



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en
los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de
la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Docencia Universitaria

AUTOR:

BR. ASTETE CANDIA RONALD

ASESOR:

MGT. VALENCIAVILA JOSE LUIS

SECCIÓN:

EDUCACION E IDIOMAS

LÍNEA DE INVESTIGACION:

EDUCACION Y APRENDIZAJE

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

**DR. CAMPANA MORRO WALDO ENRIQUE
PRESIDENTE**

**DR. BARRAZA SANCHEZ MARTIN ROLANDO
SECRETARIO**

**MGT. VALENCIA VILA JOSE LUIS
VOCAL**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por acompañarme en la realización y culminación de este proyecto, a mis padres, por su apoyo y confianza continua, indispensables para un trabajo esmerado y responsable.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por brindarme fuerzas y paciencia para poder concluir con este trabajo, gracias infinitas a él. A mis padres y hermanos, por su apoyo y comprensión en esta etapa y a todos los docentes, que contribuyeron con mi formación académica.

A mi asesor el Mgt. José Luis Valencia Vila por su buena orientación y buenos consejos en el desarrollo de este trabajo de investigación. A mis dictaminantes Dr. Waldo Campana Morro y Dr. Martin rolando Barrazas Sanchez por la ayuda brindada.

A todos mis profesores y amigos que me acompañaron en este estudio de investigación, mi más sincero agradecimiento.

**DECLARACION JURADA DE AUTORIA Y AUTORIZACION
PARA LA PUBLICACIÓN DE TESIS**

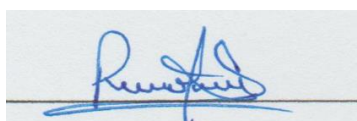
Yo, Ronald Astete Candia, estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa Maestría en Docencia Universitaria de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 42540325, con la tesis titulada:

“Calidad de Servicio Educativo y Satisfacción Estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco - 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis pertenece a mi autoría.
- 2) La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, la tesis fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Trujillo, 10 de Julio del 2018.



Ronald Astete Candia.

DNI: 42540325.

PRESENTACIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL CUSCO.

En cumplimiento al Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo y con la finalidad de optar el grado académico de MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA , pongo a consideración de usted el presente trabajo de investigación titulado: **“CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL CUSCO -2018”**, resultado de todo un proceso de investigación realizado conforme al Plan de Tesis aprobado por la Escuela de Post Grado .

Con la confianza de contribuir al desarrollo universitario a través de esta investigación, pongo a vuestra consideración, para la recepción de las aportaciones, observaciones y demás recomendaciones para enriquecer esta presentación.

Atentamente

Br. Ronald Astete Candía.

Contenido

PÁGINA DEL JURADO	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	5
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPITULO I	12
INTRODUCCION	12
1.1 Realidad problemátic	12
1.2 Trabajos previos	14
1.2.1 Antecedentes internacionales.....	14
1.2.2 Antecedentes Nacionales.....	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1 Calidad de servicio educativo.....	22
1.3.1.1 Definición de calidad de servicio educativo.....	22
1.3.1.2 Características del servicio educativo.....	22
1.3.1.3 Factores del servicio educativo.....	23
1.3.1.4 Componentes de la calidad en instituciones educativas.....	26
1.3.1.5 Teorías relacionadas a la Calidad de servicio educativo.....	28
1.3.2 Satisfacción estudiantil.....	30
1.3.2.1 Concepto de satisfacción.....	30
1.3.2.2 Dimensiones de la satisfacción estudiantil.....	32
1.3.2.2 Factores que influyen en la calidad educativa.....	33
1.4 Formulación del problema	34
1.4.1 Problema general.....	34
1.4.2 Problemas específicos.....	34
1.5 Justificación del estudio	35
1.5.1 Relevancia social.....	35
1.5.2 Implicancias prácticas.....	35

1.5.3 Valor teórico.....	35
1.5.4 Utilidad metodológica.....	36
1.5.5 Viabilidad o factibilidad.....	36
1.6 Hipótesis.....	36
1.6.1 Hipótesis general.....	36
1.6.2 Hipótesis específicas.....	36
1.7 Objetivos.....	37
1.7.1 Objetivo general.....	37
1.7.2 Objetivos específicos.....	37
CAPITULO II.....	37
MÉTODO DE INVESTIGACION	37
2.1 Ámbito de estudio.....	37
2.2 Tipo de investigación.....	38
2.3 Nivel de investigación.....	38
2.4 Método de investigación.....	38
2.5 Diseño de investigación.....	39
2.6 Variables, operacionalización.....	39
2.6.1 Variables.....	39
2.6.2 Operacionalización de variables.....	40
2.3 Población y muestra.....	41
2.3.1 Población.....	41
2.3.2 Muestra.....	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.4.1 Técnica (s).....	41
2.4.2 Instrumentos.....	41

2.5 Métodos de análisis de datos.....	41
CAPÍTULO IV.....	42
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
4.1 Fiabilidad del instrumento.....	42
4.2 Baremación.....	42
4.3 Presentación y análisis del instrumento aplicado.....	43
4.4 Resultados respecto a los objetivos específicos.....	46
4.4.1 Interpretación y análisis de la variable calidad de servicio educativo...46	
4.4.2 Interpretación y análisis de la variable Satisfacción estudiantil.....49	
4.4.3 Dimensión de calidad de infraestructura y equipamiento.....48	
4.5 Resultados respecto al objetivo general.....	52
4.5.1 Prueba de contingencia y/o prueba de hipótesis.....52	
4.5.1 Prueba de Hipótesis específicas.....52	
4.3.2.2 Prueba de Hipótesis general.....54	
CAPÍTULO V.....	56
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	56
5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	56
5.2 Limitaciones del estudio.....	56
5.3 Comparación crítica con la literatura existente.....	57
5.4 Implicancias del estudio.....	61
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	64
ANEXOS	65

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco el objetivo fue conocer la percepción de la calidad de los servicios educativos y la relación con la satisfacción estudiantil de los estudiantes. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental, la población en estudio estuvo constituida por 282 estudiantes de dicha escuela profesional, a los cuales se les aplicó cuestionario con escala de tipo Likert la cual fue diseñada específicamente para este trabajo.

Se concluye basado en un 95% de confiabilidad mediante la prueba tau b de Kendal se que existe relación significativa positiva al 57.4% entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial del Cusco en el ciclo académico 2018-I.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, reputación, motivación, desempeño laboral, percepción, calidad de servicio educativo.

ABSTRACT

The present research work was developed in the Professional Accounting School of Alas Peruanas University branch Cusco; the objective was to know the perception of the quality of educational services and the relationship with student satisfaction of students. The focus of the research was quantitative, correlational in scope and non-experimental, the study population consisted of 282 students from that professional school, which were applied questionnaire with a Likert scale which was designed specifically for this work.

It is concluded based on 95% reliability through the tau b test of Kendal that there is a significant positive relationship to 57.4% between the quality of educational service and the student satisfaction of the Professional Accounting School of Alas Peruanas University, a subsidiary of Cusco in the academic year 2018-I.

Key words: Quality, satisfaction, reputation, motivation, work performance, perception, quality of educational service.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

La calidad en los servicios educativos se originó en el siglo XVI y se utilizó como proceso de evaluación y mejora, concediéndole gran importancia al enfoque en el cliente (estudiante) y su satisfacción, tomando esta desde diferentes puntos de vista como satisfacción de la enseñanza, satisfacción del ambiente de educación, satisfacción del servicio de administración.

En 1988 se funda la European Foundation for Quality Management (EFQM) y posteriormente se crea el premio europeo de la calidad. Los requisitos para la obtención de este premio, y por lo tanto las características del modelo, han sufrido modificaciones con los años, hasta su última versión en 1999. El enfoque en resultados, liderazgo, satisfacción del cliente, la innovación y mejora continua son los ejes que sustentan este modelo. De la evolución arriba mencionada, podemos concluir que si entendemos la calidad como eje y objetivo permanente en la institución educativa y más si se trata de una institución donde se brinda educación de nivel superior, el accionar de los máximos responsables al momento de la toma de decisiones estratégicas debe contar con herramientas que agilicen su función al igual que cada uno de los integrantes de la comunidad educativa. Para esto existen modelos que permiten, de una manera metódica, buscar desde la autoevaluación hacia etapas en las que la calidad se demuestra públicamente mediante sistemas de acreditación y certificación. La calidad del servicio, en términos generales, es el resultado de comparar lo que el cliente espera de un servicio con lo que recibe. En las últimas décadas, en el campo de la Educación uno de los principales aspectos de las investigaciones está referido a la preocupación por el mejoramiento de la calidad en las instituciones escolares, con el propósito de ofrecer una mejor calidad de vida a las comunidades y unas mejores oportunidades de desarrollo multidimensional del hombre. (Niño, 2006)

En esta perspectiva el Perú no ha sido la excepción, desde las instancias gubernamentales, ministerios, universidades, y estudiosos del tema, se han formulado propuestas, que buscan desde diferentes concepciones acercarse al tema de Calidad Educativa. Es importante detenerse a indagar la calidad de educación que perciben, teniendo en cuenta que la mayor transformación en el proceso de educación se da sobre los estudiantes, es a ellos a quienes se debe indagar sobre qué calidad de educación perciben y lo que están recibiendo, asimismo los padres o apoderados vienen a ser un usuario de segundo grado, pues también perciben el servicio que se les brinda a sus hijos(as). La educación que brinda los la instituciones de educación superior, está clasificada en un nivel medio, llamado también “en proceso” según la Evaluación Censal de Estudiantes realizada en el año 2015, la escasa mejora en la educación se debe a que los docentes universitarios no usan materiales didácticos que rige el gobierno a nivel nacional, agregando la poca profesionalidad de docentes en las aulas y la inadecuada construcción de ambientes que protegen y ayudan al rápido aprendizaje de los estudiantes.

Ante los retos que viven la educación a nivel nacional, en la Región Cusco dentro de ámbito de la educación superior universitaria se observa que en la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco se cuenta con 51 docentes y 2 personas que realizan trabajo administrativo. En la actualidad se vienen recibiendo quejas debido al descontento por parte de los estudiantes, lo cual indica que probablemente se presta un servicio educativo inadecuado, manifestándose en la reputación de la institución, satisfacción e involucramiento del usuario, manifestándose en los resultados del servicio; lo que repercute de manera negativa en la satisfacción del estudiantes y considerando que toda la escuela profesional busca brindar un servicio de calidad que se manifieste en la perspectiva de conservar a los usuarios de este servicio se debe encontrar la forma de cambiar esta situación mediante estrategias a ejecutar en todos los factores que forman parte de la comunidad educativa.

De continuar con esta inadecuada práctica que en la escuela profesional de contabilidad, se corre el riesgo incrementar la deserción o una posible

disminución en las matriculas, por lo tanto es necesario conocer cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

1.- Título: “Medición de la Percepción de la Calidad del Servicio de Educativo por parte de los estudiantes UPTC DUITAMA”

Autor: Edison Jair Duque Oliva; Cesar Ramiro Chaparro Pinzón

Universidad: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, seccional Duitama.

Para optar el grado académico de: Magister en Administración

Conclusiones:

La importancia que la educación merece para el desarrollo de los pueblos es algo indudable y se ha hecho presente durante todo el devenir histórico del hombre dentro de toda cultura o región geográfica. Los gobiernos, los estados, hacen Ingentes esfuerzos para mejorar la educación tanto en calidad como en cobertura y aún sus programas de gobierno se basan en promesas, políticas y estrategias para conseguirlo. Ofrecer calidad de educación es entonces necesario por su incuestionable importancia, pero es necesario descubrir los componentes de la calidad de la educación para el consumidor estudiante, máxime en este tiempo de tanta competencia donde es indispensable conseguir la lealtad de los clientes. Desde el marketing de servicio se puede develar los atributos que los usuarios utilizan para definir lo que es la calidad y los instrumentos desarrollados por la academia para medir la calidad percibida de los servicios pueden ayudar a tal propósito, toda vez que la educación se corresponde con todas las características de losservicios: intangibilidad, caducidad, heterogeneidad, inseparabilidad. Lo expresado ratifica la necesidad de efectuar el presente estudio, cuyo objetivo principal fue “*medir la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*”. La metodología empleada para la

construcción del instrumento de medida y la comprobación empírica de su validez y fiabilidad estuvo basada en los diferentes estudios académicos sustentados por la literatura existente. Como producto de la investigación surgió un modelo para la medición de la calidad percibida del servicio de educación, basado en la teoría del Marketing de servicio con validez de contenido sustentado por estudios previos sobre el mismo objeto de estudio los atributos o ítems propuestos fueron agrupados en las cinco dimensiones sustentadas por Parasuraman *et al.* (1988).

Como son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En la etapa de observación se llevó a cabo la recolección de datos por medio del diligenciamiento de 229 cuestionarios (modelo propuesto, producto de la fase de estructuración metodológica) en el término de aproximadamente tres semanas por parte de los estudiantes de la Uptc seccional Duitama durante el inicio del segundo semestre académico del año 2011.

Con base en los resultados psicométricos del presente estudio de investigación, se puede concluir que la escala o instrumento propuesto posee fiabilidad y validez de constructo con evidencia empírica para medir la calidad percibida del servicio de educación de la Uptc, seccional Duitama. Igualmente se logró determinar las dimensiones que caracterizan este servicio con sus respectivos atributos y comprobar que la calidad del servicio percibido es un constructo multidimensional.

Esta escala permite medir la calidad percibida de la educación superior por parte de los clientes y se convierte en un instrumento de análisis al permitir develar qué es lo importante desde la perspectiva de los estudiantes y al confrontarlas saber cuáles son las debilidades y fortalezas de la universidad, con el fin de que los directivos entren a gestionar sobre dichos aspectos. Como lo menciona romero, *“la gestión es un mecanismo de regulación social ejercida por individuos que actúan sobre colectivos sociales (...)”*. Desglosando esta definición, es conveniente resaltar que con el mecanismo de regulación lo que se pretende es encauzar las actitudes de las personas hacia lineamientos que se consideran como beneficiosos y saludables. Esos individuos,

para el caso que nos ocupa, no son otros que los profesores, los directivos y los administrativos de las universidades (en ese orden) y el colectivo social sobre el que actúan son en especial los estudiantes en edades, en la mayoría de los casos, sumamente dúctiles y maleables, esos individuos están ejerciendo en todo momento, así no se perciba y no se le dé el valor que merece por la misma cotidianidad, un proceso de regulación de la colectividad social, por acción o por omisión, pero lo están haciendo, positiva o negativamente. A la luz de los resultados que arroja este estudio, son los profesores quienes inciden más directamente y en mayor proporción sobre la percepción de la calidad de los estudiantes, entendible si se tiene en cuenta la cantidad de tiempo de interacción entre estos dos actores. Se valoraba más los conocimientos del profesor (ítem 24), sigue sus actitudes y termina con sus habilidades, todas sin mucho espacio y unas detrás de otras. La calidad percibida por los estudiantes con respecto a los profesores está determinada mayormente por la calidad funcional (cómo se les presta el servicio), es decir, por el proceso y con respecto a los directivos y administrativos en gran parte está determinada por la calidad técnica o por el resultado (ítems 14, 17). El personal administrativo, el apoyo de la Uptc y los horarios de las dependencias son secundarios a la hora de percibir la calidad de la educación, no por ser menos importantes sino porque tienen un contacto corto y esporádico con ellos o porque no los afecta tan directamente o porque no son de su injerencia, pero sí valoran que una vez que se les prometa o establezca algo con los horarios, se les cumpla. (Oliva Duque & Chaparro Pinzon, 2012)

2.-Título: Percepción docente de la Calidad de Servicio Educativo Universitario

Autores: Oscar Reyes Sánchez; Marcela Reyes Pazos; Prudencio Rodríguez Días.

Universidad: Universidad Autónoma de Baja California

Para optar el grado académico de: Magister en Administración

Conclusiones:

Se aceptó la hipótesis general, según la cual la percepción de la calidad del servicio educativo está relacionada con la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo de los alumnos de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas, campus Mexicali de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1. Las dimensiones tienen un nivel de medición “Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo” del mismo nivel de medición que la media general de la percepción de la calidad del servicio educativo universitario. Se rechazaron las hipótesis particulares:

La magnitud de la percepción de los docentes de la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo universitario es satisfactoria, es decir que se está de acuerdo con ella. La magnitud de la percepción de la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio educativo universitario es satisfactoria, es decir que se está de acuerdo con ella. La magnitud de la percepción de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo universitario es satisfactoria, es decir que se está de acuerdo con ella. La magnitud de la percepción de la dimensión empatía de la calidad del servicio Educativo universitario es satisfactoria, es decir que se está de acuerdo con ella. El rechazo se hace porque en todas ellas el promedio de la respuesta es alrededor de 3 de no estar ni de Acuerdo ni en desacuerdo. Para la evaluación de la percepción de los docentes, de la calidad del servicio educativo universitario, se utilizó el instrumento servqualing, cuya base teórica se apoya en el servqual de Parasuraman et al. (1988, 1991), considerando solo las percepciones y adaptada al contexto universitario. Dado el índice de consistencia arrojado (alfa de Cronbach: 0.940) el instrumento usado se considera como fiable para medir la percepción de la calidad del servicio en los docentes. Basado en el análisis de factores realizado, previa determinación de la adecuación muestral, la calidad del servicio percibida por los docentes de las instituciones estudiadas puede dimensionarse en cinco factores: Atención Empática, Respuesta Segura, Satisfacción Eficaz, Comunicación Eficaz y Confianza, a diferencia de lo propuesto por Parasuraman et al. (1988, 1991), Mejías (2005) y García

et al. (2005) en trabajos previos. Con alto nivel de significación, el instrumento presenta validez de contenido, de criterio y de concepto, por lo cual se puede usar para medir la calidad de servicio percibida por los estudiantes de otras instituciones con previa adaptación y adecuación a su idiosincrasia, en otras instituciones similares. El instrumento sirvió para identificar oportunidades de mejora en las iniciativas de Implementación de modelos de gestión de la calidad por parte de la institución estudiada. Los resultados arrojados proveen a los directivos de información objetiva para el análisis institucional y del entorno, llevados a cabo dentro de la planificación estratégica entre otros planes de acción operativos. (Reyes Sanchez, Reyes Pazos, & Rodriguez Dias , 2011)

3.- Título: Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”

Autor: Salas Bustos Juana Carola; Lucin Arboleda Rossana Jacqueline

Universidad: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Para optar el grado de: Magister en Administración de empresas, con mención al marketing

Conclusiones:

La investigación contribuye al fortalecimiento de la institución educativa, considerada como el espacio donde realmente se aprende, donde es posible desarrollar competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores que caracterizan a la educación integral de los estudiantes sin desmerecer la importancia de la gestión realizada por sus directivos. La formación docente de la Institución revela un nivel calificado para el desempeño de las funciones; pues todos tienen estudios de tercer nivel; lo que constituye una garantía en la condición académica del personal que se dedica a la tarea educativa; más aún, hora, que la nueva ley de educación exige este requerimiento.

Al analizar el clima organizacional de los docentes en la institución se logró determinar que estos se encuentran en un nivel de satisfacción óptimo ya que se encuentran identificados con la organización, se encuentran muy optimistas en su realización personal y cuentan con un alto nivel de satisfacción en lo que respecta a la interacción con la institución. Al identificar las fortalezas y oportunidades que posee la institución se logró determinar que a pesar que la comunidad educativa (alumnos, docentes y padres de familia) se encuentran muy satisfechos con el servicio educativo, pero la administración debe enfocar sus esfuerzos en mejorar su infraestructura, esto conlleva a realizar en el futuro una mayor inversión en su infraestructura física para mejorar el servicio presente y poder brindar nuevos servicios a la comunidad y con ello brindarles un valor agregado. Luego de la identificación de las debilidades y amenazas que posee la institución se logró determinar que la educación pública es una fuerte amenaza por la gratuidad que esta promulga ya que es un factor determinante en la conciencia social del pueblo y mucho mayor en sector donde la unidad educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña se desenvuelve ya que es un extracto social de escasos recursos económicos. Se identificó la real deserción de alumnado en la institución, lo que ocasionó un decremento del alumnado en el periodo 2005 – 2010 ocasionando por ende una disminución en la utilidad generada por la institución. (Salas Bustos & Lucin Arboleda, 2013).

1.2.2 Antecedentes Nacionales

1.- Título: Modelo Prospectivo de Simulación de la Calidad de los Servicios Educativos en la Universidad Peruana

Autor: Rosmery Agustina Mayta Huatuco

Universidad: Universidad Nacional de Ingeniería

Para optar el grado académico de: Magister en ciencias con mención en ingeniería de sistemas

Conclusiones:

El Modelo Prospectivo de Simulación permite crear un ambiente propicio de motivación y reduce la incertidumbre colectiva al facilitar que los Actores Sociales se conviertan en los artesanos de sus propios escenarios de futuro y de las acciones con las cuales es posible alcanzarlo. El Modelo Prospectivo de Simulación Basado en Redes Bayesianas permite identificar por cada área evaluada los atributos que tienen mayor impacto en la calidad de los servicios que brinda la UNMSM y en la satisfacción de sus alumnos. Además, los administradores de los diferentes niveles pueden tomar decisiones asertivas utilizando la probabilidad de ocurrencia de los atributos de la calidad de los servicios que tienen mayor impacto en la satisfacción de alumno, y de esta manera garantizar en el tiempo la mejora de la calidad de los servicios. (Huatuco, 2010)

2.-Título: Validación de un instrumento para evaluar la Calidad del Servicio Educativo que brindan las Instituciones Educativas Parroquiales

Autor: Francis Díaz Flores

Universidad: Universidad Nacional Mayor San Marcos

Para optar el grado académico de: Magister en Educación con mención en evaluación y acreditación de la calidad de la educación

Conclusiones:

El instrumento elaborado para medir la calidad del servicio que se brinda en la Institución Educativa Reina de la Paz tiene validez de constructo porque los nueve factores identificados han sido considerados pertinentes por los expertos. Este mismo instrumento tiene validez de contenido porque el promedio de los índices de Osterlind hallados es de 1,035. Este promedio se ha obtenido de los siguientes índices parciales: 0,571 para 71 ítems; 0,714 para 91 ítems; 1,857 para 36 ítems y 1,000 para 76 ítems. Sólo 6 ítems de los 280 han alcanzado un índice de 0,429, es decir menos del 50%, por lo que no han sido considerados no aptos. 4. 274 ítems de los 280, es decir el 97,86%, han sido considerados válidos, por lo que se asume que el instrumento posee alto

nivel de validez de contenido. Los pesos asignados a cada uno de los factores son adecuados. Esto nos hace ver que los factores que tienen mayor importancia son el factor COMUNIDAD ACADÉMICA, y el factor PROCESOS ACADÉMICOS que pesan, cada uno, 23% del total. Hecha la evaluación de la Institución Educativa Reina de la Paz, se concluye que la calidad del servicio educativo que brinda es de mediana calidad, porque ha alcanzado 54,40 puntos en una escala centesimal. Como consecuencia de la aplicación del instrumento se concluye que las fortalezas de la institución evaluada se ubican en los siguientes factores: PLAN INSTITUCIONAL, PROCESOS ACADÉMICOS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS. Las debilidades identificadas se ubican en los siguientes factores: COMUNIDAD ACADÉMICA, RECURSOS FINANCIEROS, INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO, IMAGEN INSTITUCIONAL E IMPACTO EN EL MEDIO. En un segundo plano del análisis de los resultados hallados se concluye que, a nivel de componentes, las debilidades detectadas se identifican en los siguientes componentes: Docentes, Estudiantes, Materiales Educativos, Presupuesto, Salas de Reuniones, Laboratorios, Dirección, Comunicaciones, Imagen Institucional e Impacto en el medio. (Díaz Flores, 2010)

3.- Título: La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011

Autor: Virginia Filomena Areche Zarate.

Universidad: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Para optar el grado académico de: Magister en Educación con mención en evaluación y acreditación de la calidad de la educación

Conclusión:

Existe una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la escuela, además las categorías de ambas variables se asocian entre sí, siendo esta relación positiva y alta.

Se halla una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la organización de la gestión institucional, siendo esta relación positiva y alta. Se encuentra una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el liderazgo de la gestión institucional, cuya relación es positiva y alta. Existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la innovación de la gestión institucional, resultando una relación positiva y alta. Se halla una relación significativa entre la calidad en el servicio educativo y la evaluación en la gestión institucional, con una relación positiva y alta. Existe una relación significativa entre la calidad en el servicio educativo y la investigación en la gestión institucional, siendo tal relación positiva y alta.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Calidad de servicio educativo

1.3.1.1 Definición de calidad de servicio educativo

Según (Palominos Belmar , Osorio Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela, 2015) lo que ha originado el concepto de calidad de servicio percibida es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. En la literatura sobre calidad de servicio, el concepto se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, las percepciones de los clientes. Por lo tanto, calidad del servicio es la satisfacción del cliente, lo cual se logra cuando sobrepasan sus expectativas, deseos o percepciones.

1.3.1.2 Características del servicio educativo

Según (Tafur Vasquez, 2014) Las características que poseen los servicios, y que los distinguen de los productos son:

A. Intangibilidad:

Esta es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse probarse, sentirse oírse ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de

acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc. incluso medir su calidad antes de la prestación.

B. Heterogeneidad: (o Variabilidad)

Dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: Las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas a personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores el servicio ya no es el mismo, incluso solo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto, es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa.

C. Inseparabilidad:

En los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.

D. Percibibilidad:

Los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo. La principal consecuencia de esto es que un servicio no prestado, no se puede realizar en otro momento.

E. Ausencia de Propiedad:

Los compradores de servicios adquieren un derecho, (a recibir una prestación), uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo. Luego de la prestación sólo existen como experiencias vividas.

1.3.1.3 Factores *del servicio educativo*

Según (Palominos Belmar , Osorio Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela, 2015) En su trabajo de

investigación de Calidad de los Servicios Educativos según los estudiantes de una Universidad pública en Chile.

A.- Reputación de la institución: Actitud acumulada hacia la organización, basada en las experiencias que el usuario ha tenido con el servicio, dentro de ello predomina los valores y principios organizacionales que pueda estar recibiendo, esta actitud condiciona, por ejemplo, la futura ocupación del servicio, la difusión que realizará de la institución entre sus vínculos significativos, etcétera, afectando directamente al prestigio e imagen institucional de la casa de estudios.

➤ **Imagen institucional:** Idea que tiene un público acerca de una empresa, marca, producto o servicio. (Capiotti, 2012).

➤ **Experiencias:** "La experiencia es, sin ninguna duda, el primer producto surgido de nuestro entendimiento al elaborar éste la materia bruta de las impresiones sensibles" Giorgio afirma: "Experiencia es una rapsodia de percepciones" (Agamben, 2004).

➤ **Valores y principios organizacionales:** Se refieren a las creencias y convicciones que influyen decisivamente en el comportamiento de los miembros de una organización. Estos principios orientan y determinan cómo los miembros de una organización perciben e interpretan los problemas y toman decisiones. (Morales, 2005).

B. Involucramiento del usuario: El sistema de producción de servicios es la producción y consumo simultáneo del servicio, este sistema implica la participación, desempeño y actitud por parte de los estudiantes, ya que juegan un rol muy importante en la producción del servicio y que un fallo puede poner en riesgo el servicio propio y el que reciben otros consumidores.

- **Participación:** es un término cuyo origen etimológico se deriva del latín “Participatio” el cual está formado por el prefijo “Pars o Parti” que significa “Parte o Porción”, el verbo “Capere” que es “Tomar o Agarrar” y por último el sufijo “Tio” que corresponde a (acción y efecto). Lo que lleva a interpretarla como la acción y efecto de tomar parte en algo, o de hacer partícipe a alguien más sobre algo, lo que quiere decir, noticiar o informar acerca de algún suceso.

- **Desempeño:** Es una medida de las capacidades del alumno, que expresa lo que este ha aprendido.

- **Actitud:** Una definición clásica de actitud es la establecida por Allport, que la consideraba ‘un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones’

C. Resultados del servicio: Se refiere a la esencia u objetivo que se persigue con el servicio, dando relevancia al logro de los objetivos esenciales; es decir, se indaga sobre si se están alcanzando los resultados en términos de valor añadido al conocimiento, a las habilidades, desarrollo personal y por consiguiente la satisfacción del estudiante.

- Logro de objetivos: Se refiere al objetivo que persigue.
- Desarrollo personal del estudiante: Son aquellas habilidades que el estudiante ha ido adquiriendo, dentro del año académico.

1.3.1.4 Componentes de la calidad en instituciones educativas

Según (Díaz Flores, 2010) Existen dos tipos de componentes: indicadores o identificadores y predictores.

1.- Indicadores.- Sirven para constatar la calidad como efecto, que ponen de manifiesto el grado de calidad alcanzado y nos ofrecen el “perfil de calidad “de un centro educativo.

a). Indicadores referidos al funcionamiento de la institución

- Prestigio o reputación que adquiere una institución con respecto a sus pares.
- Disponibilidad de recursos académicos y financieros necesarios para el funcionamiento eficiente de la institución.
- Resultados que obtiene la institución en las funciones básicas que le competen.
- Apreciación del valor agregado del servicio que ofrece.

b.- Indicadores referidos a las autoridades

- Estilos de gestión y liderazgo.
- Tipo de autoridad que ejercen.
- Formación o capacitación específica que poseen para desempeñar funciones de dirección.
- Cualidades éticas y morales en el desempeño de sus funciones.

c.- Indicadores referidos al personal docente

- Grados y títulos académicos que ostentan.
- Porcentaje de post graduados del personal docente.
- Asistencia de programas y eventos de capacitación.
- Participación en eventos académicos.

.d.-Indicadores referidos a los estudiantes

- Habilidades académicas.

- Aptitudes académicas.
- Motivación de logro.

2.-Predictores: Factores o características que han de reunir las instituciones educativas para lograr niveles aceptables de calidad. La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad denomina agentes de la calidad. Son los elementos propios del centro que hacen posible y previsible la aparición de un determinado efecto en el mismo. En este apartado se engloban todos aquellos recursos de tipo personal o material que constituyen el patrimonio con el que la institución lleva a cabo su actuación. Incluimos los recursos materiales, el profesorado, personal no docente y alumnos:

a). Recursos Materiales: Unas buenas instalaciones y medios mejorará los procesos de enseñanza-aprendizaje y favorecerá las condiciones de trabajo. Dentro de tales recursos hay que contemplar:

- Edificios e Instalaciones
- Mobiliario
- Materiales Didácticos
- Biblioteca
- Áreas de esparcimiento
- Salas de computo

b). El profesorado y otro personal Docente: Un apoyo fundamental para la potenciación de la calidad educativa radica en los profesores, que son promotores directos de la misma. Entre las variables que influyen como predictores de la calidad educativa podemos señalar: formación inicial, estabilidad y permanencia, nivel formativo, formación continua, actitud (hacia el compromiso y la autodeterminación), salud laboral, experiencia profesional, liderazgo educativo, autosatisfacción profesional, etc. La

calidad del servicio Educativo juega un papel muy esencial en una institución Educativa, abarcando también el liderazgo ejercido por el Director y su equipo directivo, pero también son líderes los coordinadores de equipos y los profesores en su aula.

1.3.1.5 Teorías relacionadas a la Calidad de servicio educativo

A. Teoría de la Motivación - Higiene (Frederick Herzberg).

La teoría de la motivación-higiene, también conocida como teoría de los dos factores o teoría Bi-factorial establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen satisfacción. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo. Los factores higiénicos preventivos (salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, relaciones interpersonales y administración de la organización), evitan la insatisfacción pero no producen motivación satisfacción. Los factores motivacionales (reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía o responsabilidad, posibilidades de avance y trabajo en sí) sí producen satisfacción, a condición de que los factores higiénicos estén funcionando adecuadamente ninguno de los factores, el individuo se encontrará totalmente insatisfecho. Si solamente funcionan los factores higiénicos, el trabajador no estará satisfecho, pero tampoco estará insatisfecho, pero tampoco estará motivado (especie de punto de indiferencia). Si operan los factores motivacionales pero no los higiénicos, el trabajador estará insatisfecho (están bloqueados los efectos de los factores motivacionales). Sólo habrá motivación cuando ambas clases de factores estén funcionando adecuadamente.

B) Teoría de las expectativas (V. Vroom.).

La teoría de las expectativas da cuenta de los factores que inciden en la motivación, por un lado, y de las variables que junto con la motivación afectan el desempeño esperado de los trabajadores. El desempeño esperado de un trabajador es el producto de la combinación de tres variables: la motivación, la capacitación y la percepción del rol. La motivación, por su lado, depende del valor de la recompensa (valencia) y de la probabilidad de obtenerla si se hace el esfuerzo adecuado. Esta probabilidad puede descomponerse en dos: la probabilidad de que el esfuerzo conduzca el resultado (Expectativa) y la probabilidad de que una vez obtenida el resultado se alcance la recompensa (Instrumentalizada). Así, la motivación es la cantidad de esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer para lograr sus metas organizacionales. La motivación va a depender de cuanto valor le otorgué el individuo a la recompensa ofrecida (es decir, a la capacidad del incentivo para satisfacer sus necesidades dominantes) y de la probabilidad subjetiva (expectativa por instrumentalidad) que el perciba de que puede efectivamente alcanzar esa recompensa si logra las metas organizacionales). Dos factores adicionales entran en juego. Uno de ellos es la capacitación; el otro es la percepción del rol, que combinadas generarían un elevado desempeño esperado. Un bajo valor de cualquiera de estas variables produce un sensible descenso en el desempeño esperado.

C) Teoría Del Establecimiento de metas (Edwin Locke).

La teoría del establecimiento de metas destaca el papel motivador de las metas específicas en el comportamiento del individuo. Una meta es cualquier cosa que un individuo se esfuerce por alcanzar. En igualdad de las demás condiciones (capacidad, conocimiento de la tarea,

atractivo de las recompensas, disponibilidad de recursos), un trabajador con metas claras un mejor desempeño que otro no las tenga o cuyas metas sean difusas. Para que las metas puedan obrar como incentivadores de la motivación deben tener cierto grado de dificultad (metas con muy baja o demasiada dificultad no operan como motivadoras), deben ser específicas precisamente que es lo que se desea lograr). Las metas específicas y difíciles despiertan deseos de alcanzarla (intensidad de la motivación), orientan la conducta en un determinado sentido (dirección) y estimulan la persistencia a lo largo del tiempo, hasta que se logra la meta. Además, tiene que haber retroalimentación, es decir, el individuo debe tener la posibilidad de reconocer sus progresos en su camino a la meta. Pero no basta con metas específicas y desafiantes, y con la posibilidad de retroalimentación. La influencia de estas metas sobre el desempeño está moderado por otros factores: el compromiso con la meta (grado de aceptación, ya sea porque el individuo participó en su fijación o porque quien la asignó es percibida como creíble y digna de confianza), la eficacia personal (vale decir, la percepción que tenga el individuo sobre su propia capacidad para alcanzar la meta), el tipo de tareas (las metas grupales generan menos entusiasmo porque los resultados no dependen del individuo solamente sino de la actuación de otros que él no controla) y la cultura nacional (el tipo de valores y motivaciones estimuladas por la cultura de la sociedad).

1.3.2 Satisfacción estudiantil

1.3.2.1 Concepto de satisfacción.

La satisfacción como un estado mental del estudiante o una acción por atender una necesidad, está en función a la calidad,

en este caso del servicio de formación profesional que se brinda. Por esta razón, en un momento que la actividad universitaria está dirigida a lograr la acreditación de la calidad del servicio que brinda, la satisfacción, se constituye en una variable que no se puede dejar de conocer. Jiménez (2011) citado por Álvarez (2014) considera que:

La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos. (p. 6). En este concepto, se aprecia que se liga estrechamente la satisfacción del servicio académico a la eficiencia del mismo. Sin embargo, se debe señalar que el término satisfacción del estudiante tiene un origen en el campo de la gestión, considera que un alumno satisfecho es un elemento valioso para probar la calidad de una institución educativa, y esto será posible cuando sus necesidades sean atendidas por los servicios de la universidad.

El servicio académico es una actividad que en el mundo universitario es el eje de toda la formación académica, por esta razón se debe tener en cuenta que: La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional, estando esta relacionada con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones (Flores, 2003, p.81) Es evidente que la satisfacción tiene que ver con la actuación de los

actores de la vida universitaria. Es decir que se encuentra relacionada con el estudiante, el desempeño docente, la calidad de gestión y de los servicios que acompañan a la formación del estudiante, etc.

1.3.2.2 Dimensiones de la satisfacción estudiantil.

La satisfacción con el servicio se refiere a la satisfacción o insatisfacción global con la organización, basada en la calidad del servicio docente, calidad del personal administrativo y calidad de infraestructura.

A) Calidad del servicio docente: Están enmarcados de alguna manera por lineamientos generales del sistema educativo, si los criterios de calidad docente se fundamentan en creencias y valores compartidos por el centro educacional, se producirá un efecto movilizador. Es decir, la calidad del servicio docente no es de exclusiva responsabilidad del profesor, sino que es una responsabilidad de la organización escolar en su conjunto; se puede afirmar entonces que existen dos dimensiones: externas e internas. La dimensión interna centrada en el docente y la dimensión externa con un importante grado de responsabilidad centrada en los directivos del centro educativo. (Araya, 2002)

B) Calidad del servicio administrativo: Esta dependencia gestiona los servicios de apoyo logístico necesarios en la ejecución de las labores desarrolladas por las unidades académicas y las áreas administrativas, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para el logro de los objetivos presentes y futuros, asegurando de esta forma la total prestación de los servicios ofrecidos por la institución a los estudiantes en general. (Palominos Belmar , Osorio

Rubio, Quezada Llanca, Torres Ortega, & Lippi Valenzuela, 2015)

C) Calidad de infraestructura y equipamiento: La infraestructura educativa debe ser entendida como el conjunto de espacios que requieren ser diseñados, construidos y equipados de acuerdo con las características específicas del servicio educativo. Y es que debe haber distintos tipos de establecimientos escolares para Educación Inicial, Primaria, Secundaria, Básica Alternativa o Técnico-Productiva, teniendo en cuenta sus objetivos educacionales. No solo tiene que ver con la cantidad de las áreas construidas y el aula como unidad fundamental, sino también –entre otros– con el mobiliario y equipamiento, los pasadizos y patios, las zonas de esparcimiento y deportes, las instalaciones sanitarias, las facilidades arquitectónicas y de transporte, las condiciones naturales y climáticas, la seguridad física, los contextos geográficos y culturales, los costos financieros, la gestión y, desde luego, con los conceptos pedagógicos y curriculares además del proyecto educativo específico. Si la infraestructura de la institución educativa responde favorablemente a estos criterios básicos, entonces se puede afirmar que contribuye a que sus estudiantes tengan mejores espacios educativos para lograr aprendizajes significativos y una consistente formación integral, en un contexto de calidad y equidad educativa. (Vexler, 2005)

1.3.2.2 Factores que influyen en la calidad educativa

Según Hishamuddin Fitri et al (2008), realizaron una investigación acerca de "Servicio de Calidad y Satisfacción del Estudiante: Un caso de Estudio en Instituciones de Educación Superior Privadas", realizado en dos instituciones privadas de

enseñanza superior en Malasia. Los factores en la calidad del servicio que se discutieron y analizaron son: tangibilidad, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. A partir de los resultados, está claro que la calidad del servicio tiene una relación positiva significativa con la satisfacción de los estudiantes y la empatía y seguridad son dos factores que más contribuyen a la satisfacción de los estudiantes. Flores (2006), aplicó una encuesta de satisfacción estudiantil en la Universidad Ricardo Palma, encontrándose insatisfacción a 19 nivel de la Universidad en los siguientes aspectos: Deficiente atención y trato del personal de servicio administrativo, equipamiento de las aulas, metodología y dominio de materias de plana docente, servicio académico (prácticas pre-profesionales, organización de horario de clases, información sobre convenios, becas, convalidaciones, conferencias, etc.) y atención en centro médico. Estos resultados sirven a la Alta Dirección de la Universidad para implementar las acciones de mejora correspondientes.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco -2018?

1.4.2 Problemas específicos

PE1.- ¿Cuál es la relación que existe entre la reputación de la institución y la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco -2018?

PE2.- ¿Cuál es la relación que existe entre el involucramiento del usuario y la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco -2018?

PE3.- ¿Cuál es la relación que existe entre el resultado del servicio y la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco -2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Relevancia social

La trascendencia de este estudio, recae en la importancia de conocer la Calidad de los Servicios Educativos y la relación que existe con la satisfacción estudiantil brindada a los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, buscando generar mejoras en la calidad de servicio y por ende alcanzar un nivel de enseñanza muy alta y así mejorar el nivel educativo tanto en la ciudad como a nivel regional.

1.5.2 Implicancias prácticas

El presente estudio de investigación permitirá a los directivos de la escuela profesional identificar las áreas críticas respecto a la calidad de servicio educativo y tomar medidas correctivas necesarias en cada una de las áreas correspondientes para lograr mejores resultados en el cuanto a la satisfacción estudiantil.

1.5.3 Valor teórico

La presente investigación consolidara y profundizará los estudios realizados sobre la variable calidad de los servicios educativos y satisfacción estudiantil, así como sus diferentes dimensiones.

1.5.4 Utilidad metodológica

El presente trabajo de investigación es relevante ya que los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizaron, pueden servir como referencia para otros trabajos de investigación.

1.5.5 Viabilidad o factibilidad

El estudio realizado fue factible, porque se contó con acceso a la información sobre de la unidad de análisis es decir Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco, se cuenta con recursos humanos, recursos financieros y tiempo por parte del investigador, lo que hizo que no se presenten trabas o impedimentos para la realización de dicho estudio.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción estudiantil en los de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco -2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

HE1.- Existe una relación directa entre la reputación de la institución y la satisfacción estudiantil en los de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco -2018.

HE2.- Existe una relación directa entre el involucramiento del usuario y la satisfacción estudiantil en los de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco -2018.

HE3.- Existe una relación directa entre el resultado del servicio y la satisfacción estudiantil en los de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco -2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco -2018.

1.7.2 Objetivos específicos

OE1.- Determinar la relación que existe entre la reputación de la institución y la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco -2018.

OE2.- .- Determinar la relación que existe entre el involucramiento del usuario y la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco -2018.

OE3.- Determinar la relación que existe entre el resultado del servicio y la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco -2018.

CAPITULO II

MÉTODO DE INVESTIGACION

2.1 Ámbito de estudio

La presente investigación se desarrollara tomando en cuenta los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018.

2.2 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica porque según **(Carrasco Díaz, 2006, pág. 43)** “Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto científico lo constituye las teorías científicas, las mismas que analiza para perfeccionar sus contenidos”.

Por consiguiente:

La presente investigación es básica porque específicamente se profundizará y ampliará conocimientos relacionados a la calidad de servicios educativos y la satisfacción estudiantil de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018.

2.3 Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel correlacional porque según **(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista, 2010, pág. 81)** “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación”.

Por consiguiente:

Por lo tanto la presente investigación es de nivel correlacional porque relaciona la variable calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil.

2.4 Método de investigación

La presente investigación es de método Deductivo porque según **(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista, 2010)** “Esta aproximación se vale de la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas (hipótesis) que el investigador somete a prueba”.

Por consiguiente:

La presente investigación utilizara el método deductivo porque partirá del uso de teorías generales como es el caso de la calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil y la aplicación en lo específico referido a los estudiantes de la escuela profesional de contabilidad.

2.5 Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño No- Experimental, porque según **(Carrasco Diaz, 2006, pág. 71)** “Son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”.

Por consiguiente:

En la presente investigación no habrá manipulación de variables ni se realizaran procesos experimentales, todos los hechos que se estudian y analizan en esta investigación, provienen de la realidad.

2.6 Variables, operacionalización

2.6.1 Variables

V1. Calidad de servicio educativo

V2: Satisfacción estudiantil

2.6.2 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad del servicio educativo	Reputación de la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen institucional • Experiencias • Valores • principios organizacionales
	Involucramiento del usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Participación • Desempeño • Actitud
	Resultado del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Logro de objetivos • Desarrollo personal del estudiante
Satisfacción del usuario	Calidad del servicio docente	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño docente
	Calidad del servicio administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al estudiante
	Calidad de infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura académica • Infraestructura de servicios

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población está conformada por 800 alumnos de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco -2018.

2.3.2 Muestra

Para hallar el tamaño de la muestra de los alumnos se aplicó la siguiente fórmula,

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = 282$$

Las encuestas se aplicaron los 282 estudiantes de la Escuela Profesional.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica (s)

La técnica que se utilizó para la recolección de datos es la encuesta aplicada en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco 2018

2.4.2 Instrumentos

El instrumento utilizado para la recolección de datos será el cuestionario, el cual se aplicó a los estudiantes conforman la muestra de e la unidad de análisis.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de la información se utilizaron las siguientes técnicas:

- Ordenamiento y clasificación
- Proceso computarizado con SPSS

Hoja de cálculo Excel, lo que nos permitió que los resultados sean más precisos y confiables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide la Calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas-Filial Cusco, se aplicó el método del Alpha de Crombach, el cual estima las correlaciones de los ítems, considerándolo aceptable cuando su valor es superior a 0.7, para el presente trabajo de investigación el Alpha de Crombach dio 0.816, para el cuestionario de los alumnos. Según Sampieri la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere “al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Sampieri, 2014)

Tabla 1.- Estadísticos de fiabilidad en la encuesta para los alumnos

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.816	282

Fuente: Elaboración propia

4.2 Baremación

Para el análisis e interpretación de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de medición.

Para las tres dimensiones: Reputación de la institución, satisfacción del usuario e involucramiento del usuario.

Tabla 2.- Tabla de baremación

MEDIDA	NIVEL	INTERPRETACION
Nunca	4-7	Muy malo
Casi nunca	8-11	Malo
A veces	12-15	Regular
Casi siempre	16-18	Bueno
Siempre	19-20	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

4.3 Presentación y análisis del instrumento aplicado.

Para la descripción y análisis de la relación entre Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial I Cusco, se aplicó como instrumento el cuestionario *cuyos datos generales arrojo los siguientes resultados:*

Tabla 3: Datos generales en cuanto al porcentaje de estudiantes encuestados

Semestre	<i>f</i>	%
II	38	13.5
III	33	11.7
IV	32	11.3
IX	29	10.3
V	33	11.7
VI	38	13.5

VII	20	7.1
VIII	35	12.4
X	25	8.5
Total	282	100.0

Fuente: Elaboración propia

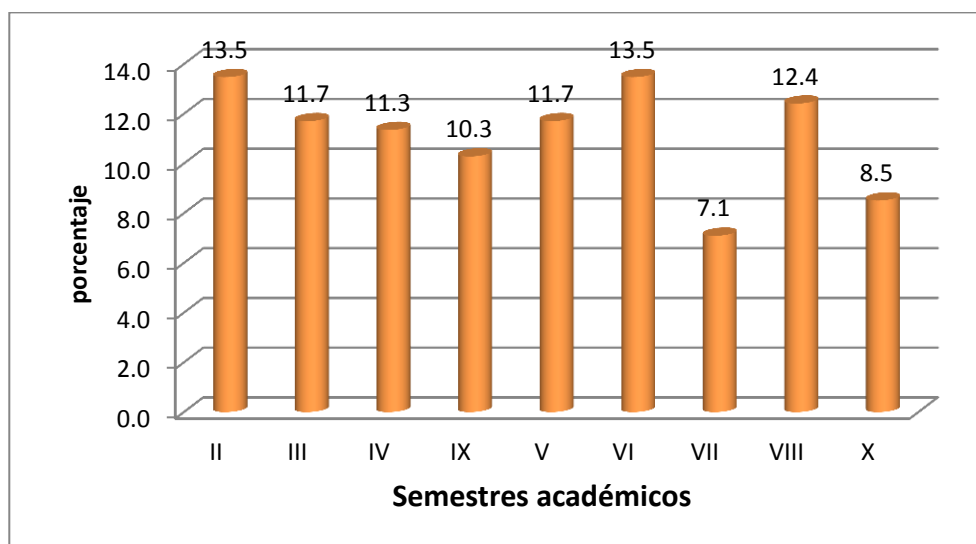


Figura 1: Datos generales en cuanto al porcentaje de estudiantes encuestados por la Escuela Profesional de Contabilidad Filial- Cusco

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 2 anterior nos muestra los resultados sobre los datos generales en cuanto al porcentaje de estudiantes encuestados en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco, por tanto se indica que: de 282 estudiantes encuestados el 13.5 % pertenecen al II y VI semestre académico existiendo aquí el

mayor número de matriculados durante el semestre académico , el 12.4% pertenecen al semestre VIII, el 11.7% se encuentran en los semestres III y V, el 11.3 % se encuentran en el semestre IV, el 10.3 % se encuentran en el semestre IX , el 8.5 % en el semestre X y el 7.1 % en el VII existiendo en este semestre la menos cantidad de estudiantes matriculados.

Tabla 4: Género de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad

Sexo	<i>f</i>	%
Femenino	155	54.6
Masculino	127	45.4
Total	282	100.0

Fuente: Elaboración propia

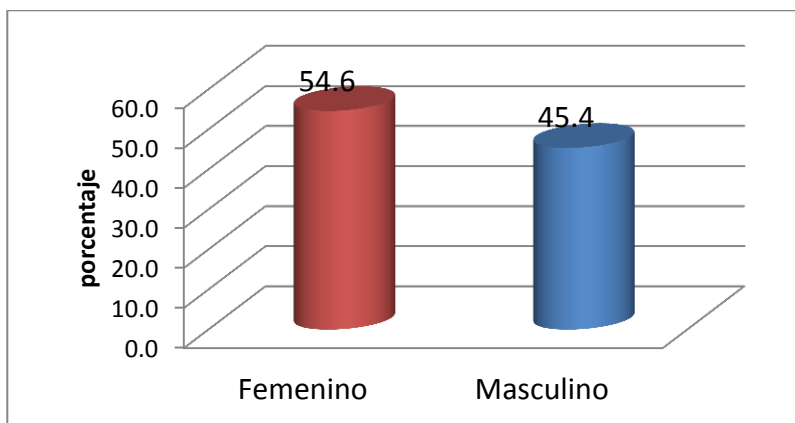


Figura 2: Datos generales en cuanto al género del estudiante

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo se puede indicar que del total de estudiantes matriculados el 54.6% son mujeres, siendo estas en mayor cantidad dentro de la escuela profesional ya que el 45.4 % son varones.

4.4 Resultados respecto a los objetivos específicos

Para determinar si la calidad de servicio educativo se relacionan con la satisfacción estudiantil en la Escuela profesional de contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco, se aplicó un cuestionario a 282 estudiantes dicha escuela profesional.

Para la toma de decisiones utilizaremos:

- Si el valor obtenido en la prueba estadística mediante software SPSS (valor P) es mayor a 0.005 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor obtenido en la prueba estadística mediante el software (valor P) es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

4.4.1 Interpretación y análisis de la variable calidad de servicio educativo

Para describir la calidad de servicio educativo en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco se consideró las dimensiones de reputación de la institución, involucramiento del usuario y resultado del servicio, presentando los siguientes resultados:

4.4.1.1. Dimensión reputación de la institución

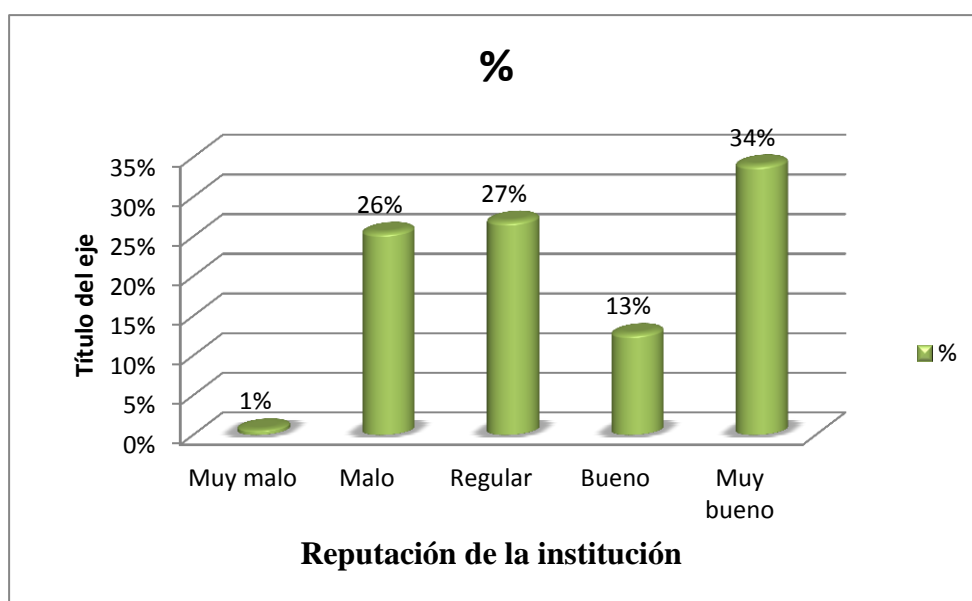


Figura 3: Reputación de la institución

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 5 se observa que para los estudiantes, la reputación de la institución es muy buena así lo manifestaron el 34%; lo cual se evidencia que en la institución si bien es cierto se maneja algún actividades para mejorar la reputación institucional que se desde la percepción de los estudiantes, es decir no se cuida aspectos de imagen institucional. De otro lado el 27% expreso que los de los estudiantes manifiestan que es regular, un 26% indica que es malo y solo el 13% de los estudiantes manifiesta que es bueno.

4.4.1.2 Dimensión involucramiento del usuario

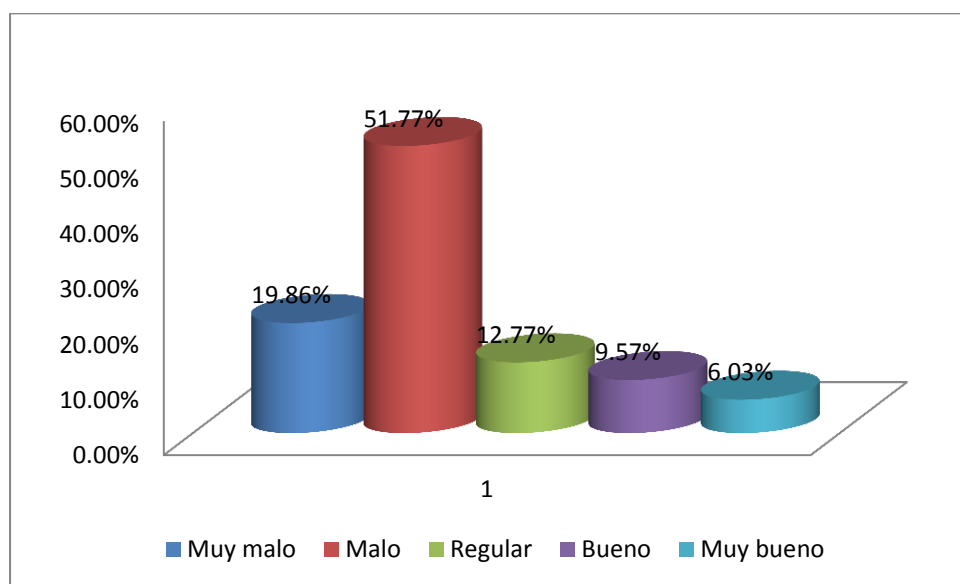


Figura 6: involucramiento del usuario

Fuente: Elaboración propia.

Según la figura 6 se observa referente a la dimensión del involucramiento del usuario, que un 51,77% considera que su involucramiento es bueno, mientras que para un 19,86 % indica que

es muy malo, seguido de un 12,77 % indican que es regular, un 9,57% afirman que su involucramiento es bueno y únicamente un 6.03% indica que es muy bueno.

De estos resultados podemos decir que el involucramiento con el estudiante es malo, ya que no se toman en cuenta su participación, desempeño y actitud que tienen los estudiantes dentro de la universidad, no se toman en cuenta sus opiniones para la elaboración de metas, actividades educativas o solución de problemas.

4.4.1.3 Dimensión resultado del servicio

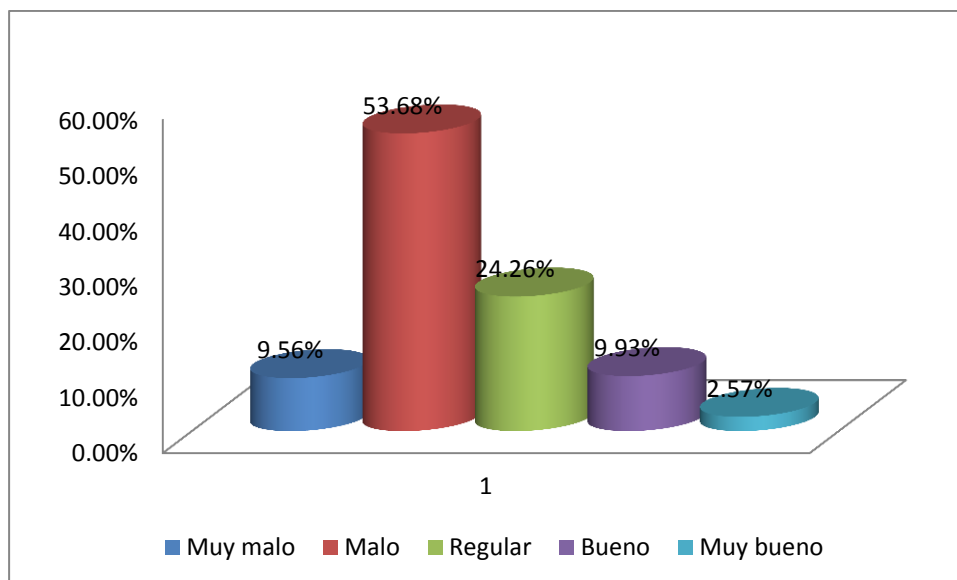


Figura 7: Resultado del servicio

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 7 se observa que para el 53.68% de los estudiantes el resultado de servicio considera que es malo, un 24.26 % manifiesta que es regular ,9.93% manifiestan que es regular, así mismo un 9.56% indica que es muy malo y solo un 2.57% de los estudiantes indica que es muy bueno. Demostrándose que para la mayoría de estudiantes no se presta un adecuado servicio educativo dentro de la universidad.

4.4.2 Interpretación y análisis de la variable Satisfacción estudiantil

Para describir la Satisfacción estudiantil de los estudiantes de la escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco se consideró las dimensiones de calidad del servicio docente, calidad del servicio administrativo y calidad de infraestructura y equipamiento presentando los siguientes resultados:

4.4.2.1 Dimensión calidad del servicio docente

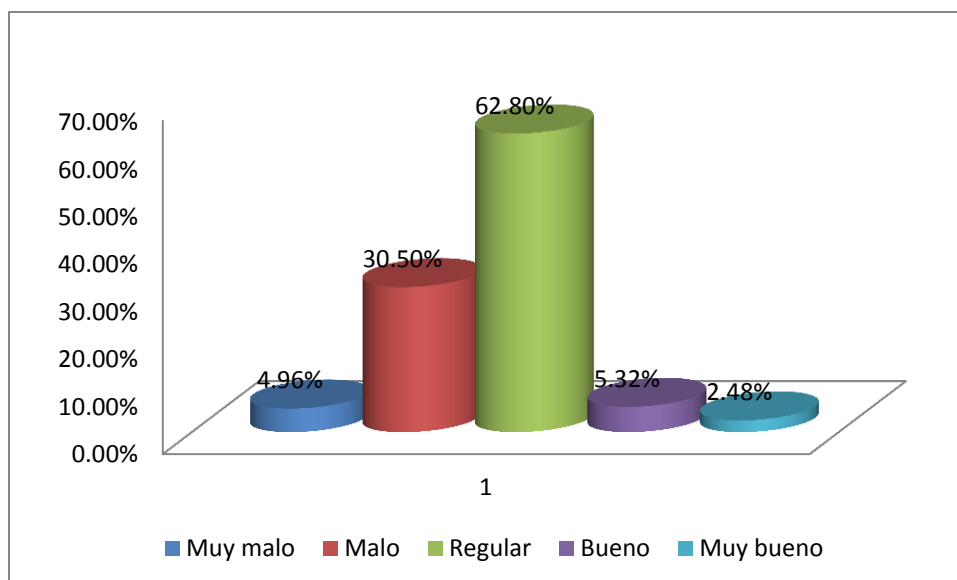


Figura 9: Calidad de servicio docente

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 9 se observa que el 62.80% de los estudiantes manifiesta que la la calidad de servicio docente es regular, es decir que los docente de la Escuela Profesional de Contabilidad planifican el trabajo pedagógico con antelación a través de su respectiva preparación para el dominio de las asignaturas según la especialidad que enseñan, la programación curricular, de acuerdo al perfil del egresado, la elaboración de contenido silábico de manera consensuada y el conocimiento de metodologías, herramientas e instrumentos necesarios para el aprendizaje durante las sesiones de clase de los estudiantes, a través del uso de las tecnologías de información y comunicación.

Así mismo se puede indicar que para el 30.50% manifiesta que la calidad de servicio docente es malo, el 5.32% es bueno y solo el 2.48% manifiesta que es muy bueno.

4.4.2.2 Dimensión calidad del servicio administrativo

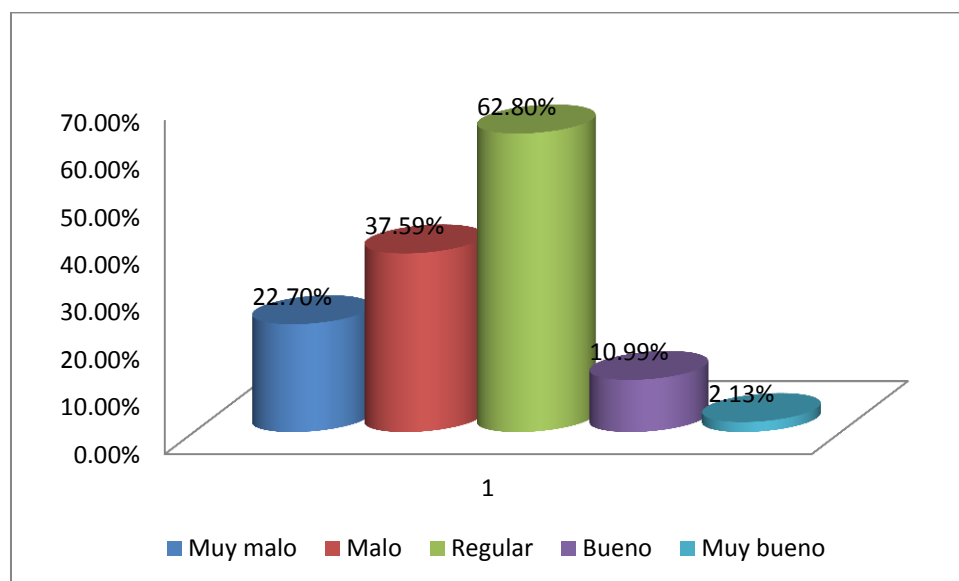


Figura 10: Calidad del servicio administrativo

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 10 se observa que el 62.80% de los estudiantes manifiesta que la calidad del servicio administrativo en la Escuela Profesional de contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco es regular, es decir existe un inadecuado servicio administrativo, ya que solo dos personas realizan funciones administrativas dentro de la escuela profesional, las cuales no se abastecen para prestar servicio a todos los estudiantes especialmente en la época de matrículas.

Así mismo el 37.59% manifiesta que la calidad de servicio administrativo es malo, debido a que en ocasiones los estudiantes no reciben todos los servicios administrativos oportunamente, esto debido a diversos factores, como la falta de tiempo, la cantidad de alumnos dentro de la escuela. Indicar además el 22.70% indica que la calidad de servicio administrativo es muy malo y solo el 2.13% manifiesta que es muy bueno.

4.4.2.3 Dimensión de calidad de infraestructura y equipamiento

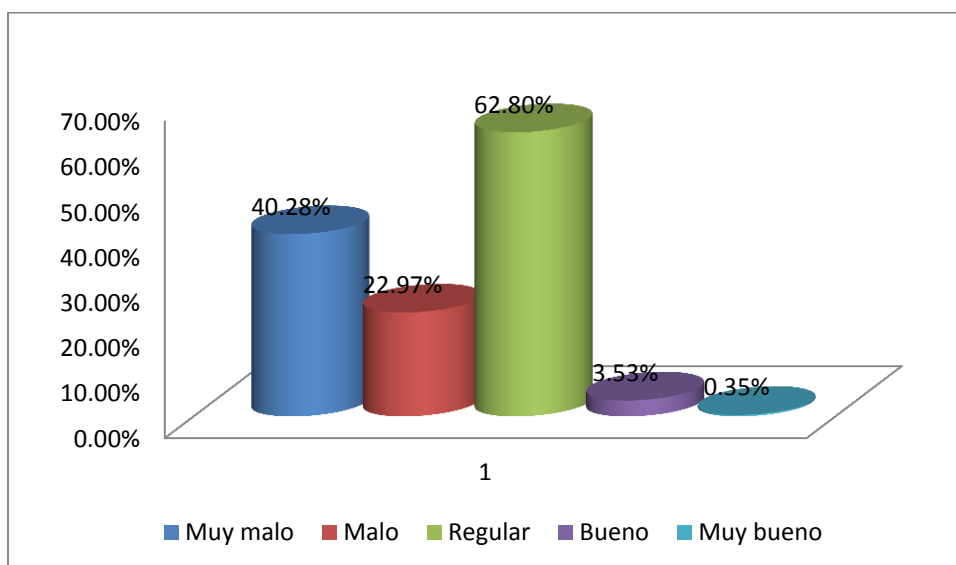


Figura N° 11: Dimensión infraestructura

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 11 se observa que el 62.80% de los estudiantes manifiesta que calidad de infraestructura y equipamiento en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco es regular, es decir que para la mayoría de estudiantes no se cuenta con infraestructura adecuada que permita el desarrollo de actividades académicas dentro de la escuela profesional. Esto debido a que no se cuenta con un edificio propio con características que permita el desarrollo profesional de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad.

Así mismo un 40.28% manifiesta que es muy malo, debido a que muchos de los estudiantes se encuentran inconforme con la infraestructura debido a que no se cuenta con un local propio que ofrezca todas las condiciones necesarias para prestar el servicio de educación, un 22.97% considera que es malo y solo el 0.35% manifiesta que es muy bueno.

4.5 Resultados respecto al objetivo general.

4.5.1 Prueba de contingencia y/o prueba de hipótesis

4.5.1 Prueba de Hipótesis específicas

Tabla 5: Matriz correlacional entre las dimensiones calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil.

Calidad de servicio educativo.	Satisfacción estudiantil						
	Calidad del servicio docente		Calidad del servicio administrativo		Calidad de infraestructura y equipamiento		
	Tau_b de Kendall	p	Tau_b de Kendall	p	Tau_b de Kendall	p	
Reputación de la institución	,325**	.000	,302**	.000	,309**	.000	
Involucramiento del usuario	,436**	.000	,443**	.000	,425**	.000	
Resultado del servicio	,540**	.000	,380**	.000	,388**	.000	

n = 282

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La matriz correlacional se resalta que entre la reputación de la institución y la satisfacción estudiantil, existiendo mayor relación con la calidad de servicio docente así lo indica un 32.5% de los estudiantes que así lo manifiesta, esto debido a que los estudiantes consideran que una adecuada calidad de servicio incrementara la reputación de la institución.

En cuanto a la dimisión involucramiento con los usuario este muestra mayor relación con la calidad de servicio docente, así lo indican un 43,60% quienes consideran que es muy importante la relación que los docentes tienen con los estudiantes para que estos se sientas involucrados.

Así mismo en cuanto al resultado del servicio este muestra relación significativa con la calidad de servicio docente así lo indican el 54.0 % de los estudiantes para quienes los resultados que se den dentro la escuela profesional depende también de la calidad de servicio que se les presten.

4.3.2.2 Prueba de Hipótesis general

Hipótesis nula

No existe relación entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco en el 2017.

Hipótesis alterna.

Existe relación entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco en el 2017.

Tabla 6 : Relación entre las Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil.

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	SATISFACCION ESTUDIANTIL								Total	
	Malo		Regular		Bueno		Muy bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	1	0.4%	0	0%	2	0.7%	0	0%	3	1.1%
A veces	1	0.4%	5	18.1%	17	6%	0	0%	69	24.5%
Casi siempre	1	0.4%	34	12.1%	133	47.2%	14	5%	182	64.5%
Siempre	0	0%	0	0%	12	3.9%	17	6%	29	9.9%
Total	3	1.2%	85	30.1%	163	57.8%	31	11%	283	100%
<i>Prueba Chi cuadrado $X = 186.212$</i>							<i>$p = 0.000$</i>			
<i>Tau-b de Kendal = 0.574</i>							<i>$p = 0.000$</i>			

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta la regla de decisión estadística; si el valor $p \geq 0.05$, se acepta H_0 . Si el valor $p < 0.05$, se acepta H_a .

Teniendo en cuenta que al 95% de confiabilidad mediante la prueba tau b de Kendal se afirma que existe relación significativa positiva al 57.4% entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, $p = 0.000 < 0.05$

Por lo tanto la calidad de servicio educativo influyen significativamente en la Satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Administración de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco, probándose de esta manera la hipótesis alterna.

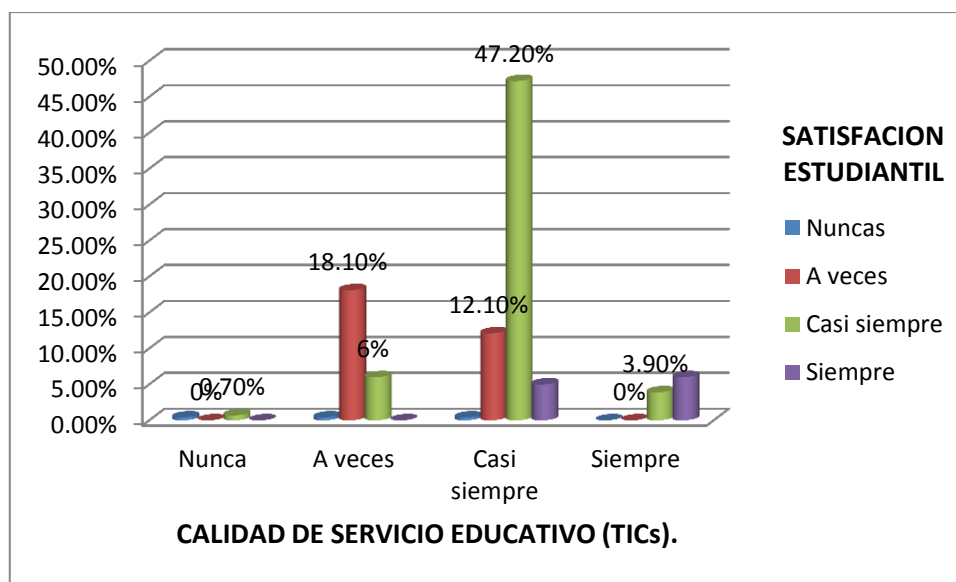


Figura 21: Relación calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil

Fuente: Elaboración propia.

De la figura anterior se puede observar que el 47.2 % de los estudiantes indica que casi siempre se siente satisfecho, lo que se manifiesta en la calidad de servicio educativo en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruana Filial del Cusco, debido a el involucramiento con el usuario, la infraestructura y el resultado de los servicios de los estudiantes se encuentran directamente relacionados con la Satisfacción estudiantil.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.

De los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se puede indicar lo siguiente:

La investigación halló, que existe una relación significativa positiva entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco

El involucramiento, los resultados del servicio y la infraestructura tienen relación directa con la satisfacción estudiantil, debido a que los estudiantes toman en cuenta estos factores al momento de determinar si se encuentran satisfechos.

5.2 Limitaciones del estudio.

El presente trabajo de investigación permite conocer la relación existente entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas del Cusco en el 2018-I; pero es necesario conocer de sus limitaciones entre las que destacamos:

En primer lugar, metodológicamente la investigación que se realizó es de nivel correlacional lo que no permitió desarrollar la investigación de manera experimental, la cual permitiría tener un acercamiento práctico al problema de la investigación y a la población de estudio.

Segundo. - En lo teórico también se muestra limitaciones ya que para la presente investigación se obtuvo información para la base teórica, una sola teoría referida a la variable calidad de servicio educativo y su relación con la

satisfacción estudiantil, lo cual limita el resto de la investigación al desarrollo y análisis en función de dicha teoría.

Tercero. -En lo práctico la presente investigación se realizó de manera transversal tomando en cuenta un solo semestre de la Escuela Profesional de Contabilidad por lo que el sistema de muestreo se realizó de manera estratificada de acuerdo al número de matriculados por semestre académico, lo cual no permitió una investigación longitudinal que nos permita conocer los resultados a lo largo de un periodo más largo que permitan la consolidación de los resultados en una línea de tiempo.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente.

En la presente tesis se investigó la relación existente entre las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral docente en la Escuela profesional de Administración de la Universidad Andina del Cusco durante el ciclo académico 2016-I.

Teniendo en cuenta la investigación titulada “MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE EDUCATIVO POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES UPTC DUITAMA”, presentado por el autor: Cueva Alejandro Vicenta Virginia en el que se concluye que los estudiantes y profesores están conscientes de que la calidad de servicio educativo influye en el proceso de enseñanza es sumamente importante; se puede indicar que existe concordancia con los resultados de la presente investigación ya que también se manifestó por parte de los estudiantes la importancia tiene el localidad de servicio educativo en el proceso de enseñanza aprendizaje en las labores realizadas por los docentes de la escuela profesional.

Así mismo en dicha investigación indica que los estudiantes encuestados tienen una percepción negativa de la calidad de servicios educativos y que los docentes necesitan continuar capacitándose para mejorar su desempeño laboral basado en el uso de tecnologías, los profesores entrevistados requieren de un proceso continuo de capacitación, actualización y mejoramiento en sus funciones docentes, requiriendo profundizar sus

conocimientos en el adecuado uso operativo y educativo de las herramientas y recursos que ofrecen las tecnologías de información y comunicación en el aprendizaje; lo cual se reafirma de acuerdo a los resultados de la presente investigación que establece la relación directa que existe entre el conocimiento y el uso de las tecnologías de información y comunicación, que repercute en el desempeño docente, manifestándose en dominio técnico y pedagógico durante la preparación y enseñanzas para el aprendizaje de los estudiantes.

Por otro lado en la investigación titulada “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE LA DESERCIÓN ESTUDIANTIL EN LA UNIDAD EDUCATIVA “CAPITÁN PEDRO OSCAR SALAS BAJAÑA” de Autor: Elizabeth Beatriz Vallejos Mamani se concluye que las Tecnologías de información y comunicación juegan un rol importante en el ámbito de trabajo universitario ya que permiten establecer canales y códigos aceptados por los estudiantes de una nueva generación, los mismos que permiten al docente ser más eficaz aunque se encuentre en un proceso de transición tecnológica que tiene influencia sobre su calificación laboral. De ese modo, se facilita obtener mejores resultados en la evaluación del desempeño laboral de la docencia universitaria, en la medida que se ha constatado que representa un mecanismo de desarrollo de habilidades laborales que sirve para acortar las brechas comunicacionales y tecnológicas entre las generaciones del profesional docente, llamados migrantes digitales, y la nueva generación de estudiantes, denominados nativos digitales, que tienen otra forma de aprender y de acceder a la información.

En la presente investigación también se manifiesta que el uso de las tecnologías de información y comunicación cumplen un rol importante para el desempeño docente en la escuela profesional, que se manifiesta no solo en la preparación y la enseñanza durante las sesiones de clase, sino también en la participación de la gestión de la escuela profesional y en el desarrollo profesional individual de cada docente.

Además en la investigación del autor Elizabeth Beatriz Vallejos Mamani se indica que en las entrevistas realizadas a las autoridades académicas relacionadas con el tema, se permitieron diagnosticar que la implementación de las tecnologías de información y comunicación permiten establecer canales y códigos aceptados por los estudiantes donde los docentes puedan desarrollar su labor con mayor eficacia, motivo por el cual desde esta perspectiva puede reforzarse los puntos débiles de la propuesta de valor y buscar una mejora continua en los elementos que se posee fortaleza, aprovechando las oportunidades generadas.

Por otro lado, queda demostrado que utilizar los mismos canales los y códigos de comunicación, generan cercanía y empatía con los estudiantes, lo cual mejorará su desempeño laboral del profesional docente universitario. La mayoría de los entrevistados (el 85%) coinciden en que el uso de las tecnologías de información y comunicación representa una oportunidad para los profesionales docentes universitarios de acercarse más a sus estudiantes y no la consideran una amenaza.

Con respecto a esta afirmación, en la presente investigación se afirma la percepción de los estudiantes en cuanto a la relación directa que existe entre los conocimientos y el dominio técnico y didáctico de las tecnologías de información y comunicación que puedan tener los docentes repercute directamente en la preparación y enseñanza para el aprendizaje durante las sesiones de clase, lo cual con lleva a generar mayor satisfacción, cercanía y empatía en la relación docente estudiante.

Pero en lo que no hubo acuerdo, en la investigación realizada por Elizabeth Beatriz Vallejos Mamani fue a que si el uso de las tecnologías de información y comunicación mejoraría o influenciaría en la mejora de la performance del profesional docente en el proceso de su desempeño laboral, debido a que también existen otras competencias laborales valoradas por los estudiantes. Además, esta situación que de acuerdo a lo expuesto por los entrevistados, se atribuye a que algunos (15%) no consideran que el uso de las tecnologías de información y comunicación influya en el proceso de comunicación o no

advierten la relación entre el proceso de comunicación y la eficacia laboral del docente que repercute en el proceso educativo.

En referencia a esta afirmación en la presente investigación se indica que el uso de las tecnologías de información y comunicación no solo repercute en el proceso enseñanza aprendizaje que tiene relación directa con los estudiantes , sino que existen otras dimensiones en las que tiene influencia el uso de las tecnologías, como son la participación en la gestión de la escuela profesional y el desarrollo profesional docente , este último desarrollado no solo dentro de la escuela profesional sino también fuera de ella y que a su vez tiene relación con la capacidad del docente para su desempeño laboral.

Así mismo en la investigación titulada “LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES Y PADRES DE FAMILIA DEL 3º, 4º Y 5º DE SECUNDARIA DEL COLEGIO “MARÍA AUXILIADORA” DE HUAMANGA-AYACUCHO, 2011” de Autor: Rosél César Alva Arce se afirma que las Tecnologías de Información y Comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación de los maestristas de la Facultad de Educación. Se halló que la correlación conjunta optima, se halló que la dimensión gestión del maestrista muestra una fortaleza mayor lo que permitiría afirmar, que esta última promoción requiere de mejores capacitaciones en cuando al uso de las tecnologías de información y comunicación.

Bajo estas conclusiones, en la presente investigación se manifiesta concordancia, no solo porque se concluyó que existe relación entre las tecnologías de información y comunicación con el desempeño docente, sino que esta es significativa si se cuenta con disponibilidad, conocimiento y dominio de las mismas, lo cual permite ser una fortaleza que se manifiesta en el mejor desempeño docente.

Finalmente en los diferentes antecedentes de investigación tomadas como referencia se manifiesta que existe una relación entre la utilización de las

tecnologías de información y comunicación y el proceso de enseñanza y este es sumamente importante.

Se afirma que la disponibilidad, conocimiento y utilidad de las tecnologías de información y comunicación se ponen en práctica para favorecer el aprendizaje a través de diferentes canales y estilos de aprendizaje interactivo con el fin de mejorar el desempeño laboral docente.

Las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces y juegan un papel importante para el desarrollo del proceso de aprendizaje facilitando la labor realizada por los docentes, lo cual implica una gran fortaleza que le permite desempeñar mejor sus funciones dentro de la institución en la cual se desempeñan.

Por último, con respecto a las investigaciones anteriores se concluye que los docentes que utilizan tecnologías de información y comunicación no están siendo debidamente evaluados en lo que corresponde a su desempeño laboral, debido a que las herramientas utilizadas por la universidad para este fin no son las adecuadas al no considerar las características particulares del entorno empleado en el proceso educativo cuando este supone la utilización para en proceso de enseñanza aprendizaje

5.4 Implicancias del estudio

Las implicaciones del presente trabajo de investigación pueden agruparse en: Implicaciones académicas tanto para la literatura utilizada en cuanto a la variable calidad de servicio educativo así como para satisfacción estudiantil e implicaciones prácticas para la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco.

Desde el punto de vista académico nuestro estudio ha permitido realizar una integración de la literatura referida a la relación entre las calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil, que hasta el momento ha permitido abordar la problemática existente en la Escuela profesional de Contabilidad

de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco, en cuanto a la involucramiento con el usuario, resultado del servicio, e infraestructura y su repercusión en el desempeño docente manifestado en la preparación, enseñanza, participación en la gestión de la escuela y desarrollo profesional de los profesores .

Desde un punto de vista práctico las conclusiones de esta investigación permiten la toma de decisiones en cuanto a la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil en Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco.. En este sentido se ofrece un marco de referencia en el que se planteó no solo un conjunto de variables a analizar sino también el efecto que tiene su correcto engranaje con respecto a la disponibilidad, conocimiento, utilidad y dominio de las tecnologías de información y comunicación para el aprendizaje los estudiantes.

Entonces desde esta perspectiva se resalta la importancia de futuras investigaciones en el ámbito educativo universitario en cuanto a la calidad de servicio educativo y comunicación y su repercusión en la mejora de los procesos de aprendizaje de los estudiantes que está relacionado con dos ideas centrales. La primera, el papel de las tecnologías de información y comunicación en el proceso de enseñanza- aprendizaje de los estudiante que apunta a la democratización del conocimiento y que por lo tanto lleva a rediseñar la realidad en consecuencia lleva a situar el fenómeno educativo en un contexto social definido y al desarrollo de competencias que permitan la selección y utilización de la información

A su vez la investigación no solo tiene aplicaciones para la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco. Sino para todas aquellas instituciones educativas de nivel superior que utilizan las tecnologías de información y comunicación en sus procesos educativos.

Para que la calidad de servicio educativo llegue a formar parte de los elementos de los procesos educativos en la enseñanza de nivel superior, se deberá reflexionar sobre cómo queremos que sean las nuevas enseñanzas y planificar cuidadosamente el uso de las mismas y su integración con el desempeño de los docentes en el ámbito universitario.

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el procesamiento de datos de la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1.-Que en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco en cuanto a la reputación de la institución y la satisfacción estudiantil se concluye que estas se encuentran relacionadas directamente, existiendo mayor relación con la calidad de servicio docente así lo indica un 32.5% de los estudiantes que así lo manifiesta, esto debido a que los estudiantes consideran que una adecuada calidad de servicio incrementara la reputación que se tenga de escuela profesional.

2.-En cuanto a la dimensión involucramiento con los usuarios, se concluye que existe relación directa con la satisfacción estudiantil y que esta muestra mayor relación con la calidad de servicio docente, así lo indican un 43,60% quienes consideran que es muy importante la relación que los docentes tienen con los estudiantes para que estos se sientan que existe calidad de servicio educativo.

3. Por otro lado en cuanto al resultado del servicio también se muestra relación con la satisfacción estudiantil mostrando mayor relación con calidad de servicio administrativo así lo indican el 50.40 % de los estudiantes para quienes los resultados que se den dentro la escuela profesional dependen también de la calidad de servicio que se les brinde.

4.-Finalmente teniendo en cuenta que al 95% de confiabilidad mediante la prueba tau b de Kendal se afirma que existe relación significativa positiva al 57.4% entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial del Cusco en el ciclo académico 2018-I.

RECOMENDACIONES

Para fortalecer la percepción de la calidad del servicio educativo, se recomienda a los directivos de la Escuela profesional de contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial Cusco plantear mejores estrategias para la reputación de la institución, a través de la satisfacción e involucramiento del alumno, como también en las relaciones interpersonales que los alumnos tienen, tanto con el profesor y con sus compañeros, de esta manera se podrá lograr que el resultado del servicio sea muy bueno y se alcance la excelencia.

Para fortalecer la reputación de la institución, se debe mejorar la imagen institucional que tiene la comunidad universitaria a través de la difusión de actividades que permitan socializar los logros de la universidad, así como la difusión de las actividades y eventos de trascendencia que realice dicha escuela profesional, las cuales permitirán que los estudiantes mejoren la percepción que tiene sobre la reputación institucional. Por otro lado se recomienda también difundir los casos de éxito como estudiantes sobresalientes, lo cual permitirá una mejor identificación de los estudiantes para con la Escuela Profesional.

Para fortalecer la satisfacción del alumno, se recomienda dar seguimiento a las políticas de control y supervisión en los docentes, ya que existe un control de asistencia al centro educativo, mas no así, si los profesores cumplen con su dictado de clase como corresponde a efectos de un debido monitoreo; con lo que respecta a la calidad de infraestructura, se recomienda que las instalaciones siempre deben de estar en constante mantenimiento, ya que algunos de los ambientes han sufrido deterioro por el paso del tiempo; lo que permitirá una mayor satisfacción en los usuarios.

Para fortalecer el involucramiento del usuario, se recomienda promover con mayor frecuencia actividades recreativas, culturales y otros, que ayuden a afianzar los lazos entre estudiantes docentes, esto hará que la participación, desempeño y actitud de los usuarios sean favorables, por ende mejorará el rendimiento académico de los alumnos e interés participativo de los padres en las distintas actividades realizadas en la institución educativa.

Bibliografía

- Agamben, G. (2004). *Destrucción de la experiencia y origen de la historia*. Buenos Aires: Editora Nacional Madrid.
- Araya, L. V. (2002). Evaluación organizacional de la excelencia docente. *Revista iberoamericana de Educación*, 11.
- Capriotti, P. (Marzo de 2012). Obtenido de <http://clasesmgs.blogspot.com/2012/03/concepto-de-imagen-corporativa-segun.html>
- Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima - Perú: San Marcos .
- Diaz Flores, F. (2010). Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación - 5ta Edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huatuco, R. A. (2010). Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales.
- Morales, D. (2005). Valores Organizacionales y satisfacción laboral en el sector universitario. *Cigac*.
- Niño, G. M. (19 de Setiembre de 2006). <https://es.slideshare.net/lurig6r/evolucion-historica-de-la-calidadmodelos-de-calidad-educativa>. Recuperado el 2 de marzo de 2006, de <https://es.slideshare.net/lurig6r/evolucion-historica-de-la-calidadmodelos-de-calidad-educativa>.
- Oliva Duque, E. J., & Chaparro Pinzon, C. R. (2012). Medición de la Percepción de la Calidad del Servicio de Educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *I(10)*.
- Palominos Belmar , P. I., Osorio Rubio, C. A., Quezada Llanca, L. E., Torres Ortega, J. A., & Lippi Valenzuela, L. (2015). Calidad de los Servicios

Educativos segun los estudiantes en una Universidad Publica en Chile.
VII(18).

Reyes Sanchez, O., Reyes Pazos, M., & Rodriguez Dias , P. (2011). Percepción Docente de la Calidad del Servicio Educativo Universitario . *I(19)*.

Salas Bustos, J. C., & Lucin Arboleda, J. R. (2013). Evaluacion de la Calidad de Servicio para determinar el nivel de la Desercion Estudiantil en la Unidad Educativa Capitan Oscar Salas Bajaña. *I(3)*.

Sampieri, R. H. (2014). Metodologia de la Investigación . mexico: Mc Graw Hill--interamericana editores s.a.

Tafur Vasquez, M. H. (2014). *Gestion pedagogica y la calidad del servicio educativo en la Institución educativa 3056, Gran Bretaña del distrito de Independencia*. . Lima.

Vexler, I. (20 de Diciembre de 2005). Infraestructura y Calidad educativa. *La Republica*.

ANEXOS

CUESTIONARIO DE APLICACIÓN A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

INSTRUCCIONES:

Estimado estudiante, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación de tesis, tiene como propósito medir la Calidad de los Servicios Educativos. Sus opiniones pueden conducir a mejorar la organización, por esta razón es fundamental que sus respuestas sean lo más sinceras posibles. Hay una serie de supuestos en cada ítem, marque con un aspa en el recuadro de acuerdo a la manera cómo usted percibe.

Datos generales

SEXO: (F) (M)

Semestre:

Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
REPUTACION DE LA INSTITUCION						
1.	Observa algún tipo de aviso publicitario, afiches, volantes, etc. que promuevan la imagen institucional de la Universidad					
2.	Normalmente recomienda a sus amistades, familiares para que estudien en la Universidad.					
3.	Ha observado algún tipo de acontecimiento negativo o de violencia dentro de la universidad.					
4.	La universidad tiene políticas de reconocimiento a alumnos o docentes destacados.					

5. Sientes usted que la universidad inculca valores y principios institucionales.					
INVOLUCRAMIENTO DEL USUARIO					
6. La universidad toma en cuenta las opiniones de los estudiantes para la toma de decisiones					
7. El docente permite la participación del alumno durante las sesiones de clase.					
8. La universidad permite el involucramiento de los estudiantes en el desarrollo de actividades académicas y no académicas(deportes, cultura, responsabilidad social)					
9. La universidad promueve la participación de los estudiantes en las decisiones académicas o administrativas.					
RESULTADO DEL SERVICIO					
10. Siente que existe una organización adecuada dentro de la universidad.					
11. Considera que la educación profesional impartida por la universidad satisface tus necesidades.					
12. Se siente satisfecho con la enseñanza impartida por sus docentes					
SATISFACCION DEL ESTUDIANTE					
13. El docente cumple con las funciones académicas y profesiones establecidas por la universidad.					
14. El docente tiene la disposición de colaborar con los estudiantes.					

15. La dirección de la universidad promueve un buen liderazgo.					
16. La universidad cuenta con las infraestructura e instalaciones necesarias					
17. La universidad cuenta con los servicios académicos (biblioteca, secretaria, tópico) necesarios para la satisfacción del estudiante.					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción estudiantil en los de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco -2018? 	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción estudiantil en los de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco - 2018 	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción estudiantil en los de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco - 2018</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Calidad de servicio educativo. <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Reputación de la institución Involucramiento del usuario Resultado del servicio 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Básica.</p> <p>ALCANCE</p> <p>Correlacional.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>No – Experimental.</p> <p>ENFOQUE</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>POBLACIÓN:</p>

<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>PE1.- ¿Cuál es la relación que existe entre la reputación de la institución y la satisfacción estudiantil en los de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco - 2018?</p> <p>PE2.- ¿Cuál es la relación que existe entre el involucramiento del usuario y la satisfacción estudiantil en los de la Escuela Profesional de Contabilidad en la</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>OE1.- Determinar la relación que existe entre la reputación de la institución y la satisfacción estudiantil en los de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco - 2018.</p> <p>OE2.- .- Determinar la relación que existe entre el involucramiento del usuario y la satisfacción estudiantil en los de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco - 2018.</p>	<p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>HE1.- Existe una relación directa entre la reputación de la institución y la satisfacción estudiantil en los de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco - 2018.</p> <p>HE2.- Existe una relación directa entre el involucramiento del usuario y la satisfacción estudiantil en los de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco -</p>	<p>VARIABLE 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción estudiantil <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Calidad del servicio docente Calidad del servicio administrativo Calidad de infraestructura 	<p>Estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco - 2018.</p> <p>MUESTRA: 282 estudiantes</p> <p>TÉCNICAS Encuesta</p> <p>PROCESAMINETO Excel. SPS.</p>
--	--	---	--	--

<p>Universidad Alas Peruanas filial Cusco - 2018?</p> <p>PE3.- ¿Cuál es la relación que existe entre el resultado del servicio y la satisfacción estudiantil en los de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco - 2018?</p>	<p>OE3.- Determinar la relación que existe entre el resultado del servicio y la satisfacción estudiantil en los de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco - 2018.</p>	<p>2018.</p> <p>HE3.- Existe una relación directa entre el resultado del servicio y la satisfacción estudiantil en los de la Escuela Profesional de Contabilidad en la Universidad Alas Peruanas filial Cusco - 2018.</p>		
--	--	---	--	--



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo **RONALD ASTETE CANDIA**, identificado con DNI N° **42540325** egresado del Programa Académico de **MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL CUSCO -2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:


FIRMA

DNI: 42540325



Trujillo, 03 de Agosto del 2018.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Jose Luis Valencia Vila docente del curso Seminario Diseño y Desarrollo del trabajo de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCION ESTUDIANTIL EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL CUSCO - 2018 del estudiante Astete Candia Ronald he constatado por medio del uso de la herramienta turinitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el Reporte de Originalidad del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 03 de Agosto del 2018


Mgt. Jose Luis Valencia Vila
DNI: 23930110