

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN DISCENTES DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNAJMA-APURÍMAC, 2019

Javier Pedro Flores Arocutipá^{1,a}, Julio César Machaca Mamani^{2,b}, Rocío Cahuana Lipa^{3,c}

RESUMEN

Objetivo: probar la relación entre la percepción de la calidad y satisfacción estudiantil en la Escuela de Administración de Empresas, Universidad José María Arguedas, 2019. **Método:** tipo básico, relacional asociativo, no experimental y transversal. muestra estratificado sujeto a muestreo probabilístico de 149 individuos, 55% femenino y 45% masculino, Instrumento validado de 44 ítems y fiable con Alfa de Cronbach de 0,897. **Resultados:** el valor de significancia no fue superior a 0,05 en ninguno caso, en consecuencia, quedaron rechazados todas las hipótesis nulas, aceptándose las alternas. sin embargo, son las féminas la que mostraron menor satisfacción considerando el semestre y la edad. Finalmente, se halló nivel alto y directo de relación 0,765 a una cota del 95% de confianza; a nivel de dimensiones, entre fiabilidad y satisfacción una rho 0,739 y con la capacidad de respuesta una rho 0,775. Además, la tangibilidad y la seguridad registraron moderada relación positiva con rho 0,569** y 0,486** respectivamente y relación baja en la empatía con rho 0,362. **Conclusión:** se evidencia que, la calidad es influencia para obtener satisfacción .

Palabras claves: *Percepción de la calidad, satisfacción y servicio educativo .*

PERCEPTION OF THE QUALITY AND SATISFACTION IN STUDENTS OF THE MANAGEMENT SCHOOL OF UNAJMA- APURÍMAC, 2019

ABSTRACT

Objective: To test the relationship between the perception of quality and student satisfaction at the School of Business Administration, José María Arguedas University, Apurímac 2019. **Method:** basic type, associative relational, non-experimental and transversal. Stratified sample subject to probabilistic sampling of 149 individuals, 55% female and 45% male, a validated instrument with 44 items and reliable with a Cronbach's Alpha of 0.897. **Results:** The significance value was not higher than 0.05 in any case, consequently, all null hypotheses were rejected, accepting the alternate ones. however, it is the females who showed the least satisfaction considering the semester and age. Finally, a high and direct level of relationship 0.765 was found at a 95% confidence level; At the level of dimensions, between reliability and satisfaction a rho 0.739 and with the response capacity a rho 0.775. In addition, tangibility and safety registered a moderate positive relationship with rho 0.569 ** and 0.486 ** respectively and a low relationship in empathy with rho 0.362. **Conclusion:** it is evident that quality is an influence to obtain satisfaction.

Keywords: *Perception of educational quality, satisfaction and service.*

¹ Universidad José Carlos Mariátegui

^a Doctor en educación

² Universidad Alas Peruanas

^b Doctor en administración

³ Universidad Tecnológica de los Andes

^c Doctor en administración

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la calidad como filosofía se ha masificado y globalizado a escala mundial y su inclusión se refleja en casi todos los asuntos de la vida humana y las instituciones en sí. Por lo tanto, la calidad aumenta la competitividad de la organización, los activos intangibles se vuelven cada vez más perfectos y previene errores en los procesos productivos. Como término referido a la prestación de servicios educativos globales, la calidad que brindan las instituciones académicas no difiere de esta realidad⁽¹⁾.

Internacionalmente, organizaciones como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), que promueve la ciencia, la cultura y la educación ha exteriorizado, preocupación evidente desde 1995, por los índices de la calidad educativa especialmente en América Latina y el tercer mundo a pesar de la ubicuidad de las tecnologías y los productos del conocimiento dando alerta de los primeros síntomas a nivel mundial a cerca del evidente incremento en la desatención de la calidad y carencia del mismo en los sistemas y procesos educativos⁽²⁾; frente a este crudo diagnóstico pero importante, y en la misma línea de la indiferencia pedagógica de hace 20 años, la Unión Europea ha implementado en su oportunidad, profundas reformas de nivel educativo; estas reformas se basan en su autonomía, pues gracias a esta declaración se propició el alineamiento del contenido del plan de estudios con los requisitos nacionales, mejorar la calidad, la transparencia a través del intercambio de graduados y como fuente de convergencia institucional, para evitar las limitaciones fronterizas mediante la adopción de un aprendizaje cuantificado basado en créditos; gracias a esto las universidades actualmente pueden clasificarse en orden de desempeño, como lo indican las clasificaciones QS de las universidades que utilizan la calidad de la educación como indicador⁽³⁾.

Por otro lado, el Banco Mundial justifica el contenido de un informe publicado en 2017, afirmando que, el número de nuevos ingresantes a la educación superior en América Latina se ha duplicado en el periodo de dos décadas; por lo que, satisfacer la demanda producida por dicho incremento no fue

posible efectuarlo según lo planeado respecto a calidad y eficiencia; el problema potencialmente se está agravando por el incremento de la demanda educativa, mientras que la oferta educativa permanece estática, configurándose en otro de los síntomas que acarreará la ausencia de la calidad⁽³⁾. Asimismo, el informe indica que se debe implementar aprendizajes de excelencia en el afán de facilitar el desarrollo, también incorpora el principio de que la calidad debe evitar confusiones, garantizar la igualdad de oportunidades y establecer vínculos sólidos con el mercado laboral, creando mejores perspectivas de empleo e ingresos dignos; la economía se basa en una regulación optimizada, el informe concluye señalando que la realidad educativa en América Latina es superior a la del continente africano.

A nivel nacional, muchas instituciones de educación superior han cesado sus actividades normales y no han logrado el ambiente educativo de calidad que exige la normatividad peruana vigente⁽³⁾; en tanto, muchos otros se esfuerzan constantemente por mejorar su imagen y sostenibilidad en el mundo académico. Sabido es que el Perú destina solo el 3,7% de su PIB al sistema educativo, a diferencia de otros países de AL que destinan el 6% del PIB, lo cual incide en que una inversión mayor mejora directamente la calidad de la educación⁽⁴⁾.

En el 2018 el informe Bienal de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) compendia que en entre 1990-2000 funcionaban 49 universidades, la mayor parte localizada en Lima y la diferencia en las urbes (Ley 23733). La supervisión y fiscalización no era parte de esta norma, solo funcionaba la Asamblea Nacional de Rectores (ANR). La calidad no se asociaba a la universidad⁽⁵⁾. Generándose de esta manera el inicio de las causas que dan orígenes a esta problemática nacional y que se percibe hoy en día. Luego de la aparición del Consejo Nacional para la Autorización de Universidades (CONAFU) en 1995, y que, por cierto, hizo poco por fortalecer la calidad de la educación; el 2006 se creó el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación (SINEACE) por Ley 28740, con el propósito de peritar la calidad promoviendo el mejoramiento continuo, tanto así, que durante

el 2008, el gobierno emprendió actividades para mejorar la calidad del servicio universitario por medio de la supervisión y fiscalización⁽⁶⁾; posteriormente durante el año 2012, se actuó radicalmente con las prohibiciones de la creación y los otorgamientos de autorizaciones para los funcionamientos de nuevas universidades y filiales por 5 años seguidos, todo ello con el propósito de lograr el replanteo en la política educativa, implementando normas que permitirían alcanzar la excelencia educativa en el Perú; finalmente, en el 2014 se aprobó la Ley 30220, ordenando a la universidad estatal y no estatal de tipo societaria y asociativa, efectuando las respectivas adecuaciones a estándares mínimos de calidad⁽⁷⁾ requeridos según sus promociones pertinentes. De esta manera, quedaron establecidos nuevos dispositivos de control ante los evidentes resultados desalentadores sobre calidad educativa que se manifestaban en el país⁽⁴⁾.

Consecuentemente, el estado de manera directa, se ha convertido en la entidad garantizadora de la calidad, en su momento, otorgo facultades plenas a la SUNEDU, con el fin superior esencial, excelencia en el servicio universitario; lo que pone de manifiesto la implementación de un inevitable sistema de pronósticos que va requerir urgentemente de retroalimentación para garantizar mejores respuestas y resultados; por consiguiente, se gesta como consecuencia el control de dicho pronóstico como parte integrante y fundamental de este feedback, para determinar si este pronóstico manifiesta desviaciones en sus resultados reales como consecuencia de los cambios esenciales en los procesos o en su defecto en la aleatoriedad de las circunstancias; por último, la encuesta nacional de egresados de universidades (ENEU) del 2014, ha reflejado la realidad universitaria logrando mejoras en la infraestructura, recibiendo calificaciones de excelencia, siendo catalogados en un 52%, buenos y 10% excelentes. Por otro lado, el componente docente para las entidades particulares de carácter asociativas era apreciadas en 28% como excelentes y 57% buenos; entretanto, las universidades de tipo societario eran vistas como excelentes por el 23% de los diligenciados y 61% como buenos; dejando relegados a las universidades públicas con apreciaciones que solamente alcanzan el 9% de

excelencia y 55% como buenos. Concluyentemente las encuestas imprimen, además, heterogeneidad en varios aspectos quedando demostrado que las entidades universitarias no cuentan con suficientes estímulos económicos para invertir en calidad advertido por lo menos en el ámbito público. Hechos que evidencian que los pronósticos, luego de la implementación y aplicación de la última legislación universitaria del 2014, están exteriorizando sus primeros resultados⁽⁸⁾. A nivel regional, la Universidad José María Arguedas, ha logrado licenciarse en el 2017 por seis años consecutivos revalidándose para el 2023; actualmente cuenta con seis escuelas (Ingeniería de Sistemas, Ambiental y Agroindustrial; Administración de Empresas, Educación Primaria Intercultural y Contabilidad) todas integradas en 2 facultades que desarrollan 29 líneas de investigación. En tanto, de su envergadura-reducida la universidad logró ejecutar la mayor parte de su presupuesto constantemente desde el 2013 tal como lo revelan sus EE.FF. en favor de sus 1606 estudiantes, 135 profesores y 122 no docentes⁽⁸⁾.

Contextualmente y de manera final, se logra desprender la realidad por la cual atraviesa el objeto de estudio, advertida con una población de 388 estudiantes matriculados, constituyéndose a la fecha en la opción de formación profesional con mayor pretensión en Andahuaylas. A la fecha contabiliza suficientes condiciones básicas para su operatividad, empero, no ha accedido a ninguna certificación o acreditación de manera tal que se observa la obligación indubitable de perfeccionar la academia, que contribuya a las indispensables autoevaluaciones y/o autodiagnósticos antes de lograr dichas certificaciones y acreditaciones en el espectro académico nacional e internacional.

MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio bivariado, descriptivo, enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, correlacional⁽⁹⁾ entre percepción de la calidad hallado a través del arquetipo Servperf⁽¹⁰⁾ y la satisfacción del estudiantado universitario hallado mediante el modelo de necesidades educativas de Gento, en clara referencia a los servicios educativos, donde se da usanza al método hipotético deductivo⁽¹¹⁾.

Tabla 1. Población y muestra estratificada

Turno	Mañana	Tarde	Total	Estratificación
M	93	100	193	67
F	102	93	195	82
C1	43	0	43	17
CII	0	45	45	17
CIII	45	0	45	17
CIV	0	43	43	17
CV	42	0	42	16
CVI	0	39	39	15
CVII	35	0	35	13
CVIII	0	34	34	13
CIX	30	0	30	12
CX	0	32	32	12
Total	195	193	388	149

Nota. M = masculino, F = femenino, C = Ciclo, extraído de registros académicos UNAJMA

En función a las necesidades de la investigación se ha visto por conveniente la utilización de la encuesta, diligenciando el cuestionario a 149 estudiantes; fraccionando 22 reactivos para cada segmento del instrumento, distribuidos en las cinco dimensiones para la variable X con 0,826 y tres para la variable Y con 0,801 de confiabilidad excelente dentro del Alfa de Cronbach⁽¹¹⁾, respectivamente, complementado por la validación de su consistencia interna, coherencia y propósitos; lo que ha permitido

otorgarle validez al instrumento de aplicación de campo. Finalmente, su pilotaje se llevó a cabo con el 10% de la estratificación.

RESULTADOS

Tabla 2. Cruzada tabulación del género versus la satisfacción

Género	T. I	P. S	S.	B.S.	T. S	Total
M	3	11	40	13	0	67
% del sub total	4,5%	16,4%	59,7%	19,4%	0,0%	45,0%
F	3	17	44	14	4	82
% del sub total	3,7%	20,7%	53,7%	17,1%	4,9%	55,0%
Total	6	28	84	27	4	149

Nota. M = Masculino, F = femenino, T.I = Total insatisfacción, P.S = Poca satisfacción, S = Satisfecho, B.S = Bastante satisfacción, T.S = Total satisfacción

De la tabla 2 se advierte que los varones han encontrado satisfacción en 59,7% (40 estudiantes), por su parte 19,4% halló bastante satisfacción, 16,4% poca satisfacción, 4,5% total insatisfacción y ninguno total satisfacción. Por otro lado, las féminas dan cuenta de alcanzar satisfacción en 53,7% (44 estudiantes), así mismo, 20,7% halló poca satisfacción, 17,1% bastante satisfacción; 3,7% total insatisfacción y 4,9% total satisfacción.

Tabla 3. Cruzada tabulación de la edad versus la satisfacción

Edad	Satisfacción					Total
	TI	PS	S	BS	TS	
16	0	0	1	1	0	2
17	0	0	3	2	1	6
18	2	7	13	8	1	31
19	1	8	17	4	0	30
20	1	5	17	4	0	27
21	1	1	16	3	1	22
22	0	6	7	1	0	14
23	1	1	2	2	0	6
24	0	0	5	1	1	7
25 a mas	0	0	3	1	0	4
Total	6	28	84	27	4	149
Total (%)	4.0%	18.8%	56.4%	18.1%	2.7%	1

Nota. T.I = Total insatisfacción, P.S = Poca satisfacción, S = Satisfecho, B.S = Bastante satisfacción, T.S = Total satisfacción.

La tabla 3 advierte que el 56,4% de los encuestados hallaron satisfacción, dentro del segmento de edades de 19 a 21 años, así mismo, poca satisfacción el 18,8%; bastante satisfacción el 18,1%, total insatisfacción el 4% y total satisfacción el 2,7%; revelando que la edad es otro elemento incidente en la calificación de la calidad.

Tabla 4. Frecuencias de la variable X

Calidad	F.	%
Total, desacuerdo (TA)	8	5,4
En desacuerdo (ED)	33	22,1
Medianamente de acuerdo (MA)	58	38,9
De acuerdo (DA)	46	30,9
Totalmente de acuerdo (TA)	4	2,7
Total	149	100

Nota. F = frecuencia y % = porcentaje

La tabla 4 destaca mayoritariamente que el 38,9%;

Tabla 6. Tabla de frecuencias

	Fiabilidad		Empatía		Capacidad		Tangibilidad		Seguridad	
	D 1		D 2		D 3		D 4		D 5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Total, desacuerdo (TA)	16	10,7	3	2	14	9,4	26	17,4	13	8,7
En desacuerdo (ED)	8	5,4	17	11,4	18	12,1	21	14,1	15	10,1
Medianamente de acuerdo	50	33,6	46	30,9	64	43,0	49	32,9	69	46,3
De acuerdo (DA)	56	37,6	52	34,9	22	14,8	49	32,9	40	26,8
Totalmente de acuerdo	19	12,8	31	20,8	31	20,8	4	2,7	12	8,1
Total	149	100	149	100	149	100	149	100	149	100

Nota. F = frecuencia; % = porcentaje y D= Dimensión

En las frecuencias de la fiabilidad destaca mayoritariamente que el 37,6%; 56 estudiantes evidenciaron estar de acuerdo con la fiabilidad de la calidad ofrecida en la referida escuela.

La dimensión 2, destaca que el 34,9%; 52 estudiantes evidenciaron haber estado de acuerdo con la empatía de la calidad ofrecida en la referida escuela.

Las frecuencias de capacidad de respuestas destacan que el 43%; 64 estudiantes evidenciaron haber estado medianamente de acuerdo con la capacidad

de 58 estudiantes evidenciaron haber estado medianamente de acuerdo con la calidad percibida en la escuela de Administración.

Tabla 5. Frecuencias de la variable Y

Satisfacción	F.	%
Total, insatisfacción	6	4
Poca satisfacción	28	18,8
Satisfacción	84	56,4
Bastante satisfacción	27	18,1
Total, satisfacción	4	2,7
Total	149	100

La tabla 5 destaca mayoritariamente que el 56,4%; 84 estudiantes evidenciaron haberse encontrado satisfechos luego de haber percibido la calidad en la referida escuela

de respuestas fiabilidad de la calidad ofrecida en la referida escuela.

En las frecuencias de la tangibilidad destaca el 32,9%; 49 estudiantes evidenciaron haber estado *de acuerdo y medianamente de acuerdo* respectivamente con la tangibilidad de la calidad ofrecida en la referida escuela.

En las frecuencias de la seguridad, destaca que el 46,3%; 69 estudiantes evidenciaron haber estado medianamente de acuerdo con la seguridad de la calidad ofrecida en la referida escuela.

Tabla 7. Correlación de variables y dimensiones

Variable / Dimensión	Calidad de servicio	Fiabilidad	Empatía	Capacidad de respuesta	Tangibilidad	Seguridad
N	149	149	149	149	149	149
Significación	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Satisfacción estudiantil	0,765**	0,739**	0,362**	0,775**	0,569**	0,486**

Nota. Rho Spearman de 2 variables y 5 dimensiones

La tabla 11 revela que para todos los casos el nivel de significación ha sido menor a 0,05 lo que ha ocasionado el rechazo de todas las hipótesis de negación y por lo tanto se han aceptado todas las alternas. Paralelamente, todos los valores resultantes de las correlaciones han sido positivos destacando moderación y alta correlación sostenidos a cotas de confianza estimadas del 95%.

DISCUSIÓN

Las hipótesis alternativas y general del estudio, guardan similitud con otras pesquisas nacionales. Se logró adaptar el instrumento de Gento⁽¹⁰⁾ para erigir reactivos e índices de la parte dos del instrumento. De las conclusiones se dice que la relevancia y satisfacción demostraron relación moderada de 0,590. Eficiencia, eficacia y satisfacción con $r = 0,491$ y Equidad y satisfacción con $r = 0,539$. Muy semejante resultó el abordaje del tema central del estudio, sin embargo, se diferenció por las teorías adoptadas, es decir, por las de Municipio, que no fueron tomadas en cuenta por el presente estudio.

Cerna⁽¹²⁾ concluyó, con la presencia de relación de las dos variables iguales al caso Andahuaylino. Además, la Calidad de servicio y satisfacción con R, alta de 0,895. Calidad académica y satisfacción con r, moderada de 0,585. Calidad de gestión y satisfacción con R, alta de 0,789 y calidad de mantenimiento y satisfacción con R, moderada de 0,654. En nuestro caso en particular, el estudio coincidió en gran parte con la metodología empleada, sin embargo, los resultados difieren de la óptica de estudiantes matriculados en una universidad pública y en una privada.

Por el contrario, Franco⁽¹³⁾ ha buscado demostrar divergencias entre la utilidad preferente y el cumplimiento del plan curricular en la UCP,

concluyendo en la presencia de diferencias significativas entre las variables centrales, expresadas en las capacidades de enseñanza y las recepciones del aprendizaje, investigación, extensión y proyección social. De las conclusiones y resultados se dice que el 73% señalaron satisfacción con los servicios de formación profesional. La dimensión enseñanza aprendizaje representó el 91% de las aceptaciones para la especialidad de Ciencias Naturales y Ambientales. De 88% para Educación Física y 45% para Psicomotricidad. Concluyendo que la carrera con mejores porcentajes de satisfacción fue Ciencias Naturales y Ambientales con 86%.

Luque⁽¹⁴⁾ guarda cercana relación por el empleo del estándar SERVQUAL modificado, logrando coincidencias en las interpretaciones, pero, no en los valores de las correlaciones, hallando: Seguridad y tangibilidad relacionados con las expectativas alcanzaron 0,536 y 0,528 respectivamente; por otro lado, la seguridad con la percepción logró 0,505. Finalmente, elevadas asociaciones, se registraron entre: Seguridad y expectativas con 0,536; tangibilidad y expectativas con 0,528. Sin embargo, para el caso Andahuaylino las más altas correlaciones se dieron entre la calidad y la satisfacción como variables generales con un valor de 0,765 y por su parte la capacidad de respuesta y la satisfacción con 0,775 resultando las demás dimensiones con nivel moderado y bajo.

Ortega⁽¹⁵⁾ empleó el estándar SERVQUAL adecuado y multidimensional para Europa, sin embargo, no mide las percepciones sino la diferencias entre las expectativas como mirada de lo que se quiere y las percepciones del imaginario de los universitarios europeos; por otro lado, dichos sujetos vislumbran su futuro en entornos globales, hecho que no ocurre aun en Apurímac. Logra concordancia, al advertir que la calidad es fuente garantizadora de

satisfacción y vital estrategia de competencia entre las universidades hoy en día. En consecuencia, se precisa que no todos los individuos perciben a la calidad desde la misma perspectiva, sino remítase a los casos europeos donde se valora las edades de los universitarios, su permanencia y género. Se adujo a su vez, que la calidad debe homogenizar la diversidad educativa en Europa. Se consideró la dimensión: Comedores (0,27), tangibles electrónicos (0,55), tangibles diversos (0,6), empatía (0,80) y una combinación entre la fiabilidad, capacidades de respuestas y aseguramiento de (0,91). En lo que respecta al estudio Apurimeño los hallazgos fueron disímiles: Relación alta entre la calidad y la satisfacción en general con un valor de correlación de 0,765. Así mismo para la capacidad de respuesta en relación con la misma satisfacción 0,775 y de 0,739 para la fiabilidad; de 0,362 para empatía; de 0,569 para la tangibilidad y de 0,486 para la seguridad respectivamente.

Respecto al estudio mexicano de Surdez et al⁽¹⁶⁾ se ha logrado concordancia categórica al señalar que la capacidad instalada es un elemento infaltable dentro de las evaluaciones de la calidad. Por otro lado, se ha notado diferencias entre universitarios peruanos y mexicanos respecto a los niveles de libertad y autonomía sobre su futuro profesional. Los sujetos sobresalientes siempre conseguirán satisfacción. Además, con referencia al caso apurimeño se ha logrado concordancias acerca de las orientaciones y tutorías de los docentes, pero en menor grado de las actualizaciones de enseñanza y aprendizaje; otro elemento similar es que a los mexicanos les atrae, la praxis. Finalmente, el 56% del estudiantado mexicano advierten insatisfacción parcial y 25% insatisfacción total especialmente en el tema infraestructural, por otro lado, la autorrealización encamina satisfacción. Respecto a la creatividad y el academicismo demostraron libertad y autonomía, Por último, existió correlación 0,899 Spearman entre los universitarios sobresalientes y la autorrealización.

Tumino et al⁽¹⁷⁾ aproximaron sus investigaciones en una universidad argentina utilizando nuevamente el patrón Servqual, advirtiendo que los discernimientos acerca de la calidad pueden resultar afectadas por las propias esperanzas, circunstancias y culturas; en consecuencia, los instrumentos de medición poten-

cialmente utilizados deberían estar contextualizados a las idiosincrasias de las poblaciones, hecho congruente en los análisis de la presente investigación. La pesquisa dio cuenta además que en relación a la comunicación y al clima organizacional se han manifestado diferencias significativas y del mismo modo las destrezas para la ejecución de los procesos administrativos. Se concluyó afirmando que la mejor forma de lograr aprendizajes es a través de las interacciones prácticas complementadas por las teóricas.

Alvarado et al⁽¹⁸⁾ analizaron los grados de percibimientos, de la calidad en estudiantes de universidad y discentes de un IST. Uno nacional y el otro no estatal. Los hallazgos reflejaron que el alumnado del Instituto consideró de mayor relevancia, las disposiciones de modernas infraestructuras e implementos tecnológicos a diferencia de los universitarios quienes observaron en mayores proporciones, la importancia de los niveles académicos de los catedráticos. Así mismo se observó, que el 79% de estudiantes del tecnológico efectúan paralelamente actividades complementarias a su formación profesional, es decir, trabajan y estudian a la par; mientras que los universitarios hacen lo mismo, pero en 29%. Es preciso indicar que para el caso peruano no se ha considerado el indicador dedicación laboral y fuente laboral como actividades paralelas a la formación superior, lo que resulta siendo diferente al estudio mexicano. Concluyendo que las percepciones a cerca de la calidad son distintas para ambos tipos de estudiantes

En el epílogo, el estudio guatemalteco de Erazo et al⁽¹⁹⁾, hizo comparaciones de los grados de satisfacción en diversas localidades, como el metropolitano y regional de Guatemala, hecho que fue una limitación en el presente estudio peruano. Los hallazgos confirmaron presencia de satisfacción educativa en los niveles de formación pertinente, categorizada por satisfactoriamente mediana a diferencia del caso peruano que fue calificada mayoritariamente por satisfactorio, en consecuencia, se puede sostener que las latitudes donde están ubicados las sucursales unidades de enlace y/o filiales, influyen en los discernimientos acerca de la calidad y por lo tanto de la satisfacción. El estado debe intervenir para su contribución sostenible, los

componentes de la sociedad son la posibilidad histórica en la forja de la calidad para formar una nueva generación⁽¹⁹⁾.

Heredia et al⁽²⁰⁾ hace su trabajo con una muestra de 206 discentes. En ese sentido el docente estimula a los discentes en el sentido que estos últimos calificaron de satisfechos en conocer de la materia (35.9%) liderazgo (40.3%), iniciativa (35,9%) de tal manera que se puede decir que estimula habilidades del alumno.

Inquilla et al⁽²¹⁾ probó en 349 discentes que la calidad educativa en la UNAP -PUNO depende de cómo enseñe el profesor y su nivel de capacitación. El Rho resultó ser bastante significativo de 0.899 y que este tenga resultados positivos.

CONCLUSIONES

La percepción de la calidad (CSE) y la satisfacción (S) en los discentes de la EA- UNAJMA, es alta, un Rho de Spearman de 0,765, a una cota del 95% de confianza, sosteniendo que la calidad se asocia a los niveles de satisfacción, es decir, que cuanto mejor sea evaluada la calidad, mayor será la satisfacción.

Relación alta, de 0,739 Spearman, a una cota del 95% de confianza entre fiabilidad de la (CSE) calidad de la prestación educativa y la satisfacción, afirmando que dicho componente es influencia para hallar satisfacción, es decir, que cuanto mejor sea evaluada la fiabilidad mayor será la satisfacción.

Presencia de relación baja de 0,362** Spearman a una cota del 95% de confianza entre la empatía de la (CSE) y la satisfacción, afirmando que dicho componente es influyente para hallar satisfacción, es decir, que cuanto mejor sea evaluada la empatía mayor será la satisfacción.

Presencia de relación alta de 0,775** Spearman a una cota del 95% de confianza entre la capacidad de respuestas de la (CSE) y la satisfacción, afirmando que dicho componente es influencia para hallar satisfacción, es decir, que cuanto mejor sea evaluada dicha capacidad para dar respuesta, mayor será la satisfacción.

Presencia de relación moderado de 0,569** Spearman a una cota del 95% de confianza entre la tangibilidad de la (CSE) y la satisfacción, afirmando que dicho componente es influencia para hallar satisfacción, es decir, que cuanto mejor sea evaluada dicha tangibilidad mayor será la satisfacción.

Presencia de relación moderado de 0,486** Spearman a una cota del 95% de confianza entre la seguridad de la (CSE) y la satisfacción, afirmando que dicho componente influye para hallar satisfacción, es decir, que cuanto mejor sea evaluada dicha seguridad mayor será la satisfacción.

Conflictos de interés

Lo autores no declaran haber tenido dichos conflictos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Botello JÁ, Chaparro Salinas E, Reyes Pérez DE. Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE Rev Iberoam sobre Calidad, Efic y Cambio en Educ [Internet]. 2014;13(2):5–26. Available from: www.rinace.net/reice/
2. Zelada-Florez EA. La Gestión del talento humano y la Satisfacción laboral en Docentes universitarios. Cien-ciamatria. 2020;6(1):793–809.
3. SUNEDU. El Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano. 24/11/2015 [Internet]. 2015;37. Available from: [http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4565/El Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano. pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4565/El%20Modelo%20de%20Licenciamiento%20y%20su%20Implementaci%C3%B3n%20en%20el%20Sistema%20Universitario%20Peruano.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
4. INEI. Encuesta nacional de egresados univertarios y universidades, 2014 [Internet]. INEI. Lima; 2015. Available from: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1298/Libro.pdf
5. Vidal Ledo M, Morales Suárez I. Calidad educativa. Educ Médica Super [Internet]. 2010 [cited 2021 Jun 23];24(2):0–0. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412010000200013&lng=es&nrm=iso&tlng=es
6. Ruiz-Quilcat C, Manrique-Chávez JE. Acreditación Uni-

- versitaria en las Carreras de Odontología en el Perú. *Rev Estomatológica Hered* [Internet]. 2016 Aug 18 [cited 2021 Jun 23];26(2):85. Available from: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/2870>
7. Valles L. Nueva Ley Universitaria. *Rev la Soc Química del Perú* [Internet]. 2015 [cited 2021 Jun 23];81(2):79–80. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2015000200001&lng=es&nrm=iso&tlng=es
 8. UNAJMA. PEI_2019_2021 APURIMAC.pdf [Internet]. 2018. p. 28. Available from: http://www.unajma.edu.pe/transparencia/planeamiento_y_organizacion/PEI_2019_2021.pdf
 9. Bernal CA. Metodología de investigación. Segunda. Pearson P hall, editor. México; 2006. 306 p.
 10. Gento Palacios S, Vivas García M. El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica* [Internet]. 2003;12(2):16–27. Available from: <http://revencyt.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/accion/v12n2/art2.pdf>
 11. Rojas M. Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Rev Electron Vet* [Internet]. 2015;16(1):1–14. Available from: <http://www.veterinaria.org/revistas/redvet2015Volumen16No01-http://www.veterinaria.org/revistas/redvet/n010115.html>
 12. Cerna Castillo R. Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017 [Internet]. Universidad César Vallejo. UNiversidad Cesar vallejo; 2017. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9951/Cerna_CRL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 13. Franco Cuicapusa YM. Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación - UNCP [Internet]. Universidad Nacional del Centro; 2017. Available from: http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco_Cuicapusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 14. Luque Benavides MA. Calidad de servicio y satisfacción en estudiantes de administración de negocios de una universidad privada de Arequipa, 2019 [Internet]. Ayaq. Universidad Católica San Pablo; 2019. Available from: https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16119/1/LUQUE_BENAVIDES_MAU_CAL.pdf
 15. Ortega Mohedano J. Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior : construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico. Tesis doctoral. España: Universidad de Salamanca. , Departamento de Didáctica, Organización y Métodos de Investigación; 2015.
 16. Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, (2018);21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1
 17. Tumino M, Poitevin E. Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE Rev Electrónica Iberoam sobre Calidad, Efic y Cambio en Educ* [Internet]. 2014;12(2):63–84. Available from: <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2856/3073>
 18. Alvarado Lagunas E, Ramírez DM, Téllez EA. Perception of the quality of education: An applied case to students of the Universidad Autónoma de Nuevo León and Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Rev la Educ Super* [Internet]. 2016;45(180):55–74. Available from: <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n180/0185-2760-resu-45-180-00055.pdf>
 19. Erazo Crispin ED, Samayoa Zúñiga C, López Reyes CA, Rodas Hernández GD. Satisfacción educativa en los estudiantes de la facultad de ciencias médicas. Tesis. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Médicas; 2017.
 20. Heredia Llatas FD, Ramos Farrowán EV, Ordinola Mora AP, Chuquicusma Juárez DM. Satisfacción de los estudiantes como indicador de calidad en una institución educativa en la ciudad de Piura. Conrado [Internet]. 2020 [cited 2021 Jun 22];16(76):245–53. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000500245&lng=es&nrm=iso&tlng=es
 21. Inquilla Mamani J, Calsina Ponce WC, Velazco Reyes B. La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno –Perú 2017. *Comuni@cción* [Internet]. 2013 [cited 2021 Jun 22];8(1):5–15. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Correspondencia: Rocío Cahuana Lipa

Dirección: Universidad Tecnológica de los Andes, Facultad de Ciencias de la Salud, Apurímac, Perú.

Correo electrónico rcahuanal@utea.edu.pe