

LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL RESPECTO A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA

Ramiro Valdivia Rodríguez

Karen Meddellit Mendoza Gutiérrez

Iván Jhony Copaja Aguilar

Fernando Jara Santos



NOVO MUNDO

Ramiro Valdivia Rodríguez

Correo: ramirovaldiviarodriguez@gmail.com

Perfil: Abogado especialista en Gestión Pública, Magister en Gestión Pública, Egresado del Doctorado en Ciencias Ambientales y de la Maestría en Ciencias de la Educación con mención en Docencia Superior e Investigación. Docente universitario especialista en Metodología de la Investigación Jurídica.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9098-2711>

Afiliación: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Karen Meddellit Mendoza Gutiérrez

Correo: meddellit.28534@gmail.com

Perfil: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, Magister en Gestión Pública, Obstetra especialista en monitoreo fetal y ecografía bostétrica, Licenciada en Obstetricia, Docente universitaria.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0447-4628>

Afiliación: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Iván Jhony Copaja Aguilar

Correo: ivancopaja777@gmail.com

Perfil: Ingeniero Agrónomo, segunda Especialidad en Agronegocios, Maestro en Ciencias con mención en Gestión Ambiental, MBA Especialidad en Project Management.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-9341-4370>

Afiliación: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Fernando Jara Santos

Correo: ferchojs@gmail.com

Perfil: Egresado del Doctorado en Derecho, Magister en Derecho Civil y Comercial, Magister en Gerencia y Gestión Pública, Abogado especialista en Gerencia y Gestión Pública. Licenciado en Ciencias Sociales y Promoción Sociocultural.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8774-3859>

Afiliación: Universidad Privada de Tacna.

LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL RESPECTO A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA

Ramiro Valdivia Rodríguez

Karen Meddellit Mendoza Gutiérrez

Iván Jhony Copaja Aguilar

Fernando Jara Santos



Todas nuestras publicaciones son sometidas a revisión doble-ciego de pares académicos (*Peer Review Double Blind*).

Esta publicación cuenta con licencia Creative Commons Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada 3.0 Unported License.



ISBN: 978-9942-7215-3-2

© Ramiro Valdivia Rodríguez

© Karen Meddellit Mendoza Gutiérrez

© Iván Jhony Copaja Aguilar

© Fernando Jara Santos

2024

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.12517696>

© Editorial Novo Mundo

Guayaquil, Ecuador.

www.editorialnovomundo.com

Queda prohibida la reproducción bajo cualquier modalidad de toda o una parte de esta obra sin autorización expresa del titular de los derechos.

Diseño de carátula y composición: Editorial Novo Mundo

Edición electrónica: Editorial Novo Mundo

Editado en Ecuador/ *Published in Ecuador*

LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL RESPECTO A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA

Ramiro Valdivia Rodríguez

Karen Meddellit Mendoza Gutiérrez

Iván Jhony Copaja Aguilar

Fernando Jara Santos



ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS	9
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO.....	13
1.1. Conceptualización de la satisfacción en el estudiante universitario.....	13
1.2. Principales indicadores de la satisfacción estudiantil.....	15
1.2.1. Satisfacción con las instalaciones y recursos.....	16
1.2.2. Satisfacción con los aspectos académicos.....	19
1.2.3. Satisfacción con los aspectos sociales	21

CAPÍTULO II

GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA UNIVERSITARIA.....	25
2.1. Concepto de calidad en la educación superior	25
2.2.1. Bases epistemológicas de la gestión de la calidad	28
2.2. Componentes de la calidad.....	29

2.3. Evolución de la reforma universitaria peruana.....	32
2.4. Política de aseguramiento de la calidad.....	34
2.4.1. Generalidades del modelo de licenciamiento universitario en el Perú	37

CAPÍTULO III

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	40
3.1. Realidad universitaria en el Perú.....	40
3.2. Estadísticas del licenciamiento universitario.	42

CAPÍTULO IV

ASPECTOS METODOLÓGICOS	45
4.1. Tipo de investigación	45
4.2. Sistema de variables	46
4.3. Población y muestra.....	49
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
4.4.1. Técnicas de recolección de datos	50
4.4.2. Instrumentos de Recolección de los datos	51
4.5. Técnicas de análisis de datos	54

CAPÍTULO V

HALLAZGOS.....	57
5.1. Criterios de inclusión	57
5.2. Criterios de exclusión	58
5.3. Muestreo	58

5.4. Validez.....	59
5.5. Confiabilidad	60
5.6. Resultados y discusión	61
5.6.1. Prueba de normalidad.....	71
5.6.2. Prueba de hipótesis	71
5.7. Conclusiones	74
REFLEXIONES FINALES.....	77
Importancia de la satisfacción estudiantil como indicador de la calidad universitaria	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
<i>Relación de los aspectos sociales y académicos</i>	24
Figura 2	
<i>La calidad educativa</i>	28
Figura 3	
<i>Componentes de la calidad</i>	31
Figura 4	
<i>Componentes de la calidad educativa.....</i>	38
Figura 5	
<i>Diseño de investigación.....</i>	49
Figura 6	
<i>Variable independiente</i>	64
Figura 7	
<i>Variable dependiente.....</i>	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1

Cuestionario para reconocer la satisfacción estudiantil y calidad universitaria53

Tabla 2

Gestión de la calidad universitaria y satisfacción estudiantil.....55

Tabla 3

Cuadro de validación..... 60

Tabla 3

Cuadro de validación..... 61

Tabla 4

Valores de confiabilidad de los instrumentos62

Tabla 5

Resultados de la variable independiente.....62

Tabla 6

Resultados descriptivos de la variable dependiente.....67

Tabla 7

Prueba de normalidad.....72

Tabla 8

Información de ajuste de los modelos.....73

Tabla 9

Pseudo coeficiente entre la satisfacción estudiantil y la calidad universitaria.....73

Tabla 10

Estimación de parámetros de la satisfacción estudiantil y la calidad universitaria.....74

INTRODUCCIÓN

Las universidades en el mundo juegan un papel preponderante ya que, son estas las que tienen el rol de formar a la población en las diferentes especialidades y subespecialidades de diversas disciplinas, las universidades en los países de primer mundo por ejemplo; tienen un nivel de desarrollo alto en torno a la investigación y extensión en las mismas, hay países donde el acceso es limitado y hay localidades donde no hay sistema de educación en el contexto universitario o superior.

Todo elemento que conlleva a la comprensión de la necesidad de mejorar los servicios educativos en materia universitaria se encuentra comprendido, partiendo del estudio de la influencia que tiene el mantener satisfechos a los estudiantes para garantizar la calidad universitaria, es una forma de medida que comprende los preceptos y lineamientos para mejorar los servicios, en este aspecto se toman los principales indicadores, las estadísticas referenciales y tópicos asociados a la satisfacción estudiantil.

Los capítulos encontrados en el cuerpo de la investigación se encuentran sustanciados por autores de amplia trayectoria en los que, consideran vital entender y comprender la satisfacción de los estudiantes frente al servicio que presta la universidad, los hallazgos encontrados y delimitados en el capítulo V, son valorados de acuerdo a los elementos principales de las organizaciones educativas a nivel mundial tales como: la planificación, la organización, la comunicación y el control como base inicial de los procesos universitarios actuales.

De manera que, en el capítulo V se exponen los hallazgos relevantes en torno a los elementos sustanciales para alcanzar la excelencia educativa en materia universitaria, especialmente asociados a los factores de control, planificación, comunicación y la organización como base fundamental para alcanzar la satisfacción de la masa estudiantil, son pocos los estudiantes que intervienen en estos aspectos pero los alcances son necesarios de ser evaluados a los fines de tomar los correctivos necesarios e importantes para alcanzar y cumplir con las expectativas del estudiantado.

De manera que, existen dos variables expuestas en todo el curso del presente trabajo: satisfacción estudiantil por una parte, y por la otra la gestión de la calidad universitaria. Los elementos sustanciales en materia de calidad universitaria son medibles y observables para alcanzar los objetivos de éstas, sobre todo en América Latina, de donde se desprenden, elementos que conllevan a entender y mejorar los procesos en las universidades.

En este sentido, el presente texto se encuentra delimitado por cinco capítulos bien delineados donde se toma en cuenta principalmente, la influencia de la gestión de la calidad universitaria en la satisfacción estudiantil, para encontrar un sinnúmero de mecanismos que permitan alcanzar de manera objetiva; si efectivamente la población de 3.500 estudiantes que comprenden la universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región de Tacna, se encuentran satisfechos con el servicio que brinda como referencia de la calidad educativa; la población es finita pero su aplicación de opinión es valiosa ya que en su mayoría se sienten satisfechos con la calidad del servicio educativo.

CAPÍTULO I

SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO

1.1. Conceptualización de la satisfacción en el estudiante universitario

La satisfacción en los estudiantes universitarios se encuentra asociada a todo lo que comprende los mecanismos educativos en el ámbito estudiantil, se incluyen una serie de elementos sustanciales que van desde la infraestructura universitaria, hasta la calidad de las sesiones educativas impartidas por docentes, Folgueiras, González y Puig (2013), en su trabajo dejan claro que, la calidad en la educación está orientada a fortalecer la formación integral del estudiante desarrollando sus plenas potencialidades en el campo de acción donde éste se va a desarrollar de acuerdo a su especialidad o carrera universitaria.

Hay autores que, apuestan al aprendizaje y al servicio solidario como constitución de una de las principales vías metodológicas, esto con la finalidad de promover contenidos teóricos que sostengan los principios éticos y morales como lo son la solidaridad y la responsabilidad, ante circunstan-

cias propias de los estudios que se efectúan, es por ello que, Billig, Jesse y Root, (2006), citados por Folgueiras, González y Puig (2013), han planteado la necesidad de fomentar en el contexto universitario el reforzamiento de los valores en todas las especialidades, esto hace que la universidad promueva profesionales íntegros y respetables ante la sociedad, comprometidos con el desarrollo de la economía del país y demás características propias del sistema educativo actual.

De manera que, para comprender cabalmente el contexto de lo planteado en torno a la satisfacción del estudiante, depende en gran medida de la calidad en la educación, son los autores Pérez, Clares y Juárez (2015), quienes en su trabajo demuestran la capacidad de satisfacción por medio de la tutoría universitaria, esto quiere decir que; los docentes son los principales responsables de lograr este objetivo, sin embargo, corresponde a toda la comunidad hacer de este propósito una realidad, son las instituciones de carácter universitario en forma conjunta de ambos sectores las garantes de satisfacer al estudiante una educación de calidad.

Por su parte Cruz (2024), refiere que la educación es uno de los pilares fundamentales en el proceso de enseñanza de los estudiantes en todas sus disciplinas y para alcanzar el cumplimiento de las expectativas de éstos, se debe invertir en la calidad docente como eje primordial dentro del desarrollo, aplicando evidentemente los principios de administración (procesos y gestión) de calidad para alcanzar el máximo de la eficiencia en la prestación de los servicios, todo ello mediante el desarrollo de sus potencialidades profesionales.

Desde el contexto internacional, se puede referir que los autores Botello, Salinas, y Pérez (2015), en su trabajo indican la importancia que tiene la satisfacción del alumno a nivel superior, evaluando variables específicas considerando la institución de estudios como elemento resaltante en las investigaciones, desde países como Venezuela se implementaron estudios asociados a varias características entre ellas: las necesidades básicas, seguridad, seguridad emocional, seguridad económica, progreso del éxito

personal, reconocimiento del éxito y demás elementos que componen el desarrollo personal como máximo exponente del tratamiento de satisfacción estudiantil.

Desde el concepto de la calidad educativa, aun siendo muy amplio éste, se puede ver como aquella administración totalizada y basada en que los usuarios sean servidos al máximo grado posible, significando que los servicios o productos satisfagan los requerimientos de la masa estudiantil, Clemenza, Ferrer y Pelekais (2005), hacen mención a que los usuarios se sienten insatisfechos e incluso los estudiantes en la medida en la que la calidad de los bienes y servicios es aceptable y satisface las necesidades, siendo él quien debe fungir como centro de cualquier organización que busque la excelencia educativa, es relativo el concepto asociado a la excelencia ya que, es subjetivo en todo y en tanto la evaluación se haga de manera sustancial cualitativa o cuantitativa en cualquiera de las modalidades.

1.2. Principales indicadores de la satisfacción estudiantil

Las cifras asociadas a la satisfacción estudiantil son variadas, debido a la calidad de servicio que cada institución brinda, los elementos que conllevan a entender mejor este concepto lo amplían los autores Blázquez et al. (2012), dejando claro que de 156 alumnos encuestados se efectuaron efectivamente 145, completadas y divididas en 89 mujeres correspondiente al (61,38 %) y 56 hombres que les corresponde un valor porcentual de (38,62 %), esto hace ver la representatividad de la muestra, arrojando como resultado la superación del umbral por el que fue medida la muestra antes señalada, con una escala de 0,7, lo que hace ver la confirmación de la consistencia interna de aquellos constructos empleados por los docentes en las diferentes facultades.

Es importante reconocer lo establecido de acuerdo a los criterios de validez de los indicadores formativos, como base fundamental para enumerar la satisfacción estudiantil, los principales factores son servicios de bibliotecas subdividido a su vez en: servicios generales, personal, organización

de la biblioteca, sección de consultas, Servicios de reservas, disponibilidad de materiales, cada uno de los mismos con una ponderación distinta de acuerdo a los criterios valorativos con los que se emplea tal mecanismo (Blázquez et al. 2012).

Es considerado en este punto igualmente, los servicios de transporte y aparcamiento, recursos de ocio, tecnologías de la comunicación, carga de trabajo del estudiante, entorno de clase, diversidad, docencia, metodología, reputación académica, actividades deportivas, programas y servicios internacionales, actividades recreativas, residencia, según el estudio de Falk y Miller (1992), quienes enumeraron estos elementos como parte del logro dentro de las universidades para alcanzar la satisfacción estudiantil. Igualmente, se toma en consideración de manera significativa las aulas de clase, el control de las clases, junto al quórum de estudiantes que asisten a éstas en relación a su práctica, de esta forma todos los requerimientos o factores son determinantes en la universidad para alcanzar la satisfacción estudiantil.

1.2.1. Satisfacción con las instalaciones y recursos

Desde el punto de vista del presente estudio, hay expresiones evidentes de que todas las instalaciones deben gozar de óptimas condiciones y estado de salubridad coherentes tal y como lo describe Chin (1998), dejando cuenta del coeficiente estructural para medir la calidad de las instalaciones y demás servicios dentro de la universidad, dejando claro que; es imprescindible la satisfacción de los estudiantes en cuanto a las instalaciones, mostrando un efecto positivo y significativo en los aspectos académicos y recursos de la universidad ya que, es mayor en relación con los aspectos sociales.

Definitivamente, en las universidades debe existir mayores potencialidades estructurales, que permitan buen desempeño en los estudiantes y docentes en cada especialidad, los recursos son determinantes para alcanzar el conocimiento pleno, se requiere evidentemente de herramientas

pedagógicas que lleven a construir el conocimiento en torno a cada rama estudiada, partiendo de la investigación y la praxis de ser necesarios de manera que, Yu y Lee (2007), plantean en su trabajo la importancia que los estudiantes le otorgan a los estudios universitarios debido a, un factor adicional que es conveniente de ser profundizado en otras investigaciones, es en este contexto donde en líneas futuras se pueda ejercer una indagación más concreta de esta variable.

Indudablemente, la calidad universitaria está determinada por la variable de la satisfacción que sientan los estudiantes en el entorno estudiantil, ahí se conjugan una serie de elementos que se han detallado respectivamente en el complemento de este estudio. El Hassan (2011), caracteriza varios elementos adicionales que complementan lo planteado anteriormente y son: Recursos y Servicios, Aspectos académicos y los aspectos sociales; son tres los que convergen en este planteamiento, se encuentran bien definidos por el autor y permiten en definitiva lograr alcanzar el propósito que es, satisfacer la demanda estudiantil y poblacional.

Desde este aspecto se puede evidenciar que Torres (2012), en su trabajo deja claro que, se pueden observar mejoramientos en las áreas de la gestión institucional y académica, así como una orientación transversal orientada hacia la calidad de las instituciones, admitiendo igualmente las críticas encontradas al interior del funcionamiento de la universidad, en este sentido, lo importante de este mecanismo de clasificación está en poder lograr que se cumpla con los estándares universitarios para alcanzar que las casas de estudios puedan superar los obstáculos y retos de la nueva era, incluyendo investigaciones de carácter tecnológico.

En este aspecto el autor Torres (2012), es elocuente ya que, considera la acreditación universitaria como la herramienta cuyos aportes dejan un número significativo de observaciones para mejorar los sistemas de Gestión de la calidad universitaria, en su gran mayoría estos aportes constituyen revisiones bibliográficas con énfasis macrosociales, estudios documentales comparados, históricos, institucionales e incluso jurídicos

constitutivos, de manera que se pueda obtener la cadena histórica de la universidad y demás instituciones de carácter educativo, institutos tecnológicos y politécnicos.

Desde el punto de vista de los estudios comparativos existentes en materia de acreditación en la educación universitaria, los autores Landoni y Romero (2006), afirman que los sistemas de acreditación produjeron impactos importantes en países como: Argentina, Chile y Uruguay generando isomorfismo y diversificación, en este caso se puede comprender que existen varios tipos de isomorfismos encontrándose en primer término el coercitivo que lo impone el estado, en segundo lugar se tiene el normativo provocado por la cultura profesional dominante y el imitativo de donde las instituciones universitarias del sector privado imitan las casas universitarias dominantes e influyentes.

Es necesario acotar que Loaiza (2019), se refiere a las instalaciones por medio del mantenimiento correctivo en las mismas, dentro de las universidades del sector público, este tipo de actividades es necesario que sean ejecutadas de forma sistemática para la mejor comprensión y satisfacción de los usuarios especialmente de los estudiantes, este tipo de actividades a lo largo del tiempo no sufre modificaciones que se ajusten al nuevo contexto educativo ya que, se trata de actividades externas, en la actualidad las instituciones deben enfrentar altos niveles de competitividad y es necesario el cumplimiento de estos propósitos porque forman parte de sus servicios de calidad y aseguran la permanencia en el mercado.

Para comprender el punto de la infraestructura universitaria es preciso citar a Corrales (2012), quien en su trabajo hace mención y reconocimiento a la gestión del mantenimiento correctivo, el cual resulta indispensable para el ejercicio de las actividades económicas, siendo un instrumento que no se sustituye debido a que comprende tres elementos importantes que se deben abordar en el campo de la construcción: Instalaciones (edificaciones y estructuras), carreteras (vialidad), así como servicios de (electricidad, aguas servidas y agua potable).

Este aspecto es preponderante en todas las universidades y el mismo Corrales (2012), sostiene que para los años 1980 en Venezuela existía un valor importante por encima del resto del continente ya que, ocupaba un puesto privilegiado a nivel de Latinoamérica en materia de disponibilidad de instalaciones físicas e incluso, los avances del mundo han dejado atrás esta nación suramericana en la que la gestión de mantenimiento estaba adecuada a las necesidades del país, de manera que ha perdido las ventajas competitivas en contraposición a países como Chile, Uruguay y Argentina, se incluye Brasil como uno de los más desarrollados en el continente, esto quiere decir que; trae como consecuencia menos espacio físico para los estudiantes e impiden que escuchen clases en turno nocturno debido a la falta de iluminación.

1.2.2. Satisfacción con los aspectos académicos

Desde el punto de vista de la academia los autores Jiménez, Terriquez y Robles (2011), hacen mención a que todos los estudios académicos a nivel universitario han efectuado trabajos que satisfacen a los estudiantes, con la finalidad de conocer sus expectativas en concordancia con los comités de evaluación correspondientes conjuntamente con, aquellos organismos que acreditan dichos programas educativos. En este sentido, es la satisfacción estudiantil la que va de la mano con la eficiencia de los servicios académicos y administrativos.

Cabe agregar que, la manera de medir directamente la calidad en la educación es haciendo consultas permanentes a los estudiantes en torno al tema, son éstos los que definitivamente pueden dejar una ponderación acertada o desacertada a los fines de que sea mejorado el servicio educativo en alguno de los elementos o factores nombrados y descritos anteriormente, Pichardo et al. (2007) hacen alusión a las expectativas que, de manera creciente ha despertado el interés de quienes asumen la dirección de los organismos educativos a nivel nacional, estas investigaciones se refieren a dos tipos y se clasifican de la siguiente manera: por un lado lo que el estudiante

espera de la universidad y por el otro, aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes en torno al proceso de enseñanza- aprendizaje.

Del mismo modo opina Zas (2002), exponen que el elemento clave en la valoración de la calidad educativa se encuentra considerada a través de los indicadores que permiten la medición de la calidad de la enseñanza y con el grado de satisfacción de los individuos inmiscuidos en el proceso, en este caso los estudiantes y la comunidad en general, incluyendo el mercado laboral y demás miembros que conforman el mundo de la educación a nivel universitario, esto es muy relevante al momento de ejercer las funciones en cualquiera de las disciplinas.

Para comprender de manera cierta la calidad de los servicios universitarios, es necesario tomar en consideración lo contemplado por Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), quienes aseguran que uno de los indicadores más relevantes para entender esto es la satisfacción estudiantil, esto quiere decir que la opinión de los bachilleres estudiantes de carreras de pregrado delimitan el contenido del trabajo exclusivamente en todas las áreas universitarias, pero se incluyen los estudiantes de especialidades y postgrados en las disciplinas y/o carreras, esto quiere decir que no se puede establecer un concepto universal porque evidentemente existen diferentes formas y variables que la miden.

Al respecto, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Tecnología y la Cultura en lo adelante UNESCO (2014), realizó una serie de recomendaciones a sus miembros con el propósito de alcanzar el máximo nivel de calidad educativa en todo el mundo, permitiendo que el aprendizaje sea alcanzado de manera eficiente para ser incluidos al mercado laboral e igualmente alcanzar niveles suficientes de las competencias de acuerdo con el grado estudiado, entornos de aprendizajes, seguros e incentivos a la población estudiantil (Surdez, Sandoval y Lamoyi, 2018).

La importancia de la satisfacción estudiantil permite que los estudiantes puedan permanecer en el entorno educativo previendo que deserten de sus actividades académicas y desistan de sus propósitos profesionales, de esta manera, Gutiérrez, Tomás, y Alberola. (2018), consideran relevante que, hay variables como el apoyo de los profesores, la autonomía, los que generan el compromiso con la culminación de los estudios universitarios, esto hace que se mantengan satisfechos y activos en el logro de los objetivos propuestos. Igualmente, Tinto (2017) comprende que existen varios factores en los que las acciones institucionales logra promover la motivación del estudiante, favoreciendo la persistencia, en este contexto es importante las metas personales concordado con el sentimiento de autoeficacia, la implicación junto al sentimiento de pertenencia; que se sienta miembro de la comunidad educativa, facultad y profesores.

1.2.3. Satisfacción con los aspectos sociales

De entrada hay que, reconocer los elementos sustanciales que determinan la importancia de la educación en el contexto social, principalmente en las universidades donde es marcada la diferencia de las públicas con las privadas sin embargo, eso es materia de otro contexto investigativo, en Bolivia por ejemplo; las casas de estudios no ofrecen motivación o herramientas que incentiven el estudio a sus participantes tal y como lo sugiere Antelo (2018), ya que, los márgenes de deserción escolar son muy elevados en esta región de América del Sur, esto se debe en gran medida porque los estudiantes no cuentan con una buena orientación, variable que es determinante al momento de escoger una carrera universitaria.

De seguidas los autores Bhattacharya y Sen (2003), atribuyen el aspecto social estrictamente a los criterios éticos propios de la localidad donde se encuentre estructurada la universidad y sus estudiantes, esto hace que el alumno se identifique, se conecte y acerque al entorno como consecuencia de un proceso comparativo entre la identidad personal y el de la universidad, persiguiendo a esta con los mismos valores, rasgos y atributos, y que son llevados a cabo por el participante en función de su enseñanza. Existe

indudablemente una conexión expresa entre la universidad y la comunidad y el intermediario en este proceso son los estudiantes y docentes.

Resumiendo, es la investigación en gran medida la que hace que esta conexión se materialice y permita desde el punto de vista social que se cree este vínculo de satisfacción social con la universidad y de la universidad con la comunidad, Bustos e Inciarte (2012), en su trabajo relacionado a la dimensión comunitaria de la responsabilidad social universitaria, hacen alusión de que existe un compromiso único y auténtico, necesario de reconocer aquellos antecedentes y alcances de la responsabilidad social. Hay instituciones universitarias que se encuentran acogiendo el término responsabilidad social conocida por sus siglas (RS), donde se involucran los estudios con el campo social en sus diferentes áreas.

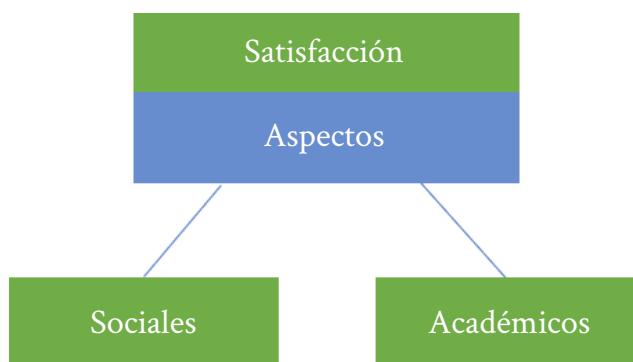
Por supuesto desde el campo social, la satisfacción tiene otros aspectos a tomar en consideración ya que, se encuentra estructurado en base a elementos exógenos por tratarse de factores intrínsecos al escenario académico, los estudiantes buscan el reconocimiento social y esto se debe al prestigio de la casa de estudios, es uno de los elementos más emblemáticos en las universidades es necesario que, se cumplan los parámetros, para alcanzar metas que vayan en función del complemento de los conocimientos y aprendizajes en el campo laboral, son las empresas las que exigen que sus empleados estén adecuados y actualizados a las exigencias de la demanda nacional (Tinto, 2017).

En este aspecto los autores Cuso, Clares y Juárez (2015), estudian las prioridades existentes en los estudiantes relacionada con las funciones de orientación y tutorías por parte de los docentes de las áreas existentes en las universidades, entendidas éstas como aquellos procesos continuados de acompañamiento intencional y proactivo al estudiante, fomentando el desarrollo integral en el mismo, de esta forma se encamina la gestión en la calidad educativa, lo que implica que están de la mano y una depende necesariamente de la otra.

De este modo, la satisfacción estudiantil en materia social está encaminada en gran parte, por los resultados obtenidos por medio de la autonomía apoyada en gran medida por los profesores con el compromiso de alcanzar en las exigencias del personal que se encuentra bajo la responsabilidad de los centros educativos, en este sentido tanto los docentes como los estudiantes deben estar motivados tal y como lo define Griffin (2016), en el que se toma en consideración los incentivos salariales y demás mecanismos de transformación educativa, esto quiere decir que se requiere mantener el principio de autonomía en las aulas a los fines de alcanzar el cometido universitario en desarrollar las potencialidades de todos los miembros en el ambiente estudiantil.

Figura 1

Relación de los aspectos sociales y académicos



En la Figura 1 se evidencia que, indudablemente existe una relación sustancial entre los indicadores; satisfacción social con la académica, es que definitivamente, la economía de la nación avanza en la medida en que existan profesionales adaptados a los nuevos contextos, por su puesto Romero (2021), insiste en que la calidad de la educación universitaria es uno de los indicadores que muchos expertos abordan como uno de los asuntos más relevantes y resaltantes que se deben considerar. Dentro del significado de satisfacción se encuentra la opinión expresa de los estudiantes como máximos exponentes de la educación universitaria en cualquiera de sus niveles, bien sea en pregrado y en postgrados e incluso maestrías, los

índices de satisfacción encontrados a nivel social son relevantes, debido a que se observa la calidad de los mismos partiendo de la academia, del mismo modo, sólo es observable la satisfacción desde el punto de vista social en la medida en que se desarrolle las capacidades de los estudiantes en sus áreas de conocimiento.

CAPÍTULO II

GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA UNIVERSITARIA

2.1. Concepto de calidad en la educación superior

En este aparte se encuentran notables diferencias entre uno y otro aspecto por una parte, el referido a la calidad ya que, tiene varias acepciones y por el otro, la educación superior ambos se fusionan, generando la amplitud de la calidad en la educación universitaria o superior, comprendiendo que de acuerdo a los planteamientos señalados suficientemente por los autores anteriores, hacen de este aspecto un relevante proceso en el que se involucra principalmente a los estudiantes, García y Galán (2009). En su exposición hicieron hincapié en los nuevos paradigmas como modelos de aprendizajes para lograr cumplir con las expectativas del educando, basándose primordialmente en teorías predominantes desde el punto de vista científico y tecnológico, la pedagogía por ejemplo ha logrado transitar por diversos modelos de enseñanza y aprendizajes, con el pasar del tiempo y adaptándose a los nuevos preceptos sociales.

Paralelamente, los estudiosos en el tema Sánchez, Castillo y Martínez (2022), hacen referencia a que, la calidad educativa es contextualizada como un nivel avanzado para ejercer los propósitos u objetivos propios de la organización contribuyendo notablemente en la cultura, la historia y el desarrollo económico, logrando la evolución de la sociedad, dando lugar y cabida a los procesos de enseñanza y aprendizajes en el contexto que se plantea.

Llegados a este punto, se puede enunciar algunos factores que determinan la calidad educativa y dependen de aspectos que se encuentran ligados a la sociedad, la postura política, el desarrollo de la ciencia, la historia y la cultura, estos se encuentran igualmente clasificados en estudios tecnológicos, científicos políticos y culturales entre otros que son pertinentes para la realidad social (Sánchez, Castillo y Martínez, 2022).

En el caso de la educación superior existen innumerables aspectos asociados a la satisfacción, en este sentido, los autores González y Espinoza (2008) hacen mención que, en las últimas décadas se ha incrementado la necesidad de evolucionar en los mecanismos incorporando las herramientas para el mejoramiento de la calidad institucional y su gestión acompañada de la calidad y sus alcances, de forma paralela se han generado informes concernientes a estos aspectos relevantes en el contexto universitario.

Frecuentemente se afirma que, la “calidad” en la educación es un concepto relativo por varias razones, la primera está asociada al uso e implementación del término de acuerdo a las circunstancias en las cuales lo invoca y, por el otro lado o en segundo aspecto, se encuentra el relativismo que tiene la perspectiva de la naturaleza o similitud entre la belleza, la verdad, un ideal que adoptado en las instituciones parece no estar o encontrarse alejado debido a que, es necesario que los espacios de estudios se encuentren en óptimas condiciones de uso, es por tanto; un tanto subjetivo entender que efectivamente existe calidad en la educación superior (González y Espinoza, 2008).

Figura 2

La calidad educativa



De acuerdo a lo planteado en la Figura 2 se puede comprender claramente cómo se clasifican algunos de los aspectos generales evaluativos de la calidad educativa, otros autores sugieren que la clasificación es agua, luz y aguas servidas los que clasifican la calidad en la educación universitaria, definitivamente existen otras clasificaciones que hacen del sistema académico como el mejor, en cumplimiento de los preceptos debidamente establecidos en el marco conceptual, bien puede ser tecnologías de la información, áreas verdes, canchas deportivas, en si todo lo que engloba la infraestructura universitaria incluyendo baños, ambientes de clase y demás espacios relativos a la calidad de la educación (Griffin, 2016).

De esta forma, Yeo (2009) precisa que los centros universitarios deben estar en el contexto de lo que los estudiantes perciben en este caso, las autoridades rectorales y demás miembros directivos que se encuentran en el deber de dar a conocer los privilegios de la universidad junto a sus beneficios, igualmente verificar si existe o no satisfacción por parte de sus estudiantes, dado que la enseñanza va más allá de lo que ocurre en el interior de las clases, esto es preponderante ya que, al conocer los márgenes de satisfacción la incidencia en el abandono de la carrera disminuye notablemente.

Es preciso entender que, es el profesorado los que pueden empoderar a los estudiantes a sentirse satisfechos con los servicios que brinda la institución

universitaria favoreciendo y facilitando su adaptación al sistema y alumbrar nuevas perspectivas asociadas a los nuevos estándares globales, Pérez et al. (2015) citado por Cuso, Clares y Juárez (2015), emplea un método en el que considera oportuno generar acciones que cristalicen la calidad de los servicios en las universidades, además de lo señalado en la figura que precede, este autor sugiere la necesidad de la comunicación efectiva de los desajustes o debilidades existentes en el campo universitario. Tomando en consideración que para ello se debe crear un nexo y/o confianza entre los docentes y el alumno, en el que la libertad del pensamiento se conjugue para alcanzar tales fines.

2.2.1. Bases epistemológicas de la gestión de la calidad

El origen del término gestión de calidad se remonta a la época en la que el hombre empieza a trabajar en función de lograr objetivos y metas propuestas para el desarrollo de la sociedad, pasando por la edad media, hasta llegar a la era moderna. Cubillos y Rozo (2009) mencionan que desde el punto de vista etimológico la palabra gestión de calidad es imposible definirla ya que, es un conjunto de dos términos agrupados para alcanzar que el hombre pueda tomar medidas y correctivos necesarios en la aplicación de sus actividades cotidianas en las empresas, corporaciones e industrias. Este concepto se origina desde el campo privado y en la actualidad se ha implementado al sector público especialmente en el ámbito universitario educativo.

Por consiguiente, la gestión se puede entender como todo aquel acto en el que el hombre interviene en función de lograr un propósito en particular en cualquier área de su vida, por lo que la calidad se encuentra asociada a la forma en la que ese trabajo o acción ejercida por el hombre es eficiente y concuerda con las exigencias de quien demande este servicio, trabajo y/o producto. Desde los mismos orígenes del hombre se encuentra el término acuñado a éste y denota en hacer las cosas bien hechas, proporcionando una ventaja competitiva sobre sus congéneres (Cubillos y Rozo, 2009).

En conclusión, se puede asociar este aspecto con lo contemplado anteriormente y es que desde el punto de vista epistemológico, la gestión de la calidad es un concepto amplio que contiene elementos propios, como tal hay un concepto genérico y uno en sentido estricto, por ejemplo la gestión de la calidad en su sentido amplio es aplicada a todas las disciplinas y en sentido estricto se toma en consideración en el contexto universitario, por lo que Poma (2024), en su trabajo deja claro que, la gestión de la calidad se encuentra vinculada a la infraestructura universitaria, el aspecto económico, la tecnología y demás elementos que constituyen una educación de calidad y al servicio de las demandas laborales, industriales, y económicas de la nación.

De esta manera, Rengifo et al. (2021) se refieren a la epistemología como aquella encargada de abordar, otros problemas, temas, cuestiones inherentes a su objeto de estudio, partiendo de interrogantes e hipótesis que puedan ser probadas, la ciencia busca verdades, en este caso la gestión de calidad es la manera de probar, con cifras y números referenciales la eficiencia con las que funcionan las casas universitarias, es necesario la praxis científica para que se pueda determinar lo importante de la gestión de la calidad en el contexto universitario, además de probarlo sin contradicción alguna de acuerdo a las variables que pueden intervenir en la misma.

2.2. Componentes de la calidad

En este aspecto se puede encontrar que López y Berthoud (2013), son especialistas en este particular al reconocer que, el clima y la cultura son los elementos esenciales en el campo institucional, la mejor manera de mantener este clima en buena medida es favoreciendo la organización y la institución, que permita de manera espontánea y voluntariamente lograr los cambios necesarios que mejoren el funcionamiento organizacional. En este sentido, el clima organizacional no es producto de la casualidad sino que, además es producto de un resultado bien concebido y dirigido.

De acuerdo a lo contemplado por Hernández (2019), los componentes más relevantes de la calidad educativa son: fortalecer y apoyar a la dirección educativa, fomentar un clima y ambiente propicio, apoyar, atraer y retener a docentes de alta calidad, garantizar estrategias de aprendizaje, dar prioridad a la vinculación entre instituciones universitarias, los estudiantes y las comunidades. Esto como fundamentos primordiales para ejercer la calidad del servicio educativo a nivel universitario, permitiendo que sea eficaz y eficiente, existen datos que señalan que, la aplicación de la gestión de calidad hace del sistema un mejor aspecto o elemento para el cumplimiento de los objetivos propios de la institución.

Figura 3

Componentes de la calidad



Desde este aspecto es Ochoa (2017), quien parte de la premisa que dado los componentes educativos, la gerencia interviene notablemente en este aspecto ya que; se encarga de planificar, organizar, dirigir, ejecutar y evaluar el desarrollo del ejercicio de las actividades inherentes en torno a este particular, sobre la cual se sustenta la filosofía institucional cristalizando los saberes y conocimientos en el ámbito de estudios, todo ello acoplado a los lineamientos ministeriales, en este aspecto interviene la gerencia lo que permite que, se aborde de manera eficiente tanto internamente como

externa a la organización dentro del marco de las políticas educativas por medio de la mediación del docente y el alumno.

En la Figura 3 se puede evidenciar que, lo planteado por el autor tiene vital relevancia y se encuentra vigente más que nunca, la calidad de la educación parte de estos pilares que la componen y es el personal docente el encargado de velar en conjunto con el personal directivo, obrero y administrativo para alcanzar tales fines (Ochoa, 2017).

Ahora bien, los métodos aplicados a la educación desde el principio han convertido lo que se conoce en la actualidad como calidad en la educación, en años anteriores no había evolucionado tanto el sistema educativo, lo importante es que De la Orden Hoz, et al. (1997), describen claramente que la dirección, ejecución, control, evaluación son parte del proceso sustancial de la educación a nivel universitario y en todos los niveles el propósito básico de esta reflexión se centra en el esbozo de un modelo sistemático en el que es necesario basar la educación de calidad, una concepción oportuna y pertinente a los cambios paulatinos del contexto mundial.

Desde el ámbito presupuestario, es vital incorporar mecanismos orientados a cumplir con lo reglamentado en el espacio tiempo para que el flujo dinerario sea equiparable a las exigencias anuales de las universidades en el caso de las públicas, ya que para las del sector privado los asuntos presupuestarios son cumplidos por sus clientes y usuarios diarios que son los estudiantes, Mora (1991), se refiere al modelo educativo británico como uno de los más avanzados del hemisferio acabando con la mentalidad de autoanálisis y autojustificación, como elementos contradictorios que no permiten el alcance verdadero de los conocimientos y aprendizajes universitarios.

Es necesario aplicar de forma consecutiva, los planes y evaluaciones correspondientes que permitan justificar y utilizar la ley en función de cumplirlas al máximo de manera que, se mejore notablemente el servicio en las universidades legitimando el establecimiento de criterios de calidad

universitaria en sus más importantes dimensiones. La calidad de la educación universitaria exige de parte de todos los miembros incluidos a los estudiantes el máximo de colaboración, para el cumplimiento de los estándares mundiales y esto se debe al compromiso de los alumnos para con la casa de estudios de su alma mater, este término de calidad de servicio es empleado de forma indiscriminada y permite que se abran brechas donde no existe incluso alternativas para alcanzar los objetivos del milenio, es un concepto relativo no absoluto (Mora, 1991).

2.3. Evolución de la reforma universitaria peruana

Para los casos de las universidades en el Perú, su avance ha sido notorio en comparación con los primeros pasos dados al calor del desarrollo académico del país, Benavides, Chávez y Arellano (2016), dejan claro la importancia que tiene consigo, los cambios paulatinos de la región en torno al contexto universitario, sin embargo, hay mucho aún que invertir y trabajar en función de los alcances y objetivos del milenio, uno de los avances notorios y característicos, es el logro de la gobernanza académica extendida más allá de los intereses de políticas internas para examinar las dinámicas amplias que juegan un papel decisivo en el modelamiento de la educación superior.

Es pues, en el caso peruano cuyo modelo ha surgido del proceso de transición política de finales de los setenta, basado en los preceptos constitucionales de 1979 junto a la promulgación de la Ley Universitaria 23733 de fecha 1983; es cuando inicia su proceso de reformulación. De manera que, el campo universitario y educativo, tuvo por expresión institucional la promulgación del Decreto 882 de fecha 1997, en el que se le abrió las puertas a la organización libremente con o sin fines de lucro, entiéndase universidades privadas y públicas, en todos los niveles educativos incluyendo escuelas y liceos (Chávez y Arellano, 2016).

De igual modo, para lograr alcanzar esta serie de reformas a nivel institucional se contó con la presencia de los activistas gremiales organizaciones

universitarias, federaciones de docentes, federaciones estudiantiles y demás participantes que constituyen el escenario universitario, en el caso del Perú las principales universidades partícipes en este cambio evolutivo universitario fueron: la Pontificia Universidad Peruana del Perú- PUCP, Universidad de Lima- UL, Universidad del Pacífico- UP, y la Universidad Peruana Cayetano Heredia UPCH, estas casas de estudios dieron el paso evolutivo que se encuentra en la actualidad (Chávez y Arellano, 2016).

Desde luego que, las reformas y modificaciones legales en materia universitaria, ha sido causal de disparidades que distorsionan con el tiempo la Gestión de la calidad del servicio que brindan las universidades, en este sentido Pont (2015), hace mención a que estas reformas sólo pueden ser efectivas si las políticas son bien implementadas, esto implica que es necesario la apreciación evaluativa como elemento importante para alcanzar tales mecanismos de manera certera, existiendo un marco coherente con suficiente capacidad para llevar a cabo e interpretar de manera eficiente las evaluaciones permanentes dentro de las universidades.

Dentro de los análisis de reformas seleccionadas, se encuentran establecidas en aquellas modificaciones, una muestra de las políticas más efectivas centradas en los alumnos y en el aprendizaje, permitiendo la creación y aumento de las capacidades de los docentes, formación permanente donde se involucra a todos los agentes que componen el sistema de educación universitaria, las organizaciones empresariales, igualmente con las asociaciones de docentes se encuentran como principales actores en la implementación de las reformas estudiantiles, es evidente que para lograr la calidad universitaria de forma permanente en el tiempo, es necesario que se le haga seguimiento a los planes ejecutados dentro de las instituciones (Pont, 2015).

Para Grubb (2009), es la asignación de los recursos uno de los elementos más destacados, incluyendo la autonomía en el campo universitario ya que, los estudios revelan que hay centros en los que son autónomos y las políticas gubernamentales sólo se centran en apoyar el desarrollo institu-

cional, los datos son elevados e incrementan mayor nivel en el servicio de la calidad educativa, en este caso los factores más elocuentes y complejos dirigen los sistemas educativos, sólo existen rectorías y guía pero no de decisión en torno a cómo los modelos de estudios; esto influye notablemente en la educación universitaria que las reformas son creadas para mejorar las alternativas estudiantiles, no permiten cercenar el conocimiento y los aprendizajes.

2.4. Política de aseguramiento de la calidad

Desde la perspectiva de las políticas gubernamentales, para alcanzar la calidad de los servicios universitarios se puede encontrar una serie de elementos que, contribuyen en el desarrollo de ésta, con especial énfasis en las prácticas de investigación y enseñanza y aprendizajes en cualquiera de las disciplinas o ramas, Villegas et al. (2022), hacen alusión que verdaderamente existen instrumentos que llevan a comprender de manera notable los avances en torno a la educación universitaria, en este sentido se toma en consideración aspectos elocuentes en los que las políticas gubernamentales estén orientadas en lograr desde el sector público, mejorar el servicio educativo.

Desde el punto de vista de lo planteado por Gamarra et al. (2014), para alcanzar un aseguramiento en la calidad educativa, es necesario comprender que la legislación actual, especialmente el decreto N° 23773, no precisa la implementación de prácticas valorativas y acreditación de la calidad en las instituciones universitarias. Es mediante el decreto N° 28740 que se crea el SINEACE, conocido como Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, lo que permite garantías en la sociedad, relacionada a los servicios que ofrecen las instituciones universitarias en el país, el organismo está encargado de hacer las evaluaciones correspondientes para observar debilidades dentro de las universidades, identificando las carencias en las mismas, por medio de evaluaciones internas y externas.

En este sentido, como parte de las políticas de aseguramiento de la calidad universitaria y de todo el sistema educativo en el Perú, se han creado una serie de organismos encargados de la protección y de las garantías de la educación en sus distintos niveles de acuerdo al Decreto Ley N° 28740, se prevé la creación igualmente del CONEAU, denominado por sus siglas como el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad en la Educación Superior Universitaria, cabe señalar que en este aspecto existen estudios superiores no universitarios que también forman parte de este control por parte del organismo señalado (Gamarra et al. 2014).

Por ejemplo, en el caso chileno también es observable este aspecto de estudios de la calidad universitaria, de manera que Fleet, Rejas y Ponce (2014), aseveran que uno de los elementos sustanciales para asegurar la educación de calidad se encuentra en los ingresos y partidas presupuestarias que permitan un mejor desempeño de la educación, de manera que es criticado este asunto porque se desprende de la realidad en alguno de los casos al alcance que debe tener la educación en la población nacional, la acreditación institucional es un proceso voluntario en esta nación y casi todas las universidades ya han pasado por este proceso, lo que concuerda con lo establecido en los estándares mundiales de educación de calidad, aun cuando el concepto es en su sentido más amplio.

Para Trow (2007), expresa que existen tendencias parecidas en las que por una parte el sistema de educación superior se encuentra en expansión, por un porcentaje sobre el 50 % de cobertura bruta, lo que sugiere que la etapa de masificación se encuentra completada, es innegable que los avances del control existente en materia educativa en Chile hace de la calidad de los servicios sea, óptimo en contraposición a lo sugerido por otros autores en relación al caso peruano, donde aún existen elementos que hacen de sus sistema deficiente por alguna de sus características valorativas, de manera que es necesario emplear mecanismos que lleguen a superar los índices antes señalados en la actualidad.

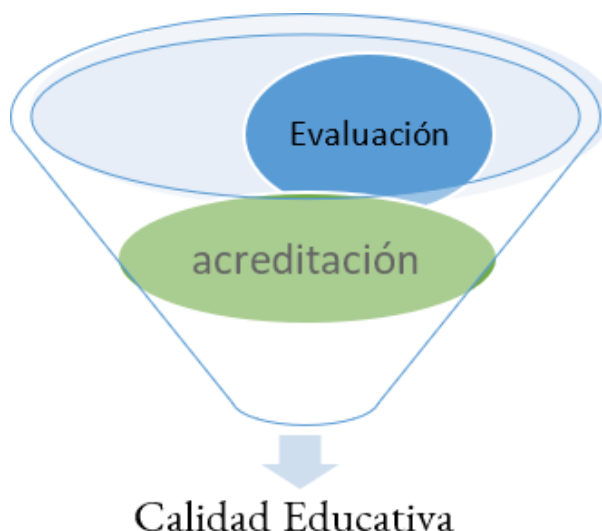
Evidentemente, hay mecanismos que hacen del sistema un compás de oportunidades a las generaciones futuras de forma permanente y segura, lo inusual de este mecanismo radica en que la aplicación evaluativa, sea objetiva ante asuntos tan relevantes, y con variables como el acceso oportuno, medios tecnológicos y demás características propias que hacen de la educación un elemento en creciente desarrollo y cambios, en el caso de Chile, el sector educativo universitario es privado, cerca del 77 % de la matrícula corresponde a este sector, por tanto es mayor que el resto del hemisferio (Trow, 2007).

En este sentido, las diferencias son notables aún cuando no se toma en consideración las divergencias existentes entre una institución u otra en la que el sector político o gubernamental debe y se encuentra en la obligación por mandato expreso a constituir un mecanismo eficiente en los estudios universitarios actuales, Brünner y Ferrada (2011), aseveran que, la acreditación puede en gran medida controlar y regular desde el punto de vista de la consistencia interna institucional, haciendo uso de la observación para corregir los desajustes que se puedan encontrar a nivel estructural en los organismos universitarios.

En el caso de Chile por ejemplo; se ha empleado el mecanismo de acreditación en las universidades del sector público haciendo especial cuidado en la autonomía universitaria y preservando de manera certera el principio establecido en el texto constitucional y legal, que tiene como referencia la libertad académica, de manera que, los preceptos del sistema son similares haciendo estudio comparado en regiones del cono sur, en símil con la nación peruana, desde el Perú existe a nivel oficial estos principios que bien se encuentran estatuidos en el marco normativo, permiten alcanzar un mayor nivel de los educandos a través de estos parámetros aplicados en Chile, bien pueden ser considerados en el Perú y el resto del continente (Brünner y Ferrada, 2011).

Figura 4

Componentes de la calidad educativa



2.4.1. Generalidades del modelo de licenciamiento universitario en el Perú

Desde este particular, se puede entender que, para ser otorgado el título de licenciado en cualquier universidad en el mundo se requiere necesariamente el cumplimiento de ciertos requisitos intrínsecos en el pensum universitario, de acuerdo a la especialidad de la cual se egresa, los aspectos más relevantes en torno a este asunto se ven reflejados como lo dispone Gallegos (2017), en este sentido son las condiciones básicas de calidad (CBC), de acuerdo a sus condiciones abarcando todo lo que se hace y debe comprobarse de la institución para que ésta, pueda ser acreditada en cumplimiento de tales requerimientos así lo contempla la normativa legal aplicable en este aspecto.

Es el mismo Gallegos (2017), quien sugiere que, el costo para licenciarse depende de la infraestructura y la logística que tenga cada universidad, en este aspecto son las universidades públicas a las que se les incrementa el costo, debido a las debilidades que enfrentan en comparación con las del sector privado, estas condiciones básicas de calidad no han considerado

la realidad en la que se encuentran las instituciones universitarias, lo que puede en gran medida triplicarse el costo para cumplir con tales medidas, tomando en cuenta la realidad de las universidades nacionales.

En el caso del licenciamiento es uno de los requisitos *sine qua non* que conlleva a las universidades a tener un mejor funcionamiento de acuerdo a los parámetros establecidos por los organismos que regulan este proceso Tuesta et al. (2021), demuestran que es un factor primordial para las universidades la calidad educativa, la acreditación y el aseguramiento de la calidad en el sistema como un todo, este proceso se inicia desde los años noventa, y ocupa el portafolio de las políticas gubernamentales dentro de las universidades de ambos sectores.

Para Díaz (2016), conviene que la calidad universitaria radica principalmente en brindar un servicio académico eficiente, garantizando un rango de entre excelente y buen clima institucional, procurando mejorar en los asuntos relativos a estos y garantizando constantemente un entorno ajustado a la competitividad del mercado proyectando a la sociedad una buena imagen y guardando una coherencia entre los aspectos asociados a los servicios que se brinda conjuntamente con la necesidad que se requiere. Es la política uno de los elementos relevantes en torno a este asunto ya que, es la que cada vez exige mayor participación de las universidades en el progreso de los países, esto es fundamental en aquellos países de primer mundo, en el contexto latinoamericano y especialmente en el caso del Perú las universidades se encuentran incursas en estos modelos que están orientados a ello, sin embargo es pertinente hacer énfasis en los conceptos que estas casas de estudios brindan, tales como carreras y especialidades.

De acuerdo a lo contemplado por Díaz (2016), es necesario acotar que la calidad universitaria es un asunto inherente a la gestión de sus autoridades, quienes se encuentran con mayor responsabilidad en los procesos de desarrollo de los conocimientos científicos y tecnológicos dado a que son los encargados del valor presupuestario en las instituciones. Sin embargo, los demás miembros que conforman las instituciones universitarias son

responsables directos del mantenimiento de las áreas asociadas a estas, los porcentajes presupuestarios inciden notablemente y cuando se emplean estudios comparativos desde el punto de vista de presupuesto se ve reflejado indudablemente en los beneficios de todos los estudiantes, quienes se ubican como usuarios beneficiarios de los aspectos relevantes en torno a la calidad de los servicios universitarios.

Es por ello que, las obras ejecutadas en materia de infraestructura en las casas de estudios son pertinentes tenerlas en perfecto estado, incluso elementos de higiene y seguridad industrial forman parte del control de calidad existente y que deben permanecer en las universidades, espacios de esparcimiento y crecimiento deportivos, áreas verdes, laboratorios de ciencias y demás espacios comunes que deben estar en estado óptimo de cuidado y mantenimiento (Díaz, 2016).

CAPÍTULO III

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

3.1. Realidad universitaria en el Perú

En el contexto universitario existen diferentes tipos de dificultades, sin embargo Cevallos (2014), predijo que los desafíos y retos de la nueva era en el campo universitario estaban asociados a las dificultades producto del entorno cambiante, la globalización y el posicionamiento efectivo de la sociedad adaptándose a estos cambios, especialmente en el campo tecnológico, la universidad peruana no escapa de esta realidad de manera que se requiere el planteamiento de estrategias pertinentes en cuanto a este propósito basados en la enseñanza y el aprendizaje.

De acuerdo a lo contemplado por los autores Ruíz y Briceño (2020), la ley de universidades se rigen por diferentes principios entre ellos la búsqueda y difusión de la verdad, Calidad académica, autonomía, libertad de cátedra, espíritu crítico y de investigación, democracia, meritocracia, pluralismo, tolerancia, diálogo e inclusión intercultural, todo esto como parte del desarrollo del cual le corresponde ejercer en las casas de estudios univer-

sitarios; otros de los preceptos establecidos son la internacionalización, innovación y creatividad.

Todo lo que establece la norma asociada a las universidades se encuentra básicamente estructurada en la difusión del conocimiento universal en beneficio de la humanidad, servir a la comunidad, formar a las personas en una sociedad libre de manera independiente, es preciso alcanzar igualmente el desarrollo integral de los egresados, la realidad universitaria, escapa en algunos de sus principios y desde el contexto global, todas las universidades en América Latina, carecen de alguno de los elementos ya que, su realidad está dirigida en varias vertientes y variables de las cuales son exógenas e intervienen directamente en su ampliación y crecimiento como casa de estudios, esto aplica para ambos sectores académicos (Ruíz y Briceño 2020).

Desde luego la realidad imperante en las universidades públicas son distintas a las realidades existentes en las universidades del sector privado, e igualmente con el resto del sistema educativo actual, especialmente si se trata de la influencia de la gestión de la calidad universitaria en función de alcanzar la mayor satisfacción en los estudiantes, es Breña (1975), quien es su trabajo deja plasmada la realidad existente en el Perú en torno a la educación universitaria, no deja de ser complejo para ésta época sin embargo, las demandas crecientes y exigencias de la comunidad han promovido y hecho exigencias en relación a la calidad de los servicios, se incluye el marxismo para este momento en el profesorado universitario mientras que, las universidades privadas eran un tanto conservadoras, el corte dogmático materialista propalado desde las cátedras pone en cuestión las imágenes y creencias de Dios.

De manera tal, que las universidades son laboratorios de conocimientos ideológicos y enseñanzas, ha intervenido por medio de su reforma y evolución un conjunto de novedosos conceptos que permiten en los centros estudios vislumbrar caminos de éxitos y planes de desarrollo por medio de la investigación académica, tanto la religión como las ideas políticas

han salido del campo universitario para dar pie a nuevos planteamientos orientados al logro y el desarrollo personal, Rengifo et al. (2021), afirman desde una perspectiva clásica que, es necesario concebir a las ciencias como lineales y parcelarias presuponiendo que éstas tienen una noción de realidad y causalidad lineal divergentes de acuerdo a cada ciencia aplicada o disciplina específica.

Ahora bien, la satisfacción estudiantil es la base primordial de toda casa universitaria como parte de sus políticas de crecimiento y expansión de los aprendizajes más aún, si se trata de la influencia de la gestión de la calidad universitaria en la satisfacción estudiantil, como base principal del conocimiento impartido por los docentes tal y como sugiere Chairez, Arraiza & Ornelas (2016), dando cuenta de que la reforma de la Ley de educación pondera la relación entre costo y resultados directos obtenidos.

3.2. Estadísticas del licenciamiento universitario.

Partiendo de lo planteado por, Álvarez (2021), establece que los procesos de licenciamiento en las universidades están a cargo del organismo correspondiente, en este caso el SUNEDU, en lo adelante Superintendencia Nacional de Educación Universitaria, también, fue creada una alianza entre las universidades públicas de forma estratégica en el Perú, cuya emisión de su licencia tiene una vigencia de hasta diez (10) años para el funcionamiento de las casas de estudios, este requisito debe ser cumplido a partir de la entrada en vigencia de la Ley señalada anteriormente.

De acuerdo a lo señalado anteriormente, Zegarra (2019), en su trabajo hace énfasis en los números relacionados al examen de evaluación de competencias efectuadas en los egresados de la facultad de medicina en las diferentes universidades, los resultados obtenidos arrojaron como conclusión que, de los 2500 internos fluctúan las cifras entre 9,9 y 11, 66 de promedio promocional con otros; entre 17,6 la máxima 4,0 como mínimo, considerando que alrededor del 50 % de los estudiantes de medicina

que rinden en el examen desaprueban, esto en términos cualitativos es alarmante y genera un problema de formación médica.

Las cifras estadísticas son la base de los estudios investigativos en este sentido, Reyes (2019), en su trabajo efectuó un análisis numérico aplicado en la universidad Nacional Mayor de San Marcos conocidas por sus siglas (UNMSM), respecto a la satisfacción de la población estudiantil en maestría de la especialidad de enfermería en cuanto a sus docentes, empleando la escala de Likert aplicada a una población de (30) maestrantes de donde se obtuvo como resultado global un 53,3 %, denominado como nivel medio desde el punto de vista descriptivo, ni alto ni bajo en la escala lo que demuestra, la necesidad de emplear mecanismos e instrumentos correctivos para su aplicación y mejoramiento, desde el contexto de los servicios que brinda.

Por su parte Gallegos (2017), hace mención a la universidad de San Marcos siendo una de las más prestigiosas del Perú, para el año 2017 se encontraba en la posición 75 de la escala internacional, descendiendo 18 posiciones, desde donde se encontraba en años anteriores, esto requiere en gran medida de la inversión necesaria para mejorar la calidad de la enseñanza, deben solicitar a la SUNEDU, su reconocimiento como universidad por medio de las condiciones básicas de calidad, de no sustentarlo se sanciona la institución. Esto como medida de corrección para lograr que el sistema educativo tenga y cumpla con los márgenes de calidad exigidos en el plano nacional e internacional, los estándares mundiales son elocuentes y bien específicos para el mercado laboral actual.

Igualmente, el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación SINEACE (2016), efectuó un estudio de soporte institucional relacionado por dos factores primordiales en este caso los servicios de bienestar, infraestructura y recursos humanos, tomando en consideración tres dimensiones principales dentro del estudio investigativo, arrojando como resultado de satisfacción un nivel medio similar a la primera dimensión obteniendo un valor de 50,31 %, donde se indica que los estudiantes tie-

nen una satisfacción en aspectos relacionados al apoyo institucional, tal y como lo estipulan los estándares normativos del Sistema SINEACE.

En este mismo contexto se estudia la satisfacción global, del trabajo arrojando como respuesta valorativa un porcentaje de 59,82 % de estudiantes que refieren estar satisfechos en el nivel medio del cuestionario o instrumento empleado y dando a demostrar que, desde el punto de vista general no llegan a tener un reflejo de muy satisfecho o altamente satisfecho, incluyendo los postgrados y maestrías en las diferentes especialidades tal y como lo plantean Zaldívar, Canto y Rubio (2018), encontrándose la universidad San Marcos en el nivel medio, puesto que en la categoría procesamiento de los datos se encuentra con un 51,04 % del valor, muy por debajo de otras casas de estudios universitarias en los que los estándares valorativos son más rigurosos y detallados.

CAPÍTULO IV

ASPECTOS METODOLÓGICOS

4.1. Tipo de investigación

De acuerdo a lo contemplado en investigaciones recientes, se puede evaluar en este tipo de trabajo que es observacional tal y como lo describe Pereyra (2020), es decir no experimental ya que, el investigador no interviene directamente en las variables existentes dentro del campo que se plantea, por lo tanto es transversal debido a que, las variables son medidas solamente una vez, en este caso solo se extrae la muestra de la población estudiada donde la variable independiente no está bajo el dominio del investigador por las consideraciones éticas del trabajo objeto de estudio.

En este caso, se encuentran dos grupos que solo van hacer objeto del estudio, uno bajo el control perceptivo del investigador y el otro que se escapa de este y solo será visto pero, desde otra perspectiva observacional común, esto quiere decir que: uno de los grupos contrasta con el grupo control, Pereyra (2020), sostiene que, en estudios experimentales es factible este tipo de instrumentos sin embargo, es aplicable otros también que

sustenten el presente estudio, en este particular es solo observado en una sola ocasión y por tanto un solo resultado arroja el contenido de lo observado, esto permite efectuar comparaciones entre ambos casos en los que es pertinente reconocer la problemática planteada, por lo que las muestras son independientes la una de la otra.

En este orden de ideas, los autores Medina y Bustamante (2023), hacen una reflexión oportuna en cuanto a este instrumento denominado la observación como técnica, en el que se registra y analiza detenidamente los comportamientos y las acciones de individuos pero pueden igualmente emplearse en hechos, fenómenos o grupos en su entorno natural, igualmente la misma se puede efectuar sistemáticamente, secuencial, controlada o de forma informal y descriptiva, es válida la aplicación, siempre que se ajuste a la realidad que se plantea en el contexto investigado. Básicamente se centra en aspectos o disciplinas de las áreas de psicología, antropología y en muchos otros campos de acción, esta permite ver de manera directa, aptitudes, comportamientos y/o eventos de forma precisa.

La investigación tiene como referencia desde el punto de vista epistemológico un carácter positivista cuantitativo con enfoque cualitativo descriptivo ya que, es construida por las personas involucradas en la situación que se estudia, Ceballos (2009), la sitúa como una investigación que tiene un punto en común en todos los participantes de la muestra en este caso los 3.500 estudiantes, dando razonadas formas de la calidad del servicio en la universidad y su influencia en la satisfacción estudiantil.

4.2. Sistema de variables

Desde el punto de vista de los estudios de las variables en el trabajo, se puede comprender de acuerdo a lo planteado por Caïs (1997), como aquella formulación en la que es comprobable las hipótesis planteadas en la investigación en cualquiera de las modalidades y tipos de donde se derivan teorías concernientes a relaciones entre las unidades sociales, partiendo de la premisa del rigor experimental, en alguno de los casos por-

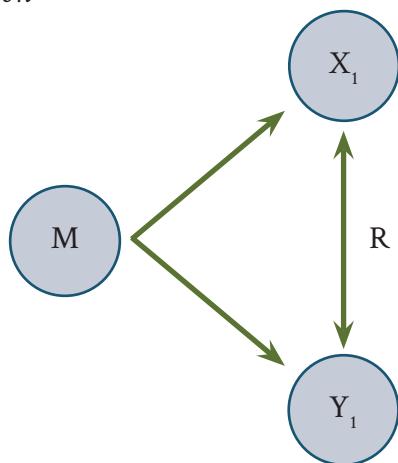
que son manipulables las cifras estadísticas en la investigación de acuerdo a las muestras tomadas, hay autores que manifiestan su conformidad de acuerdo al planteamiento de que para que sea, argumentado un estudio en base a las ciencias sociales es necesario que se tomen en consideración los argumentos detallados y singulares del producto.

De igual modo, para los autores Rodríguez y Vargas (2021), las variables son fenómenos o representaciones mentales en las que se deriva la observación de la realidad asociada al campo objeto de estudio, su finalidad es resumir hechos u observaciones efectuadas de manera sucesiva que se pueden agrupar bajo un término, de este modo se puede acentuar que cada campo de la ciencia tiene atribuciones con el significado del lenguaje vulgar, es a través de los métodos investigativos que se puede demostrar la factibilidad de los procesos objeto de estudio, bien desde la teoría como también desde la praxis.

Cada aspecto que converge entre sí, son puntuales de acuerdo a los planteamientos señalados por los citados autores en este caso, los objetos observables son realidades que se asocian y ofrecen a la percepción, de manera que el diseño es correlacional o Ex post facto, teniendo como línea central la relación existente entre dos o más variables, examina los efectos notorios de cada una y asume que la variable es independiente o asume que ha ocurrido un señalamiento oportuno en cuanto a la variable dependiente, en este caso es perfectamente entendible que una variable puede bien ser un objeto, evento, sentimiento u otro suceso susceptible de ser medido (Rodríguez y Vargas, 2021). De esta manera se describe las variables tomadas en consideración según se muestra en la Figura 5.

Figura 5

Diseño de investigación



Donde:

M: Muestra

X_1 Variable Independiente “Satisfacción de los estudiantes universitarios”

Y_1 : Variable Dependiente “Gestión de la Calidad universitaria”.

R: Relación entre Variables.

En la Figura 5 se puede evidenciar la relación existente de forma ecuánime entre las variables objeto del presente estudio, en la ecuación gráfica se identifica como es posible encontrar una relación oportuna entre ambos casos, en este sentido entre la calidad de la educación por una parte, y por la otra la satisfacción existente en los estudiantes universitarios, es lógico pensar que todo los conceptos indefinidos no tienen un

significado por sí mismos y estos comienzan a definirse a partir del punto recto y plano aplicado por la geometría, así como se encuentra anteriormente expuesto y definido por los autores Echeverría (1998), citado por Rodríguez y Vargas (2021). Estos son datos en los que es necesario la intervención de las dos variables objetos de estudio.

4.3. Población y muestra

Desde este aspecto se puede entender que la población de acuerdo a lo contemplado por Arias y Covinos (2021), es aquel conjunto bien sea infinito o finito de sujetos con características parecidas o comunes entre sí, esta es la totalidad del trabajo que se desarrolla, son los elementos totalizados de los cuales serán objeto del estudio, la distinción entre la población y el universo son las mismas de manera que, puede ser utilizado el mismo término para ambos conceptos universo y población, es exactamente lo mismo en el campo que se investiga. La población en este aspecto es finita cuando existe un número o cantidad de sujetos que la componen e integrándose de manera exacta, por el contrario es infinita cuando no existe un dato exacto relacionado al mismo, tomando en cuenta el valor porcentual de más de 100.000 sujetos que conforman la población de estudios.

De manera que, de acuerdo a lo contemplado anteriormente la población es finita porque se trata de 3.500 estudiantes que comprenden la matrícula estudiantil y sin ninguna característica principal en torno a la situación presentada, sin características generales pero, si específicas tal y como lo describe Arias y Covinos (2021), la población es finita porque se estudian las ciencias sociales y el comportamiento de la muestra es definida por menos de 100.000 sujetos, con características especiales donde se pueden encontrar edades o sexo entre un grupo u otro para definir la muestra objeto del contexto que se investiga.

Para Mejía (2005), define a la población de manera elocuente y propicia dejando en claro que, un ejemplo de población: es aquella que nombra especialmente la cantidad de sujetos u objetos de manera cierta y precisa del

punto que será estudiado, comprendiendo que estos pueden ser divididos entre la cantidad de edades y otras dimensiones asociadas a las características propias de la población objeto del estudio.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas de recolección de datos

Para poder realizar la recolección de los datos pertinentes a la investigación es necesario hacer uso de una encuesta como técnica primordial en cuanto a la información que se pretende abordar tal y como lo soporta López y Fachelli (2015), quienes consideran que este instrumento es uno de los más relevantes y puede ser empleado como técnica o como método, de manera que permite la recogida de los datos mediante la interrogación que se efectúa al encuestado, con el objetivo único de que se brinde la información oportuna que se requiere en la investigación.

Es indudable que es una de las técnicas mejores empleadas en la mayoría de las ciencias y áreas académicas, siendo una de las más modernas y avanzadas porque de esta manera se pueden abordar las variables de forma específica y cubre todo lo relativo a éstas y así recolectar los datos según su naturaleza, desde el punto de vista del método la encuesta deja de ser una herramienta de recogida de datos transformándose en un proceso de cúmulo integral partiendo de la investigación social (López y Fachelli 2015).

En este sentido, se hace un reconocimiento oportuno dedicado a este instrumento como base esencial de la investigación ya que, reúne los atributos necesarios para recoger la opinión de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región de Tacna. En este punto del trabajo investigativo se pueden establecer algunos criterios a saber desde un contexto cuantitativo, entre ellos establecer que el estudio es estrictamente numérico a no ser que sea mixto y requiere elementos cualitativos para el complemento de la investigación, comprender que en el caso de la encuesta es parte la operacionalización de las variables de

la problemática en estudio, el mismo es necesario que contenga criterios de confiabilidad y validez, los resultados se presentan en cuadros de frecuencia descriptiva e inferencial (López y Fachelli 2015).

4.4.2. Instrumentos de Recolección de los datos

Dentro de los instrumentos empleados para comprobar el siguiente elemento especial se encuentra el cuestionario, como instrumento recolector, este es empleado comúnmente en aquellos trabajos de investigación científica, el mismo se encuentra conformado por una serie de preguntas debidamente numeradas, con posibles respuestas en las que ninguna es incorrecta solo que se derivan diferentes conceptos de un tema en específico Arias y Covinos (2021), establecen que la característica más relevante está dirigida a realizar las preguntas de manera sucinta de igual modo, no se requiere la presencia del investigador para efectuar y aplicar el instrumento correspondiente.

Las preguntas se elaboran de forma sencilla de manera tal que, al participante encuestado no se le complique tales respuestas, tampoco se requiere que el cuestionario se presente de manera extensa, incluso se pueden solo tomar en consideración preguntas simples de positivo o negativo para mayor facilidad de la información que se pretende recolectar, en este particular se empleó un instrumento que consta de 10 ítems con 5 posibilidades de respuestas entre ellas se encuentra el Nada satisfecho, Poco satisfecho, Algo satisfecho, Bastante satisfecho y Muy satisfecho, es conocido comúnmente como un cuestionario Politómico de acuerdo a lo expuesto por (López, 2005).

Es necesario reconocer los cuestionarios de acuerdo a la clasificación por tipo de respuesta entre ellas, se encuentra el cuestionario abierto o cerrado, en el primer caso se trabaja en base a los sujetos estudiados, donde estos se desarrollan en el contenido de las respuestas desde lo más sencillo incluso hasta los más complejo, Arias y Covinos (2021), así lo sugieren en su contenido, igualmente en el caso cerrado sólo es alineado aquellos

cuestionarios que son dicotómicos y politómicos, de acuerdo a las respuestas establecidas, para posteriormente hacer notar el objetivo principal de la investigación. Los análisis investigativos encontrados en el proceso de desarrollo estructural hacen la muestra un factor preponderante para confirmar la calidad de los servicios educativos.

Tabla 1

Cuestionario para reconocer la satisfacción estudiantil y calidad universitaria

Preguntas	N/S	P/S	A/S	B/S	M/S
¿Está usted Nada Satisfecho, Poco, Algo, Bastante o Muy satisfecho con el horario de clases empleado en la casa universitaria?					
¿Consideras que es Nada satisfecho, Poco, Algo Bastante o Muy satisfactorio acudir a clases en transporte público?					
¿El servicio del comedor universitario te hace sentir Nada satisfecho, Poco, Algo, Bastante o Muy satisfecho de acuerdo al menú que presentan diariamente?					
¿Considera que el servicio de la biblioteca es Nada satisfecho, Poco, Algo, Bastante, o Muy satisfactorio para las investigaciones contenidas en el programa o pensum de estudios?					
¿Las sesiones académicas te dejan Nada satisfecho, Poco, Algo, Bastante, o Muy satisfechas para la enseñanza y los aprendizajes?					
¿Te consideras Nada satisfecho, Poco, Algo, Bastante o Muy satisfecho con las canchas deportivas a nivel de infraestructura?					
¿Te sientes Nada satisfecho, Poco, Algo, Bastante o Muy satisfecho con el servicio de cafetería y fuente de soda en la universidad?					

Preguntas	N/S	P/S	A/S	B/S	M/S
¿Te sientes Nada satisfecho, Poco, Algo, Bastante, o Muy satisfecho las herramientas tecnológicas en la universidad?					
¿Te consideras Nada satisfecho, Poco, Algo, Bastante, o Muy satisfecho en cuanto al servicio de seguridad interna en la universidad?					
¿Consideras Nada satisfecho, Poco, Algo, Bastante, o Muy Satisfecho de los puestos de estacionamiento de la universidad?					

Nota: N/S Nada satisfecho, P/S Poco satisfecho, A/S Algo satisfecho, B/S Bastante satisfecho, M/S Muy satisfecho

En la Tabla 1 se hizo el análisis inferencial de acuerdo a los 10 primeros criterios de selección por orden de prioridad en cuanto a los servicios universitarios y para mejorar así la calidad de estos, de acuerdo a la población tomada en cuenta en el campo de acción de la casa de estudios señalada anteriormente, la población encuestada por medio del instrumento refieren en gran medida la necesidad de mejorar las canchas y áreas deportivas de la universidad, siendo este el espacio de mayor uso para las actividades complementarias dentro de las especialidades sumadas por cada disciplina, los valores son en este caso descriptivos en torno al número de la población de universitarios que comprenden la matrícula escolar de la universidad, el mismo fue implementado en todas las especialidades y carreras universitarias, sin distinción de sexo o edad, solo que se encuentren activos académicamente, excluyendo aquellos que se encuentren con estudios congelados por motivos de índole ajenos al presente estudio.

4.5. Técnicas de análisis de datos

En este aspecto es importante hacer ver que, las técnicas de recolección de los datos obtenidos son llevados a análisis inferencial dependiendo del tipo de investigación que se lleva a cabo, este elemento es descrito por Martínez (2022) quien cita a Duana (2020), exponiendo que, en la recolección de los datos se encuentran comprendidos los procedimientos y actividades que le permiten obtener al investigador la información oportuna y necesaria dentro del contexto que se investiga, dadas las respuestas de la investigación.

Tabla 2

Gestión de la calidad universitaria y satisfacción estudiantil

N°	Calidad universitaria y satisfacción estudiantil	Correlación
1	¿Es el tiempo un factor determinante dentro de las sesiones de clases por parte de los docentes universitarios?	.357
2	¿Son efectivos los transportes escolares empleados en la universidad para el cumplimiento del horario acordado?	.338
3	¿Son racionalmente proporcionales las raciones de alimentación que brinda el comedor universitario?	.240
4	¿La cafetería cuenta con un buen estado de salubridad dentro de la universidad?	.330
5	¿Son efectivamente complementarias las sesiones de clases por parte del personal docente?	.275
6	¿Las canchas deportivas están en óptimas condiciones para realizar actividades al aire libre?	.470
7	¿Son amigables y empáticos el personal de la cafetería y fuente de soda de la universidad?	.265
8	¿Hay buenos equipos de tecnología en la universidad para efectuar trabajos de investigación y asignaciones universitarias?	.337

N°	Calidad universitaria y satisfacción estudiantil	Correlación
9	¿Los servicios de vigilancia y custodia en la universidad se encuentran distribuidos efectivamente en el espacio universitario?	.453
10	¿La infraestructura universitaria especialmente en los estacionamientos cumple con los parámetros establecidos?	.284

Por su parte, Useche et al. (2019), refieren que los instrumentos de recolección de los datos dentro de una investigación son el elemento sustancial del cuerpo que se investiga, toda vez que tienen que ser analizados a los fines de llegar a una determinación de los mismos, en este sentido es validado y medido de conformidad con los objetivos y propósitos de la investigación, para ello es necesario emplear o bien la validación del constructo o en su defecto la validación del contenido planteado.

Se puede evidenciar que, existe un margen proporcional entre cada uno de los ítems que se encuentran en la Tabla 1 y su correlación inferencial entre uno y otro de manera cuantitativa, la descripción de la Tabla 2 demuestra la correlación que existe entre satisfacción estudiantil con la calidad del servicio que brinda la casa universitaria, la población es de 3.500 estudiantes de todas las especialidades, ya que todos disfrutan de los espacios comunes de la universidad, la magnitud encontrada de forma numérica deja como resultados el aporte de cada una de las variables, calidad de servicio con satisfacción estudiantil, pudiendo observar que la pregunta 8 su correlación es de .337 y siendo la más alta el ítem 6 con .470, de correlación entre los aspectos asociados a la satisfacción y gestión de calidad universitaria (Sánchez, 2015).

Los elementos preponderantes en la valoración efectuada en la Tabla 2 generan las correlaciones entre las preguntas efectuadas a la población estudiantil delimitadas en el cuestionario, de esta forma se genera una comparación cuali-cuantitativa tal y como lo sugiere Sánchez (2015), partiendo

del objetivo de la investigación, los ítems que se evidencian están en grado de correlación los unos con los otros, siendo los mismos presentados en el cuestionario base, se reprodujeron la misma cantidad que es usado para el trabajo en la institución universitaria, de este modo se concluye que existe indudablemente una relación entre ambas variables tanto la dependiente como la independiente, y así está establecido la ecuación matemática.

La correlación existente entre las variables que estudian por un lado la Gestión de la calidad universitaria y por el otro la satisfacción estudiantil demuestra que, los basamentos son inéditos y además concuerdan entre sí, en la medida que existan mejores servicios a nivel universitario, habrá mayor satisfacción en la población estudiantil, el cuadro que precede deja claro los valores numéricos correlacionales entre las variables objeto de estudio y por ello existe una segmentación entre ambos términos o variables tanto la independiente como la dependiente, Robin y Torres (2001), dejan en claro que es requerido para los casos que se plantean el conocimiento expreso de las necesidades que se deben cubrir para el logro de los objetivos propuestos en el contexto universitario.

Partiendo de lo expuesto por Robin y Torres (2001), la justificación que sustenta los fundamentos asociados a la calidad de los servicios estudiantiles se justifica mediante el proceso relacional que hay entre ambas variables, en este caso las personas son diferentes no son heterogéneos y tienen características diferentes, de clases, sexo, etnias de manera que, respetando todas estas clasificaciones se tomo en consideración el conglomerado estudiantil activo en la casa universitaria.

CAPÍTULO V

HALLAZGOS

5.1. Criterios de inclusión

Dentro del campo de acción relacionada a la investigación presentada, se puede notar que, la población tomada en consideración fue los estudiantes que forman parte de la matrícula estudiantil activa en todos los horarios mañana tarde y nocturnos, de la universidad en las diferentes especialidades y carreras de ésta, a los fines de garantizar la participación activa junto a la representación necesaria de la población estudiantil, para tomar medidas correctivas en torno a la gestión de la calidad del servicio en la casa de estudios, no haciendo exclusión alguna entre las edades, sexo, parentesco, carreras u otro elemento excluyente dentro de la investigación, aplicando el recurso instrumental necesario para el cumplimiento del objetivo y propósito a consultar.

Los elementos sustanciales incluyen todos los valores pertinentes dentro de la investigación que se plantea, básicamente lo contextualizado en cuanto a la Gestión de la calidad universitaria, por lo tanto es importante

la opinión expresa de la comunidad estudiantil ya que, es a ellos que se debe garantizar un servicio óptimo dentro de la institución iniciando desde la capacidad docente, validación de estudios experimentales y de campo para los aprendizajes en el contexto científico tecnológico y demás que están orientados en el comportamiento y desenvolvimiento de los participantes debidamente inscritos en la plantilla, se incluyen igualmente a los estudiantes que gozan de becas y demás beneficios y aportes universitarios hacia estos.

5.2. Criterios de exclusión

Para los casos de exclusión es importante señalar que, sólo población estudiantil en cualquiera de las disciplinas que se encuentren en la plantilla, debidamente inscritos para el período anual correspondiente, no se toma en consideración la población docente ni directivos de la universidad, tampoco el personal obrero, ni administrativo de la casa universitaria en cualquiera de sus áreas, los estudiantes son excluidos, si solo no cumplen con el requisito de inscripción correspondiente, en su especialidad o no forman parte de la plantilla estudiantil.

5.3. Muestreo

Para llegar a comprender la población que es considerada como muestra dentro del planteamiento que se efectúa Arias, (2012), enfatiza que, toda la muestra se encuentra delimitada por el problema o el objeto de estudio y en este caso se trata de la influencia de la gestión de la calidad universitaria en la satisfacción estudiantil, de manera que al ser tomada en consideración la satisfacción de la población estudiantil, es apreciada ésta como elemento sustancial para el muestreo correspondiente, en este caso es disponible la cantidad necesaria para efectuar de manera básica y simple el análisis correspondiente de todos los instrumentos, debido a que no existe limitación alguna en la población abordada, en este caso la población es finita tiene un término o cantidad inferior a la requerida, se trata de estudiantes universitarios en cualquiera de las disciplinas y facultades

de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región de Tacna. De igual modo se trata de una muestra probabilística, porque se dispone de un marco muestral que compone el universo que es objeto del estudio, bien tanto para la variable Gestión de la calidad universitaria como para la variable satisfacción estudiantil.

5.4. Validez

Dentro del contexto planteado y seguido de la muestra de los estudiantes universitarios se puede demostrar lo que toman en consideración los autores Silvestre y Huamán (2019), en torno a la validez siendo éste un procedimiento que valida y aprueba el contenido del propósito de lo que se plantea, en este sentido, la importancia es darle valor al instrumento y es requerida la representación existente entre las variables Gestión de la calidad universitaria y satisfacción estudiantil, tal y como se pretende medir, de manera que, las variables se encuentran concentradas y entrelazadas la una con la otra porque una es independiente y en contraposición se encuentra la otra variable dependiente, a mayor satisfacción de la muestra estudiantil, mayor es la calidad de los servicios universitarios y en consecuencia la calidad en la educación.

Tabla 3

Cuadro de validación

N°	Autoridades	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Evaluación del instrumento
1	Rector	Sí	Sí	Sí	Favorable
2	Vicerector académico	Sí	Sí	Sí	Favorable
3	Secretario	Sí	Sí	Sí	Favorable

Ahora bien, la descripción de validez efectuada en la tabla 3, demuestra lo preponderante que es el instrumento empleado para la recolección de los datos, todo lo cual las autoridades universitarias, dejan constancia de la pertinencia del instrumento para que sea implementado en la población estudiantil y estudiar los elementos que permitan la mejora de los servicios universitarios, en el cuadro antes señalado la evaluación del instrumento arroja como favorable las clasificaciones de Pertinencia, Relevancia y claridad, estas 3 características son indispensables para la aplicación del instrumento.

5.5. Confiabilidad

Dado el estudio de los instrumentos aplicados a la muestra poblacional estudiantil, cuyos rangos cualitativos y cuantitativos son válidos para el desarrollo del cuestionario correspondiente, estos se llevan a cabo partiendo de los elementos sustanciales y coherentes de los ítems y preguntas relacionadas entre sí, para determinar efectivamente la calidad del servicio en la universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región de Tacna; de manera que se espera obtener diferentes enfoques, porque se trata de variables con dimensiones totalmente opuestas y deferentes, aunque dependiente la una de la otra (Silvestre y Huamán, 2019).

Tabla 3

Cuadro de validación

N°	Autoridades	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Evaluación del instrumento
1	Rector	Sí	Sí	Sí	Favorable
2	Vicerector académico	Sí	Sí	Sí	Favorable
3	Secretario	Sí	Sí	Sí	Favorable

Tabla 4

Valores de confiabilidad de los instrumentos

Instrumento aplicado	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Satisfacción estudiantil	0,816	10
Calidad de servicio	0,865	10

En este aspecto se puede reconocer que, la tabla número 4 es el instrumento que mide tanto la variable calidad de servicio como la variable satisfacción estudiantil, aplicado a los 3.500 estudiantes de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, los resultados son alentadores debido a que desde el punto de vista cualitativo, es satisfactorio por parte de los estudiantes los servicios que brinda la casa de estudios, en este caso 0,816 en alfa de Cronbach para la satisfacción estudiantil y 0,865 para la variable calidad del servicio que presta la universidad, en este aspecto se le aplicó los instrumentos a la población requerida de los estudiantes en general en las distintas áreas y especialidades, lo que muestra la pertinencia y confiabilidad fuerte en ambos casos.

5.6. Resultados y discusión

Tabla 5

Resultados de la variable independiente

Satisfacción de los estudiantes universitarios					
Niveles		Planificación	Organización	Comunicación	Control
General	Nada satisfecho	6.06 %	13.64 %	18.18 %	10,61 %
	Poco satisfecho	50.00 %	34.09 %	30.30 %	27,27 %
	Algo satisfecho	37.12 %	37.88 %	33.33 %	39,39 %
	Bastante satisfecho	6.82 %	14.39 %	18.18 %	22,73 %
	Muy satisfecho	34,68 %	70,20 %	15,05 %	20,45 %

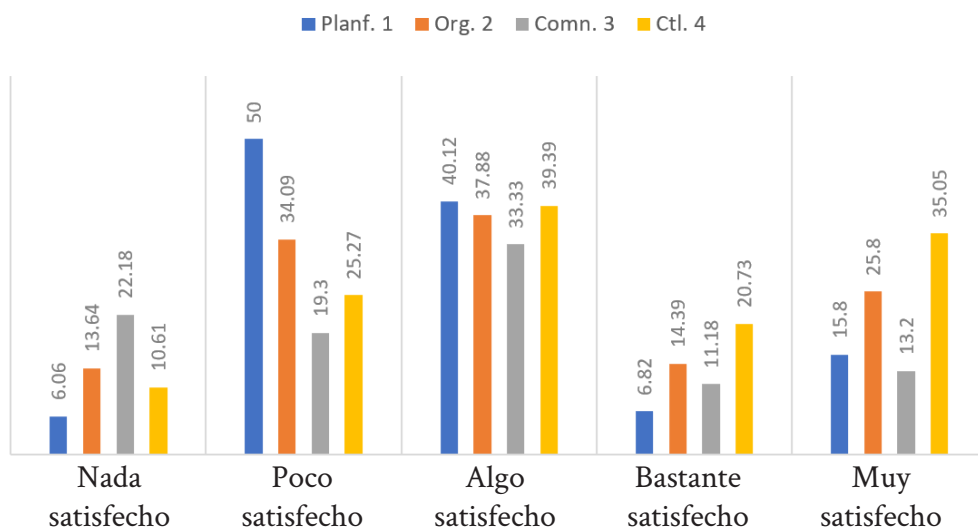
Los porcentajes asociados a la variable independiente se encuentran debidamente delimitados anteriormente, este caso se le da una valoración porcentual de acuerdo al instrumento aplicado para tal fin, siendo el de mayor valor el bastante satisfecho en su clasificación General con un 50,00 % y bastante satisfecho en su clasificación control con un 39,39% de la valoración, esto quiere decir que es necesario realizar trabajos y mejoras dentro de la universidad porque el valor no trasciende al 60,00 % del porcentaje en ninguna de sus clasificaciones, la organización del tiempo es satisfactorio sin embargo, tiene un valor porcentual de 37,88 % lo que equivale a un promedio muy debajo de los estándares establecidos y no se acerca a las demás clasificaciones encontradas previamente.

Igualmente se puede notar que, en la clasificación general de la tabla se encuentra posicionado como poco satisfecho con un valor de 13,64 %, en contraposición al resultado de esta misma categoría pero en algo satisfecho con una ponderación relativa del 36,36 %, valor que es concordante y cercano a los establecidos anteriormente, aun así se encuentra que, en la categoría de organización universitaria por ejemplo es tomada en cuenta para comprender la importancia de esta en el renglón Bastante Satisfecho la población estudiantil, se encuentra con un valor del 37,12 %, en cuanto a la planificación universitaria, estos elementos son de vital importancia para la universidad.

Ahora bien, en el caso de la variable satisfacción de los estudiantes universitarios se puede demostrar que, efectivamente los valores porcentuales concuerdan con lo planteado en el estudio cuantitativo, recogido del cuestionario de acuerdo a las respuestas asociadas a este, de igual manera es importante señalar que, los estudiantes a medida que le son considerados sus derechos dentro de la universidad, estos pueden fielmente desarrollar sus potencialidades, de acuerdo a las categorías estudiadas en el cuestionario que antecede.

Figura 6

Variable independiente



Desde el punto de vista de la variable independiente la misma se encuentra delimitada por varias categorías o niveles, en este caso se inicia la valoración con la categoría Nada satisfecho en cuyos valores porcentuales se encuentra 6,06 % (20) para la planificación de donde los participantes expresaron sentirse nada satisfechos con esta categoría en la universidad, mientras que un 13,64 % (30) de los encuestados fueron los que manifestaron no encontrarse nada satisfechos con la organización, un valor similar al del resto de los participantes encuestados 22,18 % (45) delegado a la comunicación y un 16,61 % (30) para el control en la universidad como elemento importante para la casa de estudios.

Desde este aspecto se pueden reconocer los valores porcentuales de la variable independiente denominada satisfacción de los estudiantes universitarios, de forma descriptiva cada uno de los cuales en las categorías de Planificación, Organización, Comunicación y Control, descritas con los colores Azul, Naranja, Gris y Amarillo respectivamente en este mismo orden, como base fundamental de los procesos universitarios en el desarrollo de los aspectos que efectivamente intervienen en la gestión de la

calidad de los servicios en la universidad, para la categoría Muy satisfecho se encuentra los valores de 6.06 % (19) la planificación, mientras que la organización universitaria está con un valor de 13,64 %, (28) en comparación con la denominación valorativa de la comunicación como elemento importante con un valor de 22,18 %, (65) mientras que el control para esta categoría se encuentra en tan solo un 10, 61 %, (17) esto quiere decir que los porcentajes son diferenciados para esta categoría bajo la satisfacción estudiantil.

Igualmente se toma en consideración los valores porcentuales de Poco Satisfecho cuya categoría igualmente está diferenciada en colores Azul, Naranja, Gris y Amarillo respectivamente para mayor comprensión de los procesos evaluativos encontrándose una diferencia sustancial en cada una de los niveles para el caso de la Planificación se encuentra valorado con un valor porcentual de 50.00 %, (875) siendo el valor más elevado en el contexto universitario especialmente en educación en cualquiera de sus disciplinas, en oposición a este valor porcentual se encuentra la organización con 34,09 %, (50) el cual está representado por el color naranja, mientras que la comunicación en esta categoría se encuentra valorada en un 19,3 %, (28) para lo cual es importante fomentar los elementos comunicacionales y subir este valor porcentual sintiéndose los estudiantes poco satisfechos con este nivel, también se encuentra el Control con 25,27 % (34) de la escala valorativa, despertando las alarmas en el sector universitario para hacer los correctivos requeridos en función de mejorar este elemento que interviene notablemente en la satisfacción estudiantil.

De esta manera en el nivel intermedio de la escala valorativa se encuentra la categoría Algo satisfecho en donde igualmente tildada por los colores antes señalados se mencionan los niveles planificación con un valor porcentual de 40,12 %, (70) lo que significa que si se emplea este método para comprender los conocimientos y satisfacer a los estudiantes en esta categoría transversal en el proceso de aprendizajes en las universidades, en menor medida se encuentra la Organización con 37,88 % (42), por debajo de la planificación pero que en alza frente a la anterior categoría, la comu-

nicación por el contrario se encuentra ubicada en un valor de 33,33 %, (48) cuyo mecanismo es necesario que sea fortalecido en el contexto universitario, mientras que el control está en un 39,39 % (65), referente al resto de los procesos estudiados.

En el caso de Bastante satisfecho se entiende como aquel dentro de la variable satisfacción estudiantil en las categorías de Planificación con un valor porcentual de 6,82 % (15), 14,39 % (30) Organización, estando la Comunicación en un valor porcentual de 11,18 % (19) y el Control en el ámbito universitario en un porcentaje de 20,73 % (37), siendo un número de estudiantes muy mínimo los que consideran apropiada la esta categoría en la universidad o se sienten que efectivamente se planifican los temas, esto quiere decir que hay una debilidad en cuanto a este aspecto dentro de la casa universitaria. En la categoría Muy Satisfecho el número es menor a las categorías anteriores ya que, en el caso de la Planificación el valor es de 15,8 %, (35) un poco mayor pero relativamente bajo frente al resto de los participantes mostrando una debilidad absoluta en torno a esta categoría, mientras que hay un ligero aumento en torno a la Organización con un valor porcentual de 25,8 %, (39) mientras que en el caso del Control universitario como elemento importante para alcanzar la satisfacción estudiantil es de solo un 35,05 %, (44) dejando claro que, la variable independiente necesariamente debe estar ligada a la dependiente para que estos números sean pertinentes y relevantes, 13.02 % (65) para el nivel comunicación de acuerdo a las exigencias de la satisfacción estudiantil desde el contexto de la acreditación y demás estándares de medición existente por las organizaciones internacionales. Es preciso acotar que se agrega al cuadro una leyenda que caracteriza de manera descriptiva las categorías estudiadas y analizadas previamente por el investigador, cada uno de estos elementos son complementarios a la figura de la variable independiente.

Tabla 6

Resultados descriptivos de la variable dependiente

Gestión de la calidad universitaria					
Niveles		Planificación	Organización	Comunicación	Control
General	Nada satisfecho	6.06 %	13.64 %	22.18 %	10,61 %
	Poco satisfecho	50.00 %	34.09 %	19.30 %	27,27 %
	Algo satisfecho	40.12 %	37.88 %	33.33 %	39,39 %
	Bastante satisfecho	6.82 %	14.39 %	11.18 %	22,73 %
	Muy satisfecho	15,80 %	25,80 %	13,20 %	37,05 %

En el caso de la variable calidad universitaria se encuentran tangibles diferencias porcentuales ya que, no es lo mismo aun cuando se aplica el mismo instrumento, los valores numéricos son distintos de los cuales se puede entender que, en el caso de poco satisfecho en sentido general se encuentra un valor 15,64 % y en bastante satisfecho un valor numérico de 40,12 % en cuanto a la planificación universitaria como elemento importante para el trabajo de este, igualmente se denota la diferencia en muy satisfecho dando como resultado un 10,00 %, en la clasificación general y un 20,73 % en control, estos datos descriptivos son tomados en consideración sin ningún criterio preestablecido entre uno u otro elemento característico ya que, engloba en sentido general lo que éste tiene entre sí, de manera que son opuestos los valores en comparación con la satisfacción estudiantil.

En este particular la semejanza se encuentra en la comunicación con un valor porcentual de 33,33 % para la comunicación para ambas variables en el nivel bastante satisfecho, esto implica que esta cantidad poblacional tomada en consideración, ha demostrado compatibilidad entre ambas variables, quiere decir que son compatibles e igualmente en el renglón organización en el nivel poco satisfecho con un valor porcentual de 13,64 % donde la influencia es mínima entre una y otra por tanto son semejantes

y no interviene en tanto la gestión de la calidad con la satisfacción estudiantil, en los renglones organización, nivel Algo satisfecho con un valor de 34,09 % para ambos casos.

Ahora bien, los valores que se encuentran clasificados por cada uno de los elementos tomados en cuenta sugieren que se debe en gran medida a los porcentajes diferenciales del cuadro que se encuentra presentado en denominado gestión de la calidad universitaria, con los niveles nada satisfecho en las categorías general se encuentra un valor de 15,64 %, mientras que en la categoría, planificación se encuentra un valor mínimo de 6,06 %, esto comprende que el valor dirigido en esta categoría es alarmante ya que, los sistemas de educación universitaria deben estar constituidos principalmente por la planificación, a diferencia se encuentra en la categoría organización con 13,64 % en el nivel nada satisfecho.

Para lo cual, en el mismo nivel nada satisfecho, pero en la categoría comunicación se encuentra un valor porcentual de 22,18 % y para el caso del control se encuentra un valor determinado de 10,61 %, porcentaje que totaliza los números de encuestas efectuadas en la población estudiantil pero, que atribuyen estas debilidades al entorno directivo de la organización y ministerial del mismo, especialmente en torno a las partidas presupuestarias, por su parte se encuentra en el nivel muy satisfecho en la categoría organización con un valor porcentual de 25,80 %. Esto como base del estudio planteado en donde las referencias porcentuales se encuentran delimitadas por los cuadros que anteceden en este caso las valoraciones porcentuales requeridas por cada encuesta de cada participante.

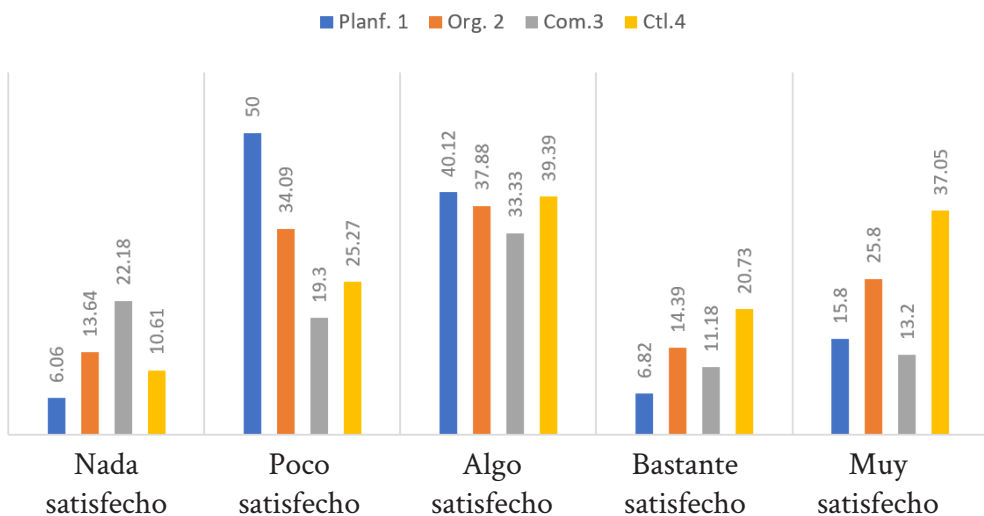
De este modo se puede comprender que cada valor denominado dentro del estudio analítico muestra un sinfín de asuntos relacionados directamente con el funcionamiento de las universidades tal y como está sugerido por autores anteriormente.

En el caso de los valores comprendidos en la variable dependiente, Gestión de la calidad universitaria, se puede visualizar el componente dife-

rencial entre una y la otra definitivamente la satisfacción estudiantil es limitada en cuanto y en tanto los servicios universitarios no sean óptimos para el desarrollo de las actividades académicas, desde lo social es importante resaltar que todos los aspectos encontrados en el cuerpo investigativo concuerdan en que las universidades deben tener un buen nombre y prestigio social por medio de sus egresados de calidad y con conocimientos o herramientas que les permita ingresar al mercado laboral.

Figura 7

Variable dependiente



De esta manera se puede observar de forma descriptiva, haciendo una deducción de lo plasmado en la Figura 7, que los valores se encuentran diferenciados en algunos de los elementos básicos del proceso evaluativo, en este caso se trata de la Planificación, la Organización, la comunicación y el control correspondiente, cada uno igualmente designado por color Azul, Naranja, Gris, Amarillo, en este mismo orden respectivamente, todo de lo cual en su leyenda describe la clasificación demostrada en el aparte anterior, de manera que, para la categoría Nada satisfecho los valores se encuentran para el nivel Planificación en un 6,06 %, (20) mientras que para la Organización se encuentra un valor de 13,64 %, (30) siendo uno de los

elementos más relevantes de la estructura universitaria en esta categoría, 22,18 % (35) para la comunicación y 10,61 % (25) para el nivel control.

En el caso de la categoría Poco satisfecho se encuentra un número bastante importante de encuestas en las que los estudiantes manifiestan sentirse poco satisfechos y el valor porcentual se estima entre un 50,00 % (875) para la planificación, 34,09 % (55) para la Organización, un 19,3 % (28) para la comunicación y un 25,29 % (30) para el control, datos que se encuentran estimados de conformidad con las muestras tomadas de las encuestas de los 3.500 estudiantes pertenecientes a la plantilla universitaria en las distintas áreas y especialidades.

Para la categoría de Algo satisfecho se encuentra un valor medianamente atractivo para la comunidad universitaria debido a que los valores porcentuales se encuentran entre 40,12 % (75) para la planificación universitaria, 37,88 % (60) para la organización dejando claro que es necesario este elemento dentro de la universidad para alcanzar la satisfacción de los estudiantes e igualmente un valor de 33,33 % (48) en la comunicación siendo similar al valor de la variable independiente para esta misma categoría y nivel y 39,39 % (65) para el control universitario dentro de las actividades regulares, este último es uno de los factores que componen los aspectos resaltantes en su estudio, no son limitativos y pueden variar de acuerdo al cumplimiento de las exigencias de los programas para tal fin.

Así mismo, se puede entender que, para la categoría Bastante satisfecho los valores porcentuales se encuentran correspondidos por un número de 6,82 % (35), de los estudiantes manifiestan sentirse bastante satisfechos con la planificación universitaria, mientras que, un 14,39 % (57), de los estudiantes que respondieron la encuesta manifestaron que la organización tiene elementos que hay que mejorar, un 11,18 % (45) indican que la comunicación es efectiva dentro de la universidad en materia de interés académico y demás información de índole importante para el desarrollo de las potencialidades y trabajo permanente de la universidad, 20,73 % (70), respondieron sentirse bastante satisfechos con relación al control

de las evaluaciones y demás aspectos asociados a la actividad académica universitaria.

Desde el concepto de Muy satisfecho se encuentra un cantidad limitada de estudiantes que concuerdan con otros y se contradicen con otros tantos al mencionar que, la planificación es una de los niveles incluidos en esta categoría con un valor porcentual de 15,8 % (39) solo este número de participantes así lo comprenden, un 25,8 % (60) de las encuestas para la organización y un valor numérico de 13,02 % (28) para la comunicación encontrándose en un valor bajo o deficiente frente al resto del diagrama establecido y un 37,05 % (70) para el control como elemento sustancial dentro de la universidad sometida al rigor del estudio.

De este modo se toma en consideración las (875) encuestas en ambas variables efectuadas a la población estudiantil equivalente al 50,00 % en la categoría poco satisfecho Nivel Planificación, esto es semejante en la variable independiente y la variable dependiente, este caso los aspectos más relevantes se convergen entre sí y diferenciando solo casos puntuales, en líneas generales las encuestas son distribuidas en (875), de forma diferenciada y arrojando valores porcentuales iguales, pero con número de personas distintas por cada valor o muestra tomada en consideración, haciendo un total de 1750 estudiantes de las diferentes áreas del conocimiento.

De manera tal que los estudiantes, aprecian el valor de aprender a desarrollar estas potencialidades en la universidad para alcanzar un mejor servicio educativo, y alcanzar la gestión estadística valorativa necesaria para la acreditación correspondiente partiendo de la evaluación que se efectúa, cada uno de los señalamientos empleado en el cuerpo del trabajo, hacen como referencia a la comunicación, la organización y la Planificación como base fundamental de los procesos en la universidad, todo el valor muestrario fue utilizado para el estudio y en ambas variables bien para la gestión de la calidad universitaria y como respuesta a este la satisfacción estudiantil.

5.6.1. Prueba de normalidad

Se realizó una prueba de normalidad para saber qué tipo de prueba utilizar en la contrastación de hipótesis, verificando la normalidad o no en la distribución de los datos por medio del estadístico de Kolmogorov-Smirnov. Para determinar si hubo o no normalidad en los datos se tuvo en cuenta el nivel de significancia para dicha decisión.

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción estudiantil	,276	3500	,077
Calidad universitaria	,253	3500	,041

Nota: a Corrección de significación de Lilliefors

La prueba muestra valores de 0,276 y 0,253 respectivamente, y niveles de confianza de 0,077 y 0,041 los cuales son mayores al 0,05, es decir, tiene distribución normal, por lo tanto, se utilizó una prueba paramétrica y se determinó usar la prueba de regresión logística ordinal.

5.6.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H_1 = La calidad universitaria incide en la satisfacción de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

H_0 = La calidad universitaria no incide en la satisfacción de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Tabla 8

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	526,423			
Final	44,875	374,836	3	,000

Nota: Función de enlace: Logit.

En la Tabla 8 se muestra la variable la satisfacción estudiantil y la independiente calidad universitaria, obteniendo el valor significativo: (p-valor: $0.000 < \alpha = 0.05$), por lo tanto, se acepta hipótesis en estudio.

Tabla 9

Pseudo coeficiente entre la satisfacción estudiantil y la calidad universitaria

Pseudo R Cuadrado	
Cox y Snell	,421
Nagelkerke	,435
McFadden	,398

Nota: Función de enlace: Logit.

En la Tabla 9 se puede observar que el 43,5 % de la variabilidad de la variable dependiente (satisfacción estudiantil) es explicado por el modelo de la variable independiente calidad universitaria de los estudiantes de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Tabla 10
Estimación de parámetros de la satisfacción estudiantil y la calidad universitaria

	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
				Límite inferior	Límite inferior
[Satisfacción estudiantil = Totalmente en desacuerdo]	6748,395	1	,000	-30,656	-29,228
[Satisfacción estudiantil = En desacuerdo]	160,230	1	,000	-7,848	-5,744
[Satisfacción estudiantil = A veces]	110,227	1	,000	-5,314	-3,642
[Satisfacción estudiantil = De acuerdo]	30,581	1	,000	-1,970	-,939
[Satisfacción estudiantil = Totalmente de acuerdo]		0			
[Calidad universitaria = Totalmente en desacuerdo]	415,248	1	,000	-29,248	-24,969
[Calidad universitaria = En desacuerdo]		1		-28,311	-28,311
[Calidad universitaria = A veces]	97,965	1	,000	-5,300	-3,548
[Calidad universitaria = De acuerdo]	16,365	1	,000	-2,308	-,857
[Calidad universitaria = Totalmente de acuerdo]		0			

La Tabla 10 muestra que la calidad universitaria incide de forma significativa en la satisfacción de los estudiantes, ya que el puntaje Wald es de 16,365 superior a 4 que representa el punto de corte para el modelo de análisis y, reforzado por el nivel de significancia, permite concluir que la hipótesis del investigador sea verdadera, pudiendo inferirse que la calidad universitaria inciden de forma significativa en en la satisfacción de los estudiantes universitarios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

5.7. Conclusiones

- Ahora bien, desde el punto de vista de los análisis de los resultados se puede determinar que la población finita encuestada es de (3.500), estudiantes pertenecientes a las diferentes carreras o áreas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Región de Tacna, sin ninguna clasificación por sexo y/o edad en los que se dividió el número de encuestas por (1750) para una parte o variable dependiente Gestión de la calidad universitaria y (1750) para la otra de la población estudiantil que representa la variable independiente satisfacción estudiantil, estas están separadas de manera equitativa, existiendo discrepancias porcentuales entre una y otra categoría y su nivel.
- Para encontrar estas diferencias se puede entender que lo valores porcentuales por cada una de las categorías se asemejan ya que el 50 % de la población es entendida por un número de 875 encuestas recabadas en la población estudiantil semejantes en ambas variables, en la categoría poco satisfecho y nivel de Planificación este es un elemento importante a tomar en cuenta ya que, se trata de uno de los mecanismos preponderantes en el sistema educativo universitario, para comprender este valor es necesario propiciar desde la dirección universitaria en torno al fomento de la Planificación, por parte del personal docente en cada área y todas especialidades de la institución.

- De igual manera, existen discrepancias en ambas variables desde el punto de vista numérico ya que, en la categoría Poco Satisfecho los valores entre la variable independiente y la variable dependiente son divergentes en este caso 25,27 % independiente en contraposición a 25,29 % para la variable dependiente con un total de (30) estudiantes esta última. Igualmente, en la categoría Bastante Satisfecho se encuentra una diferencia sustancial del valor porcentual entre las variables en este caso se trata de los niveles Planificación con un promedio de 14,39 % (57) y Organización con un 11,18% (45), de los cuales son distintos en ambos sentidos de acuerdo a los establecido en la variable independiente Satisfacción de los estudiantes universitarios.
- De este modo en la categoría Bastante satisfecho no se encuentra discrepancia entre las variables categorías y niveles ya que son semejantes en ambas variables y la muestra poblacional concordaron sentirse bastante satisfechos aunque las diferencias en este sentido radican en los valores para los niveles Planificación, 6,82 % Organización, 14,39 % Comunicación 11,18 % y control 20,73 % de las actividades universitarias, siendo bastante regular y singular el número de consultas desde el contexto que se investiga, en ambos sentidos se trata de valores similares pero deficientes desde el punto de vista porcentual.
- En el caso de la categoría poco satisfecho se encuentra una discrepancia en uno de los valores porcentuales de unos tantos milésimas de valor por cada uno de las variables en este caso se trata de la categoría Comunicación en los que e la variable Dependiente es de 25,29 %, mientras que en la variable independiente el valor diferencial está entre un 25,27 %, dejando así una diferencia parcial entre una y otra categoría, dentro de cada variable establecida, esto quiere decir que hay un margen limitado de estudiantes que se contradicen en cuanto a la comunicación universitaria y el resto de los niveles encontrados en ambos estudios.
- Para los casos Muy satisfechos el número de participantes universitarios no se diferencia en torno al número de personas efectivamente

encuestadas ya que, los valores son distintivos en las cuatro categorías, en este caso la prueba arroja un valor porcentual para la Planificación, 15,8 %, Organización, 25.08 % Comunicación 13,02 % y Control 37,05 %, este último tiene una ligera diferencia de dos puntos por debajo de la variable dependiente con un valor de 37,05 %, cada categoría en este aspecto la misma cantidad de estudiantes mostraron mucha satisfacción en cuanto a estos aspectos en las universidades.

REFLEXIONES FINALES

Importancia de la satisfacción estudiantil como indicador de la calidad universitaria

Desde el punto de vista de los de la satisfacción estudiantil se puede considerar que esta es una categoría de estudio muy amplia en sentido estricto ya que, cada estudiante encuestado tiene una percepción distinta de la satisfacción, para uno puede ser muy satisfactorio tener un horario de clase acorde a sus expectativas, mientras que para otros como efectivamente ocurrió en la cuestionario no lo son, entonces para cumplir con las expectativas de los estudiantes es un tanto relativo comprenderlo y esto en gran medida porque no hay un sistema en el mundo que sea de manera individual.

En este sentido, los sistemas de educación universitarios son colectivos y se encuentran dirigidos a la nivelación de los conocimientos en masas, es por ello que la población es de 3.500 estudiantes de los cuales intervinieron todos en las diferentes especialidades, se les dejó el cuestionario permitiendo que evaluaran los escenarios más elocuentes y toma de decisiones en cuanto a cada categoría de respuesta relacionada con sus necesidades, otros inciden en la poca satisfacción que tienen por la calidad de los docentes que se encuentran en la universidad, dejando de lado otros elementos como la infraestructura y los servicios de electricidad y agua, o transporte.

Desde luego el cuestionario es amplio al reconocer estos mecanismos que forman parte esencial para la acreditación de la universidad dentro de los estándares valorativos a nivel internacional, las instalaciones del comedor, bibliotecas, áreas verdes, salones de clases y demás espacios para la cultura y la recreación son valorados en el cuestionario, la comunicación es uno de los principales ejes transversales en este aspecto e igualmente la planificación, como máximo exponente de los conceptos establecido en el ámbito universitario, aun cuando existen autores que discrepan de alguno de los planteamientos señalados es preciso asomar que, no existe calidad de servicio sin satisfacción estudiantil.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, J. & Covinos, M (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*, 1, 66-78. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

Álvarez, R. (2021). Evaluación del nivel de satisfacción del estudiante respecto al servicio educativo bajo el enfoque del modelo HEdPERF en las universidades públicas que integran la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana y que implementaron el mecanismo de licenciamiento. *Industrial data*, 24 (1), 23-47. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-9932021000100023&script=sci_arttext

Antelo, M. (2018). Deserción universitaria una batalla difícil y complicada. <https://eju.tv/2018/04/desercion-universitaria-una-batalla-dificil-y-complicada/>

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta. edición. Fideas G. Arias Odón. [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Arias,+F.+\(2012\).+El+proyecto+de+investigaci%C3%B3n.+Introducci%C3%B3n+a+la+metodolog%C3%ADa+cient%C3%ADfica.+6%-](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Arias,+F.+(2012).+El+proyecto+de+investigaci%C3%B3n.+Introducci%C3%B3n+a+la+metodolog%C3%ADa+cient%C3%ADfica.+6%-)

C2%AA+Edici%C3%B3n.+Caracas:+Editorial+Episteme.&ots=kZjO-dkyuq7&sig=-kWgTh-Oo4gZApIbn28dpwg-J3o

- Benavides, M. Chávez, C. & Arellano, A. (2016). La construcción política e institucional de la reforma universitaria: los casos del Perú y Ecuador. *Innovación y calidad en educación en América Latina*, 155-194. http://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/ILAIPPGRADE_innovcalEdu.pdf#page=156
- Botello, J. Salinas, E. & Pérez, D (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2788>
- Blázquez, J. Chamizo, J. Cano, E. & Gutiérrez, S. (2012). Quality of collage life: identifying the key indicators of student satisfaction. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/97491/re36217.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bustos, C. & Inciarte, A. (2012). Dimensión comunitaria de la responsabilidad social universitaria. *Opción*, 28(68), 367-379. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31025437008.pdf>
- Brünner, J. Ferrada, R. (2011) *Educación Superior en Iberoamérica: Informe 2011*. Ril. <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/1098>
- Billig, S., Jesse, D. y Root, S. (2006). The Impact of Service-Learning on High School Students' Civic Engagement. Evaluation Report Prepared for the Carnegie Corporation of New York. Denver (Colorado): RMC Research Corporation <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/65896>

- Bhattacharya, C. & Sen, S. (2003). Consumer-company identification: A framework for understanding consumers' relationships with companies. *Journal of marketing*, 67(2), 76-88. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1509/jmkg.67.2.76.18609>
- Breña, G. (1975). La realidad universitaria del Perú y de la Iglesia. *Medellín. Biblia, Tecnología y Pastoral para América Latina y El Caribe*, 1(13), 387-391. <https://revistas.celam.org/index.php/medellin/article/view/1668>
- Cruz, R. (2024). La acreditación y su aporte a la satisfacción estudiantil de las Universidades Públicas de la provincia de Manabí- Ecuador. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/21882>
- Chairez, G., Arraiza, A., & Ornelas, M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai: revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sostenible*, 12(16), 123-134. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7933112>
- Cuso, F., Clares, P., & Juárez, M. (2015). Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida. *Estudios sobre Educación*, 29, 81-101. <https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/3452>
- Cevallos, D (2014). La calidad educativa en la realidad universitaria peruana frente al contexto latinoamericano. <http://www.usat.edu.pe/files/revista/flumen/2014-I/ponencia4.pdf>
- Ceballos, F. (2009). El informe de investigación con estudio de casos. *Magis. Revista internacional de investigación en educación*, 1(2), 413-423. <https://www.redalyc.org/pdf/2810/281021548015.pdf>

- Cubillos, M. & Rozo, D (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de la Salle*, 2009(48), 80-99. <https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls/vol2009/iss48/4/>
- Clemenza, C. Ferrer, J. & Pelekais, C. (2005). La calidad como elemento competitivo en las Universidades. *Revista de artes y Humanidades UNICA*, 6(14), 55-83. <https://www.redalyc.org/pdf/1701/170118766004.pdf>
- Chin, W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modelling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295-336. [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=EDZ5AgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA295&dq=Chin+\(1998\).+The+Partial+Least+Squares+Approach+for+Structural+Equation+Modelling.+En+G.+A.+Marcoulides+\(Ed.\),+Modern+Methods+for+Business+Research,+295336.+Mahwah+\(Nueva+Jersey\):+Lawrence+Erlbaum+Associates.&ots=4aqH_uo-gl&sig=1GixSNCMgnFPAYmzHJwuZERsykI](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=EDZ5AgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA295&dq=Chin+(1998).+The+Partial+Least+Squares+Approach+for+Structural+Equation+Modelling.+En+G.+A.+Marcoulides+(Ed.),+Modern+Methods+for+Business+Research,+295336.+Mahwah+(Nueva+Jersey):+Lawrence+Erlbaum+Associates.&ots=4aqH_uo-gl&sig=1GixSNCMgnFPAYmzHJwuZERsykI)
- Caïs, J. (1997). *Metodología del análisis comparativo*. Madrid: Centro de investigaciones sociológicas. http://metodos-avanzados.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/216/2014/06/Presentaci%C3%B3n-de-Cais_final.pdf
- Díaz, R. (2016). Factores condicionantes de la calidad en la Educación Universitaria Peruana. *Ciencia y Desarrollo*, 19(1), 47-66. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/1221>
- De la orden Hoz, A. Muñoz, I Santaolalla, R. Díaz, M. Vicente, A. Ramos, J. & Castillo, M. (1997). Desarrollo y validación de un modelo de calidad universitaria como base para su evaluación. *RELIEVE-Revista Electrónica de investigación y Evaluación Educativa*, 3(1). <https://revistaseug.ugr.es/index.php/RELIEVE/article/view/17231>

- El Hassan, K. (2011). Quality of College Life (QCL): Validation of a Measure of Student Well-Being in the Middle East. *The International Journal of Educational and Psychological Assessment*, 8(1), 12-22. https://www.researchgate.net/publication/262932109_El_Hassan_K_2011_Quality_of_College_Life_QCL_Validation_of_a_measure_of_student_well-being_in_the_Middle_East_International_Journal_of_Educational_and_Psychological_Measurement_81_12-22
- Fleet, N., Rojas, L & Ponce, E. (2014). Acreditación institucional y factores de la calidad universitaria en Chile. *Interciencia*, 39(7), 450-457. <https://www.redalyc.org/pdf/339/33931446001.pdf>
- Folgueiras, P. González, L. & Puig, G (2013). Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios. *Revista de Educación*, 2013, vol. 362, p, 159-185. <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/65896>
- Falk, R. & Miller, N. (1992). A primer for self modeling. University of Akron Press. <https://psycnet.apa.org/record/1992-98610-000>
- Gutiérrez, M. Tomás, J & Alberola, S. (2018). Apoyo docente, compromiso académico y satisfacción del alumnado universitario. *Estudios sobre educación*, 35, 535-555. <https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/24202>
- Gallegos, A. (2017). Educación superior y licenciamiento: El caso de las universidades del Perú. *Revista espacios*, 38(60). <http://es.revistaespacios.com/a17v38n60/17386035.html>

- Griffin, B. (2016). Perceived autonomy support, intrinsic motivation, and student ratings of instruction. *Studies in Educational Evaluation*, 51, 116-125. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0191491X16300128>
- Gamarra, A. León, M. Mayta, J. & Bancayán, C. (2014). Aseguramiento de la calidad de la formación universitaria en el Perú. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 17(3), 35-48. <https://revistas.um.es/reifop/article/view/204151>
- Grubb, N. (2009). *The money myth: School resources, outcomes, and equity*. Russell Sage Foundation. https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=el_aBbEZz_UC&oi=fnd&pg=PR7&dq=Grubb+n+2009+the+money+myth+&ots=Caf1cd0tPF&sig=MHc7srNrDGXPzVX924KCa-8CWwNc
- García, M. & Galán, Y. (2009). Diagnóstico de los estilos de aprendizaje en los estudiantes: Estrategia docente para elevar la calidad educativa. *CPU-e, Revista de Investigación educativa*, (9), 1-21. <https://www.redalyc.org/pdf/2831/283121714002.pdf>
- González, L. & Espinoza, Ó (2008). Calidad en la educación superior: concepto y modelos. *Calidad en la Educación*, (28), 248-276. <https://www.calidadenlaeducacion.cl/index.php/rce/article/view/210>
- Hernández, R. (2019). Calidad educativa. https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/714/1/Calidad_educativa.pdf
- Jiménez, A. Terriquez, B. & Robles, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. CO-NACYT. <http://dspace.uan.mx:8080/handle/123456789/1431>

- Landoni, P. & Romero, C. (2006). Aseguramiento de la calidad y desarrollo de la educación superior privada: comparaciones entre las experiencias de Argentina, Chile y Uruguay. *Calidad en la Educación*, (25), 263-282. <http://www.calidadenlaeducacion.cl/index.php/rce/article/view/262>
- Loaiza, A. (2019). Gestión de mantenimiento correctivo en las instalaciones universitarias públicas de la costa oriental del Lago. *Revista Enfoques*, 3(9), 15-31. <https://www.revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/51>
- López, P. & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. *Balleterra (Cerdanyola del Valles): Diposit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona*, 4-41. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/142929/metinvsoccua_cap3-12a2015.pdf
- López, A. & Berthoud, L (2013). Clima y cultura, componentes de la calidad educativa. <http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/handle/123456789/91>
- López, J. (2005). Ítems politómicos vs. Dicotómicos: Un estudio metodológico. *Anales de psicología*. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/8060>
- Medina, M. & Bustamante, W. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <http://coralito.umar.mx:8383/jspui/handle/123456789/1539>
- Martínez, D (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI Boletín Científico D e La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 9(17), 38-39. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7928>

- Mejia, E. (2005). Técnicas e instrumentos de investigación (Primera ed.). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://www.academia.edu/download/53345945/Metodologia_de_la_Investigacion_Cientifica.pdf
- Mora, J. (1991). Calidad y rendimiento en las instituciones universitarias. Madrid: Consejo de Universidades. https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_y_rendimiento_en_las_institucion.html?id=O-fuwLoAIM8YC&redir_esc=y
- Ochoa, L. (2017). Gerencia del aprendizaje como componente fundamental para la calidad educativa en instituciones educativas. *Gestión Competitividad e Innovación*, 5(1),44-57. <https://pca.edu.co/editorial/revistas/index.php/gci/article/view/77>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE (2015). Hacer posibles las reformas. España: Santillana.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - Unesco (2014). Position Paper on Education. Post-2015. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002273/227336E.pdf>
- Poma, I. (2024). La gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/140273>
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik. [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=x9s6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Pereira+\(2020\).+libro+metodologia+de+la+investigacion+&ots=U-qOAYwiewY&sig=vgaIUbIS2Ei1hYLlxnxUMeFIbw4](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=x9s6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Pereira+(2020).+libro+metodologia+de+la+investigacion+&ots=U-qOAYwiewY&sig=vgaIUbIS2Ei1hYLlxnxUMeFIbw4)

- Pérez, F. Clares, P. & Juárez, M. (2015). Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida. *Estudios sobre educación*, 29, 81-101. <https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/3452>
- Pont, B. (2015). *Política educativa en perspectiva 2015: Hacer posibles las reformas*. Fundación Telefónica. [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=SvSpCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Organizaci%C3%B3n+para+la+Cooperaci%C3%B3n+y+el+Desarrollo+Econ%C3%B3micos+-+OCDE+\(2015\).+Hacer+posibles+las+reformas.+Espa%C3%B1a:+Santillana.&ots=9JXJ50TcQQ&sig=H57fcZ3Wyrvt4xK-Tr7xoy0Hc_LE](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=SvSpCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Organizaci%C3%B3n+para+la+Cooperaci%C3%B3n+y+el+Desarrollo+Econ%C3%B3micos+-+OCDE+(2015).+Hacer+posibles+las+reformas.+Espa%C3%B1a:+Santillana.&ots=9JXJ50TcQQ&sig=H57fcZ3Wyrvt4xK-Tr7xoy0Hc_LE)
- Pichardo, M. García, A., De la Fuente, J. & Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9(1), 1-16. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S160740412007000100001&script=sci_abstract&tlng=pt
- Romero, S. (2021). Satisfacción estudiantil en las maestrías de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Investigación valdizana*, 15(1), 7-16. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/804>
- Rodríguez, C. & Vargas, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. (Vol. 78). 3Ciencias. <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=5jFJEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=sistema+de+variables+metodolog%C3%ADa&ots=3ejwyHvIcY&sig=EKs8a-VO5GEytsSXm82LRaaMh4TE>
- Rengifo, C., Rivera, L., Trujillo, L. Espinoza, D., Trujillo, L., Chávez, F. & García, L. (2021). *Epistemología aplicada a la investigación pedagógica: Una mi-*

- rada a la realidad universitaria peruana*. Voces de la educación. https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=tgAIEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=realidad+universitaria+en+el+peru+&ots=G1z8rT-j63k&sig=9R5yMym6Cjs_SJqIJLuQChBASZo
- Ruíz, C & Briceño, O (2020). Realidad y perspectiva de la Educación Superior en el Perú. *Revista ciencia y tecnología*, 16(4), 97-108. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3142>
- Reyes, L. (2019). Desempeño de los docentes de Maestría en Enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los maestrandos de Enfermería en la UNMSM, Lima-2017. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10866>
- Robin, C. & Torres, C. (2001). Segmentación de mercados: buscando la correlación entre variables sociológicas y demográficas. *Revista colombiana de Marketing*, 2(2). <https://www.redalyc.org/pdf/109/10900204.pdf>
- Sánchez, Y. Castillo, I. & Martínez, V. (2022). Calidad educativa. *Ingenio u Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 9(18), 42-44. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/article/view/8841>
- Silvestre, M. & Huamán, C. (2019). Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria. <http://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/195>
- Surdez, E. Sandoval, M. & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y educadores*, 21(1), 9-26. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-12942018000100009&script=sci_arttext

- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2016). Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria. Recuperado de: <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevo-modelo-programas-Resolucion-175.pdf>
- Sánchez, M. (2015). La dicotomía cualitativo-cuantitativo: posibilidades de integración y diseños mixtos. <https://dehesa.unex.es/handle/10662/4893>
- Tuesta, J. Pardo, C. Núñez, F. & Criollo, V (2021). El licenciamiento institucional como factor de calidad en universidades peruanas de la zona Centro Oriente: Array. *Maestro y Sociedad*, 18(2), 770-788. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5372>
- Tinto, V. (2017). Through the eyes of students. *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*, 19(3) 254-269. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1521025115621917>
- Torres, E. (2012) Acreditación institucional y la mirada de los actores: un estudio cualitativo en universidades privadas de Santiago. *Estudios Pedagógicos (Valdivia)*, 38(2), 221-242. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052012000200014&script=sci_arttext&tlng=en
- Trow, M. (2007). Reflections on the transition from elite to mass to universal access: forms and phases of higher education in modern societies since WWII. En *International Handbook of Higher Education*. (pp. 243-280). Dordrecht: Springer. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-4020-4012-2_13

- Useche, M. Artigas, W. Queipo, B. & Perozo, E. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>
- Villegas, D. Villar, P. Espinoza, E. & Yarihuaman, J. (2022). Una mirada a la educación Universitaria en el Perú: política, calidad y docencia. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 2(5), 489-505. <https://idicap.com/ojs/index.php/ogmios/article/view/111>
- Yeo, R. (2009). Service quality ideals in a competitive tertiary environment. *International Journal of Educational Research*, 48(1), 62-76. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0883035509000378>
- Yu, G. & Lee, D. (2008). A Model of Quality of College Life (QCL) of Students in Korea. *Social Indicators Research*, 87, 269-285. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11205-007-9172-9>
- Zegarra, O. (2019). Modelo de licenciamiento de los programas de pregrado de Medicina en el Perú. *Acta Médica Peruana*, 36(4), 301-308. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172019000400010
- Zaldívar, M., Canto, P. y Rubio, N. (2018). La calidad de los posgrados de formación docente en México. *Publicaciones*, 48(1), 131-142. <https://revista-seug.ugr.es/index.php/publicaciones/article/view/7333>
- Zas, B (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Publicado en Revista electrónica psicología científica. <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologiapdf-80-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelencia-en-la-calidad-de-los-servicios-de-s.pdf>

