés del personal por solucionar los problemas* (-0,41); *el personal cumple ofrecimientos* (-0,58) y *el servicio se cumple en un tiempo adecuado* (-0,71). En este caso, es importante subrayar, que la brecha es mínima cuando se refiere a la percepción de interés que se muestra para ayudar a solucionar las diferentes situaciones académicas que generan problemas para los fines educativos, los cuales, muchas veces, se deben a omisiones o retrasos por ejemplo en la matrícula, entrega de documentación necesaria para continuar un trámite, etc., lo cual, en el primer caso depende de la celeridad y cumplimiento de plazos del estudiante y en el segundo de la institución, lo que a veces requiere de esperas que

se traducen como problemas no atendidos o con poco interés para ser solucionados por parte del personal.

De otro lado, se encontró una brecha positiva que indica satisfacción *buena atención inicial* (+1,12) y *documentos pulcros* (+0,61), la que sin duda, obedece a la política de la Universidad Alas Peruanas, de generar un trato cordial a los estudiantes y emitir la documentación según los estándares y protocolos establecidos para los diferentes procesos (estructura de tesis, resoluciones, etc.).

Tabla 7

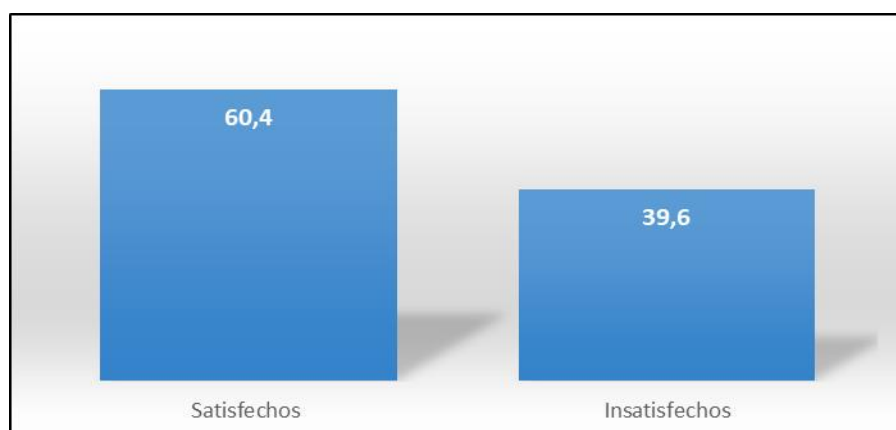
Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la expectativa de la dimensión confiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, 2017

	Nº	%
Satisfechos	84	60,4
Insatisfechos	55	39,6
Total	139	100,0

Nota. Procesado en Excel

Figura 4

Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la dimensión confiabilidad, 2017



Nota. Procesado en Excel

Interpretación

En su mayoría los estudiantes están satisfechos (60,4%), respecto de la habilidad que muestra el personal de la UAP filial Moquegua, para ejecutar el servicio académico que promete, con características de esmero y pulcritud.

Sin embargo, un poco más de la tercera parte están insatisfechos (39,6%), lo que se atribuye según su apreciación a que el servicio no se cumple según lo prometido, en tiempo adecuado y con el debido interés, empero, en muchos casos, dado que dependemos directamente de la filial central de la UAP en Lima, algunos trámites están condicionados por los tiempos que amerita el transporte, la remisión de documentos a Moquegua e incluso el cumplimiento de algunos requisitos que le toca cumplir al estudiante.

Tabla 8

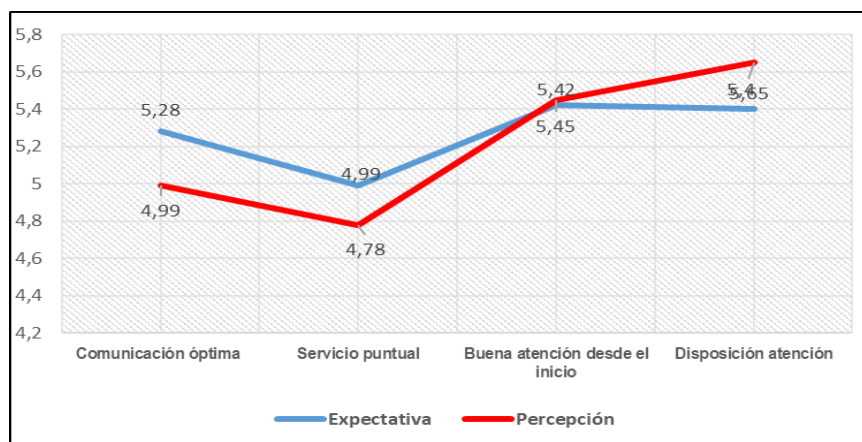
Estudiantes de las Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias de expectative la dimensión capacidad de respuesta, voluntad para ayudar y proporcionar un nuevo servicio al estudiante, 2017

	Comunicación óptima	Servicio puntual	Buena atención desde el inicio	Disposición atención
Media (E)	5,28	4,99	5,42	5,40
DS (E)	1,12	1,10	1,10	1,03
Media (P)	4,99	4,78	5,45	5,65
DS (P)	1,17	,82	,77	,71
Brecha (P-E)	-0,29	-0,21	0,03	0,25

Nota. Procesado en Excel

Figura 5

Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias de expectativa y percepción de la dimensión capacidad de respuesta, 2017



Nota. Procesado en Excel

Interpretación

Cabe señalar que al comparar las medias de las categorías de la dimensión capacidad de respuesta en cuanto a las expectativas y percepción, se observa dos brechas negativas, para comunicación óptima (-0,29) y servicio puntual (-0,21). En el primer punto, resulta importante establecer que la comunicación más allá de aquella que se ofrece en forma personal y a través del portal web de la UAP, debiera establecerse una comunicación más cercana en cada aula, especialmente entre profesorado y estudiantes, más aún cuando la política universitaria da preeminencia a la labor de acompañamiento y/o tutoría universitaria, labor que empieza en las aulas, además también, para fines de ampliar o aclarar la información disponible. Y en el segundo punto, sobre servicio puntual, cabe aclarar que, a pesar de los esfuerzos, muchas veces, la Filial UAP Moquegua depende de la filial central para operar o entregar un servicio al estudiante, lo cual a veces excede el tiempo mínimo previsto.

De otro lado, se aprecia que los hallazgos revelan que existe una buena calificación, es decir, la UAP Moquegua, supera sus expectativas en cuanto a la buena presentación desde el inicio (+0,03) y disposición de atención (+0,25).

Tabla 9

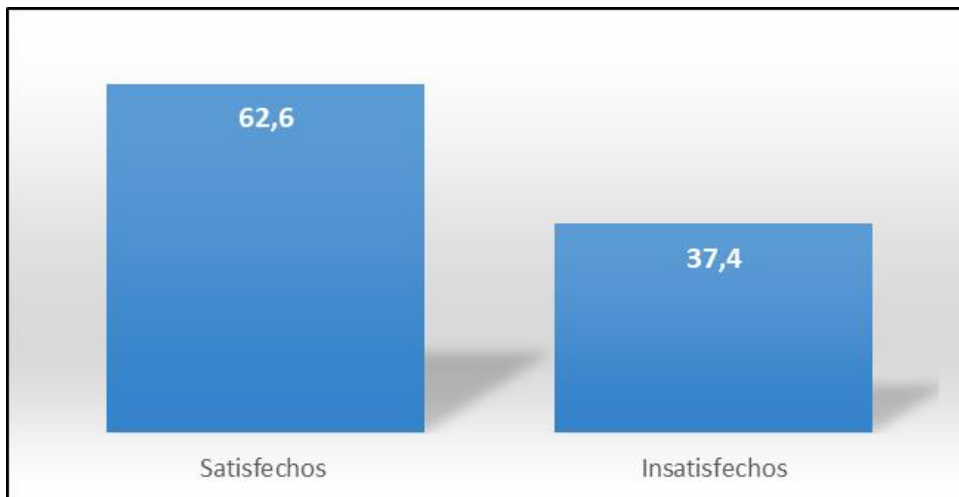
Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la Filial Moquegua, según satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta: disposición del personal para apoyar al estudiante y dar un nuevo servicio, 2017

	Nº	%
Satisfechos	87	62,6
Insatisfechos	52	37,4
Total	139	100,0

Nota. Procesado en Excel

Figura 6

Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta, 2017



Nota. Procesado en Excel

Interpretación

En general, la satisfacción respuesta a la capacidad de respuesta es positiva, ya que el 62,6% se encuentra satisfecho, sin embargo, no deja de ser preocupante que el 37,4% se muestra insatisfecho, resultados que se atribuyen principalmente a una baja percepción positiva de calidad educativa en cuanto al *servicio puntual y comunicación óptima*. Cabe precisar, que muchas veces el estudiante recibe comunicaciones por parte de los medios de comunicación, terceras personas e incluso los pares, las que muchas veces constituye información distorsionada o equivocada, por ejemplo, sobre consideraciones de Licenciamiento, acreditación de carreras, políticas de la UAP en cuanto a disposiciones de SUNEDU, etc.

Tabla 10

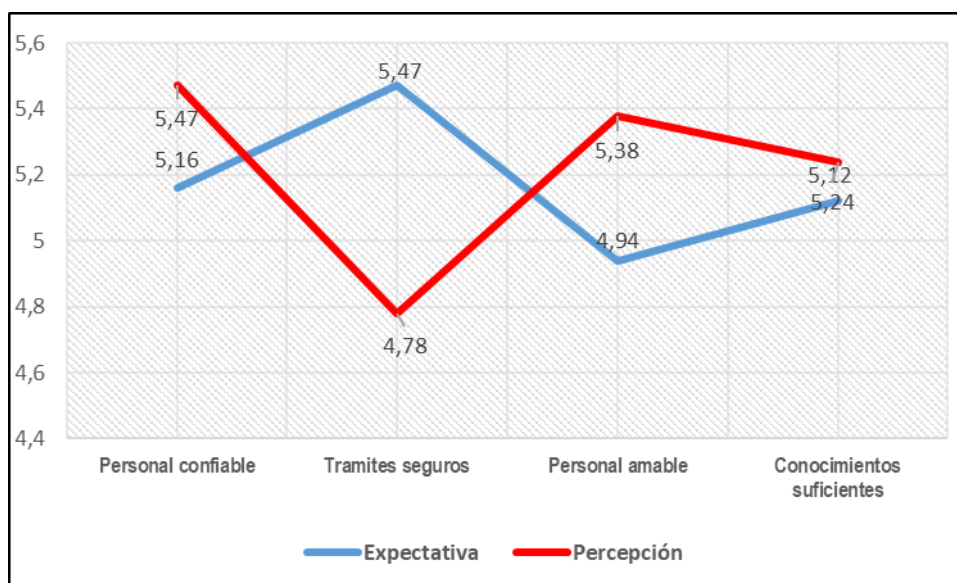
Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la Filial Moquegua, según puntuaciones medias de expectativa la dimensión: conocimientos y atención desplegado por el personal y habilidad para inspirar confianza, 2017

	<i>Personal confiable</i>	<i>Trámites seguros</i>	<i>Personal amable</i>	<i>Conocimientos suficientes</i>
Media (E)	5,16	5,47	4,94	5,12
DS (E)	1,04	,93	1,09	1,01
Media (P)	5,47	4,78	5,38	5,24
DS (P)	1,02	,83	,75	,73
Brecha (P-E)	0,31	-0,69	0,44	0,12

Nota. Procesado en Excel

Figura 7

Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias de expectativa y percepción de la dimensión seguridad, 2017



Nota. Procesado en Excel

Interpretación

Se aprecia que para la dimensión *seguridad*, mayormente las brechas son positivas, para *personal confiable* (+0,31); *personal amable* (+0,44) y

conocimientos suficientes para atender las inquietudes, consultas o dudas por parte de los estudiantes (+0,12).

Es importante, subrayar que la política de la UAP a nivel de todo el territorio nacional es priorizar la atención al estudiante de pre y posgrado, mística que posee el personal de la UAP filial Moquegua y que se traduce en la valoración que realizan los estudiantes, además de la experiencia y conocimiento sobre la política y procedimientos académicos administrativos que le otorgan solvencia al servicio que se ofrece.

De otro lado, se encontró una valoración o brecha negativa (-0,69) para el ítem *trámites seguros*, lo que podría interpretarse indirectamente por los cambios estructurales educativos a nivel país, según las disposiciones que ha establecido el Ministerio de Educación, lo que al parecer de muchos consideran un trámite poco seguro, iniciar estudios en las filiales de las diferentes universidades públicas y privadas del país.

Tabla 11

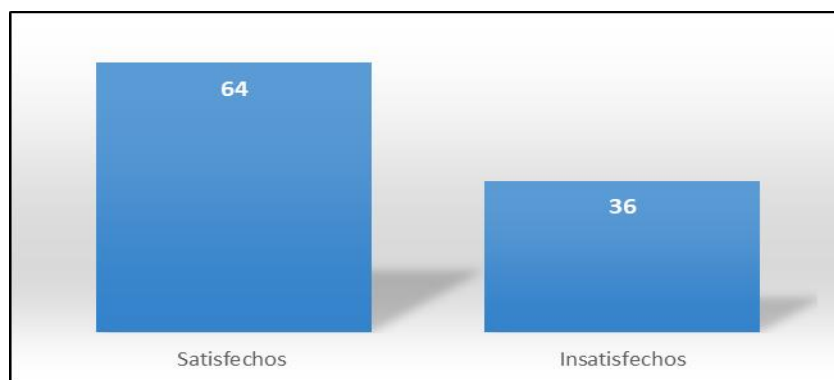
Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la dimensión seguridad: conocimientos y atención desplegado por el personal y habilidad para inspirar confianza, 2017

	N°	%
Satisfechos	89	64,0
Insatisfechos	50	36,0
Total	139	100,0

Nota. Procesado en Excel

Figura 8

Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la dimensión seguridad, 2017



Nota. Procesado en Excel

Interpretación

En la dimensión seguridad se encontró mayormente satisfacción (64%), apreciación subjetiva que a criterio nuestro se debe a la experiencia y disposición que muestra el personal de la UAP Filial Moquegua y que ha contribuido a la generación de confianza. Un poco más de la tercera parte presenta insatisfacción (36%).

Tabla 12

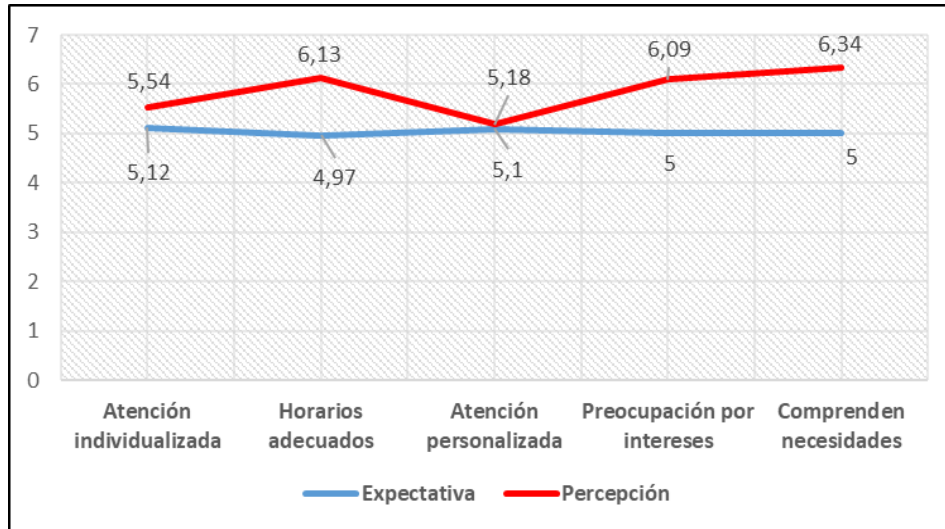
Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias de expectativa la dimensión empatía: diligencia y atención individualizada a los estudiantes, 2017

	Atención individualizada	Horarios adecuados	Atención personalizada	Preocupación por intereses	Comprende necesidades
Media (E)	5,12	4,97	5,10	5,00	5,00
DS (E)	,95	1,08	,99	1,04	,99
Media (P)	5,54	6,13	5,18	6,09	6,34
DS (P)	,74	,89	,78	,86	,57
Brecha (P-E)	0,42	1,16	0,08	1,09	1,34

Nota. Procesado en Excel

Figura 9

Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según puntuaciones medias de la expectativa y percepción de la dimensión empatía, 2017



Nota. Procesado en Excel

Interpretación

En general, se halló brechas positivas en todas las categorías de la dimensión empatía: atención *individualizada* (+0,42), *horarios adecuados* (1,16); atención *personalizada* (+0,08), *preocupación por intereses de estudiantes* (+1,09) y *personal comprende sus necesidades* (+1,34).

Sin embargo, debe tenerse en cuenta que las brechas no son amplias, en tal sentido, que pueden pasar a ser negativas en determinadas circunstancias, lo que significa, que la fortaleza que presenta la UAP filial Moquegua, debe conservarla.

Tabla 13

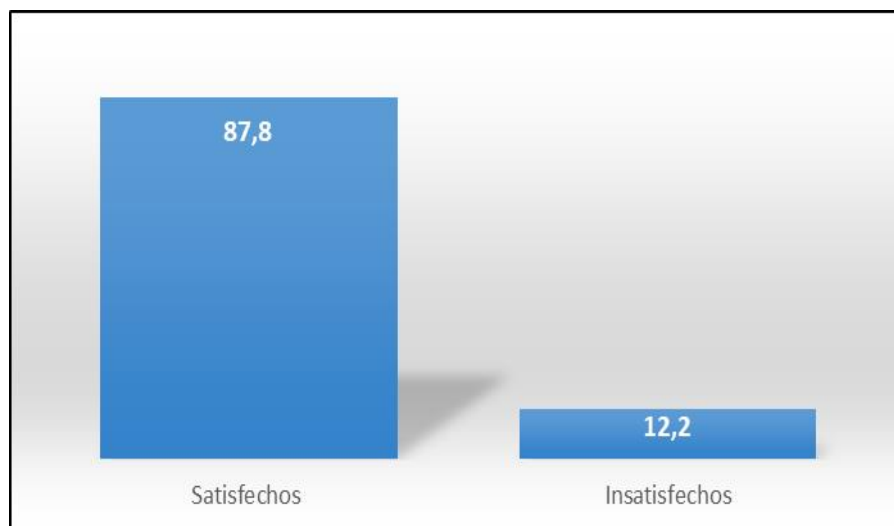
Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la dimensión empatía: diligencia y atención individualizadas a los estudiantes, 2017

	Nº	%
Satisfechos	122	87,8
Insatisfechos	17	12,2
Total	139	100,0

Nota. Procesado en Excel

Figura 2

Estudiantes de las Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción de la dimensión empatía, 2017



Nota. Procesado en Excel

Interpretación

Se aprecia que en un 87,8% los estudiantes de la UAP filial Moquegua, presentan satisfacción en cuanto a la vinculación empática entre el personal y el estudiantado. Del total, solo 17 estudiantes manifestaron insatisfacción lo que equivale al 12,2%.

Estos resultados, revelan que el personal, se ha comprometido con el trabajo y la atención que presta a los clientes de la UAP que son sus estudiantes, lo cual,

muchas veces trasciende el trato a un límite incluso percibido como amistad, lo que genera clientes no solo satisfechos sino con una actitud de fidelidad.

Tabla 14

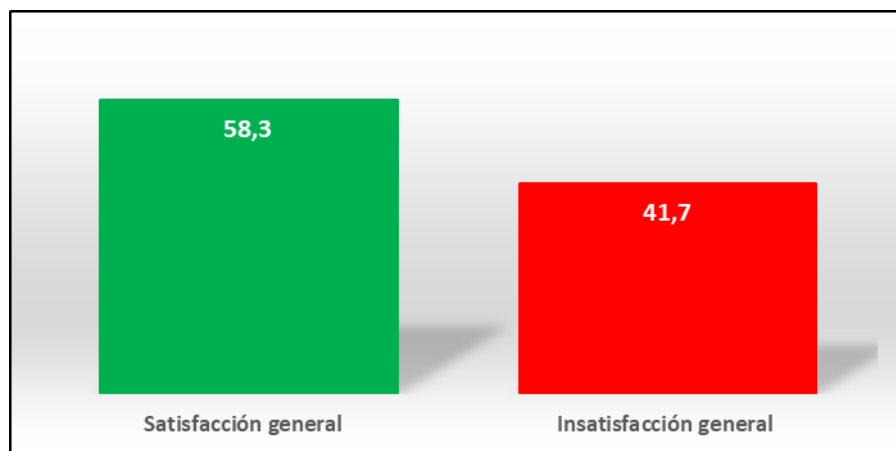
Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción general de los estudiantes respecto de la calidad del servicio que se ofrece, 2017

	N°	%
Satisfechos	81	58,3
Insatisfechos	58	41,7
Total	139	100,0

Nota. Procesado en Excel

Figura 10

Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de la filial Moquegua, según satisfacción general de los estudiantes respecto de la calidad del servicio que se ofrece, 2017



Nota. Procesado en Excel

Interpretación

Los resultados en general son favorables, ya que prevalece la satisfacción con un 58,3%, sin embargo, estos hallazgos evidencian la necesidad de desarrollar estrategias gerenciales que permitan exceder las expectativas de los estudiantes, acorde con las tendencias contemporáneas de valorar la calidad de los servicios

universitarios, en función de la sanción o valoración que hace el estudiante de los servicios que recibe.

Las mejoras que se establezcan contribuirán con el logro de los objetivos y metas institucionales de la Universidad Alas Peruanas, la que tiene una trayectoria y reconocimiento nacional, y que, sin duda, contribuye a la formación y cualificación del recurso humano, para el desarrollo de la sociedad peruana.

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1. Conclusiones

Primera

La percepción de la calidad del servicio educativo basada en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Moquegua es preferentemente favorable ya que la satisfacción general alcanza un 58,3%.

Segunda

La percepción de la calidad educativa de la dimensión aspectos elementos tangibles es de satisfacción en un 41%.

Tercera

La percepción de la calidad educativa de la dimensión confiabilidad es de satisfacción en un 60,4.

Cuarta

La percepción de la calidad educativa de la dimensión capacidad de respuesta es mayormente de satisfacción (62,6%) por parte de los estudiantes.

Quinta

La percepción de la calidad educativa de la dimensión seguridad es preeminentemente de satisfacción en un 64% por parte de los estudiantes.

Sexta

La percepción de la calidad educativa de la dimensión empatía es mayormente de satisfacción en un 87,8% por parte de los estudiantes.

3.2. Recomendaciones

A la Dirección de la Universidad Alas Peruanas:

Primera

Se recomienda en general a los Directivos de la Universidad Alas Peruanas filial Moquegua, vulnerar las brechas negativas, que inciden en la percepción de los estudiantes, en la dimensión elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, mientras que para la dimensión empatía todas las brechas son positivas y por ende representa una fortaleza institucional, la estrategia sugerida es reconocer, cualificar y fortalecer las bondades y habilidades del personal de la UAP filial Moquegua, ya que contribuye sin duda, al logro de los objetivos institucionales y a la calidad del servicio educativo.

Segunda

Basada en los hallazgos de brechas de insatisfacción en cuanto a los equipos (brecha -1,2) y adecuación de aulas (brecha -0,65) para la enseñanza-aprendizaje; implementar en la medida de lo posible según la política estratégica de la UAP, las aulas con equipos de última generación, para ser utilizados con la web, ya que la mayoría de los estudiantes, poseen smart phone, con aplicaciones académicas útiles e incluso para acceder a la plataforma virtual de la UAP.

Tercera

Teniendo en cuenta que en la dimensión confiabilidad, es prioridad disminuir la brecha de insatisfacción para el cumplimiento del servicio en tiempo adecuado (brecha -0,71), se sugiere realizar un plan de capacitación dirigido al personal para mejorar las estrategias de comunicación con el estudiante, a fin de mejorar los canales de comunicación en cuanto a conocimiento de directivas,

cronogramas académicos, requisitos y otros, información necesaria para ofrecer un servicio óptimo según la normativa vigente.

Cuarta

A los directivos de la UAP Filial Moquegua y Coordinadores Académicos, se recomienda establecer canales de comunicación sobre todo entre profesores y estudiantes, que permitan mejorar la transmisión del mensaje, ya que la brecha negativa que se ha encontrado es mínima (-0,29), lo cual, permitiría vulnerar esta debilidad. En cuanto al servicio puntual, cabe indagar exactamente los aspectos específicos que generan insatisfacción, en tanto, las competencias funcionales y de disposición están acotadas para las filiales, lo cual también debe comunicarse al estudiante, para evitar falsas expectativas y una percepción negativa posterior.

Quinta

A los directivos de la UAP filial Moquegua, se sugiere optimizar la calidad de la comunicación con énfasis a las directivas y políticas de la UAP sobre las disposiciones y procedimientos establecidos frente a las disposiciones ministeriales u otras, que atañen a la UAP, a fin de menoscabar las brechas negativas.

Sexta

A la Dirección y Jefe de Recursos Humanos, y teniendo en cuenta que las categorías atención individualizada (+0,42), horarios adecuados (+1,12), atención personalizada (+0,08), preocupación por intereses (+1,09) y comprensión de necesidades (+ 1,34), muestran una brecha positiva, se recomienda fortalecer las cualidades y vocación de servicio del personal, aunado a una política de reconocimiento, que evidencie el mérito, compromiso y lealtad para con la UAP.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya, T. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción estudiantil en la escuela nacional superior de folklore José María Arguedas – 2017* [Informe de pregrado]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14714>
- Arnoletto, E. (2007). Administración de la producción como ventaja competitiva. Edición electrónica. www.eumed.net/libros/2007b/299/.
- Benavides, C. y Quintana, C. (2003). *Gestión del conocimiento y calidad*. Díaz de Santos.
- Botello, J. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos Brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 13 (2), 1 – 12. <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788>
- Capellerras, J. y Veciana, J. (2000). *Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: Desarrollo y validación de una escala de medida*. XI Congreso Nacional de ACEDE [Informe de pregrado]. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Capristan, R. (2000). *Medición de la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Magdalena- Cajamarca- Perú* [Informe de posgrado]. Universidad Particular Cayetano Heredia
- Carballo, E. y Ares, S. (2007). *Metodología para la implantación de la gestión de la información y el conocimiento en la formación de profesionales en las carreras de turismo y de contabilidad y finanza en Observatorio de la Economía Latinoamericana* N° 73. EUMED. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/>.
- Cerezo, P. (2009). *La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente*. Teleworkspain. www.teleworkspain.com/Art012.htm.
- Colmenares, O. y Saavedra, J. (s.f.). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. Cyta.

<http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>

- Cottle, D. (1911). *El servicio centrado en el cliente*. Diaz de Santos S.A.
- Cuasante, F. (2002). *El modelo EFQM de excelencia*. UBU.
[//www.2.ubu.es/utcalidad/documentos/c_verano_2002/2_efqm.pdf](http://www.2.ubu.es/utcalidad/documentos/c_verano_2002/2_efqm.pdf).
- Díaz, E. (2003). *Modelo EFQM: nueve criterios mágicos*. Estadístico.
www.estadistico.com/arts.html?20031228.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, Revista de Ciencias Administrativas Y Sociales*, 15(25), 64–80.
https://doi.org/http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MDL/AC/AM/AF/Revision.pdf.
- Eiglier, P. y Langeard, E. (1998). *Servucción, el marketing de los servicios*. McGraw Hill
- Espinoza, J.; Dueñas, L. y García, H. (2006). *La calidad de las ofertas de información. Propuesta de un modelo de evaluación*. Facultad de ciencias económicas.
https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/ebooks/m anual-evalua-proy.pdf
- Fernández, A. (2015). *Cultura institucional y satisfacción en los estudiantes del VI ciclo de la escuela profesional de administración de una universidad privada del distrito de San Juan de Lurigancho 2015* [Informe de posgrado]. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17315>
- Flores, J. (2003). La Satisfacción Estudiantil como Indicador de la Calidad de la Educación Superior. *Revista Del Instituto de Investigaciones Educativas*, 7 (12), 1 – 12.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178>
- Flores, J. (2014). La Satisfacción Estudiantil como Indicador de la Calidad de la

Educación Superior. *Revista investigación educativa*, 7 (12), 1 – 12.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178>

Frisancho, A. (2013). Análisis comparado de la percepción de la calidad de enseñanza que se realiza en los programas especiales de la facultad de educación de la unmsm. *Revista de investigación*, 17 (2), 121 – 141.
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/viewFile/8213/7162>.

Gimeno, J. y Ruis, C. (2001). Utilidad de los cuestionarios como indicadores para la medición de la calidad del servicio: Un análisis empírico. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 30 (110), 11 – 43.
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjZs5HqkJ2GAXWmrZUCHaDwBcYQFn_oECBAQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.aeca.es%2fold%2Frefc_1972-2013%2F2001%2F110-7.pdf&usg=AOvVaw3neW7gdhlfZ1jAz3Jvo-UH&opi=89978449](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjZs5HqkJ2GAXWmrZUCHaDwBcYQFn_oECBAQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.aeca.es%2Fold%2Frefc_1972-2013%2F2001%2F110-7.pdf&usg=AOvVaw3neW7gdhlfZ1jAz3Jvo-UH&opi=89978449)

Gonzales, D. (2006). *Los seguros y el sector servicios*. Masterdisseny.
www.masterdisseny.com/master-net/rangel/0001.php3.

Ley N° 28044 (17 de julio del 2003). *Ley General de Educación*. Diario Oficial El Peruano.

Ley N° 28740 (23 de mayo de 2006). *Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*. Diario Oficial El Peruano.

Ley N° 30220 (09 de julio del 2014). *Ley Universitaria*. Diario Oficial El Peruano.

Parasuraman, A., Zeithaml V. y Berry, L (2000). Service quality profitability, and the economic short of customers what we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28 (1), 69- 79.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj8jrynkZ2GAXXDtJUCHYO6AUQFnoECBsQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.researchgate.net%2Fpublication>

[%2F225083751_Service_Quality_Profitability_and_the_Economic_Worth_of_Customers_What_We_Know_and_What_We_Need_to_Learn&usg=AOvVaw3kohkCUXSIGr4lyw_tX5K0&opi=89978449](#)

Petracci, M. (1998). La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano-usuario de servicios públicos privatizados. *Revista SGP*, 1 (1), 7–63. <http://www.sgp.gob.ar/contenidos/inap/publicaciones/docs/estado/MEDICI.pdf>

Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Cómo servir con excelencia. <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>

Real Academia Española. 2. Calidad ^a edición. Madrid: Santillan.

Santana P. (1997). *¿Es la gestión de calidad total en educación: un nuevo modelo organizativo?* Research gate. [https://www.researchgate.net/publication/256089911_Es_la_gestion_de_calidad_t otal_en_educacion_un_nuevo_modelo_organizativo](https://www.researchgate.net/publication/256089911_Es_la_gestion_de_calidad_total_en_educacion_un_nuevo_modelo_organizativo).

Tello, R. (2015). *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo regional interuniversitario del centro (CRI-Centro)* [Informe de pregrado]. Universidad Nacional del Centro del Perú. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/279>

Terán D. (2014). *Administración estratégica de la función informática*. Alfaomega grupo Editor.

Torres, K., Ruiz, T., Solís, L., y Martínez, F. (2012). Calidad y su evolución: una revisión. *Dimension Empresarial*, 10(2), 100–107. https://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/dimension-empresarial/volumen-10-no-2/articulo08.pdf.

United Nations Educational, Scientific And Cultural Organization (UNESCO) (1998). *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción*. UNESCO.

http://www.unesco.org/education/educprog/wchw/declaration_spa.htm

Universidad Alas Peruanas (2017). *Misión y Visión*. UAP. <http://www.uap.edu.pe/>.