

Satisfacción de estudiantes universitarios: Modelo de Calidad

University Student Satisfaction: Quality Model

Nauca Torres *Enrique Santos*¹
Chávarry Ysla, *Patricia del Rocio*²
Acevedo Duque, *Ángel*³
Román Castillo, *Enny*⁴

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue proponer un modelo de calidad educativo para la satisfacción de estudiantes universitarios. La población estuvo conformada por 350 universitarios, siendo la muestra de 60, de una universidad. La investigación fue descriptiva propositiva. Los resultados arrojaron que el nivel de satisfacción estudiantil fue alto en un 31.67%, 26.67% regular y un 41.67% que es bajo. Se concluye que la universidad debe realizar mejoras en metodologías de enseñanza.

Palabras clave: Calidad educativa, estrategia, satisfacción, servicio educativo.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to propose a model of educational quality for the satisfaction of university students. The population consisted of 350 university students, with a sample of 60 from a local university in the city of Chiclayo in Peru. The research was descriptive and purposeful. The results showed that the level of student satisfaction was high at 31.67%, 26.67% regular and 41.67% which is low, which implies that the university makes improvements in teaching methodologies.

Keywords: Educational quality, strategy, satisfaction, educational service.

¹ Magíster en Administración y Dirección de Empresas e Ingeniero de Sistemas y Computación. Docente investigador. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo – Perú.  <https://orcid.org/0000-0002-5052-1723>, enaucat@ucvvirtual.edu.pe

² Doctora en Gestión Universitaria. Universidad Señor de Sipán, Lambayeque – Perú.
 <https://orcid.org/0000-0003-0575-3717>, pchavarryysla@gmail.com

³ Doctor en Ciencias Gerenciales, Especialista en Gerencia de las Organizaciones, Licenciado en Administración. Universidad Autónoma de Chile. Chile.  <https://orcid.org/0000-0002-8774-3282>, angel.acevedo@uautonoma.cl

⁴ Maestro en Ciencias de la Educación, Con Mención en Docencia y Gestión Universitaria; docente Universidad Nacional de Jaén, Jaén - Perú.  <https://orcid.org/0000-0002-4955-2928>, enny_roma@unj.edu.pe

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el mundo globalizado exige la calidad de servicio educativo superior universitario (Oradini, Castillo, Duque, Jara, Acle & Orellana, 2020), teniendo un enfoque prioritario para las mejores prácticas y esto conlleva a las instituciones privadas y públicas estar a la altura en la educación y de esta manera formar y desarrollar estudiantes empleables en la sociedad con nivel competitivo.

La Organización Internacional para la Normalización (ISO) manifiesta que es importante satisfacer las necesidades del cliente con visión de futuro y que las organizaciones dependen de sus clientes, y que por lo tanto deberán de esforzarse para lograr su objetivo. SUNEDU (2016), indica en “la promulgación de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, el Ministerio de Educación (MINEDU) asume la rectoría de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Además, se crea la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), y se introduce el licenciamiento obligatorio y renovable de las universidades, en lugar de la autorización de funcionamiento provisional y definitivo del anterior marco legal”. Las organizaciones educativas deben estar permanentemente en la búsqueda de ideales de superación para evaluar la satisfacción estudiantil en relación con la gestión y excelencia de la calidad educativa y su desempeño (Álvarez, Chaparro y Reyes, 2015). Lamentablemente, la mayoría de universidades de nuestro país se limitan a la función de enseñanza sin considerar que la docencia sin investigación empobrece a la universidad y la transforma solo en un vehículo de transmisión de conocimientos y no en el centro de creación del saber (Delgado y Alcázar, 2004). La educación universitaria, vista así, está mercantilizada. La oferta y la demanda son los ejes sobre los que gira la universidad y ya no el conocimiento. Las business university son precisamente este modelo de universidad al que nos referimos. En ellas no pesan los ideales intelectuales que toda universidad cultiva sino los conceptos funcionales que caracterizan a las empresas (Castro y Valdivia, 2012). Como dice Reynoso (1998), si la integración de la enseñanza y la investigación es superficial e insustancial, es decir sin un norte definido o los soportes –humanos y sistémicos– que garanticen su continuidad, se generan estructuras pedagógicas estériles que no guardan correspondencia con las exigencias sociales del desarrollo del país. En el Perú, la educación universitaria tiene asuntos pendientes que resolver para que efectivamente pueda constituirse en el instrumento que se necesita para el desarrollo del país. Junto con la vigencia plena y responsable de la nueva ley universitaria, se requiere poner en marcha cambios en diferentes direcciones (Cuenca, 2015).

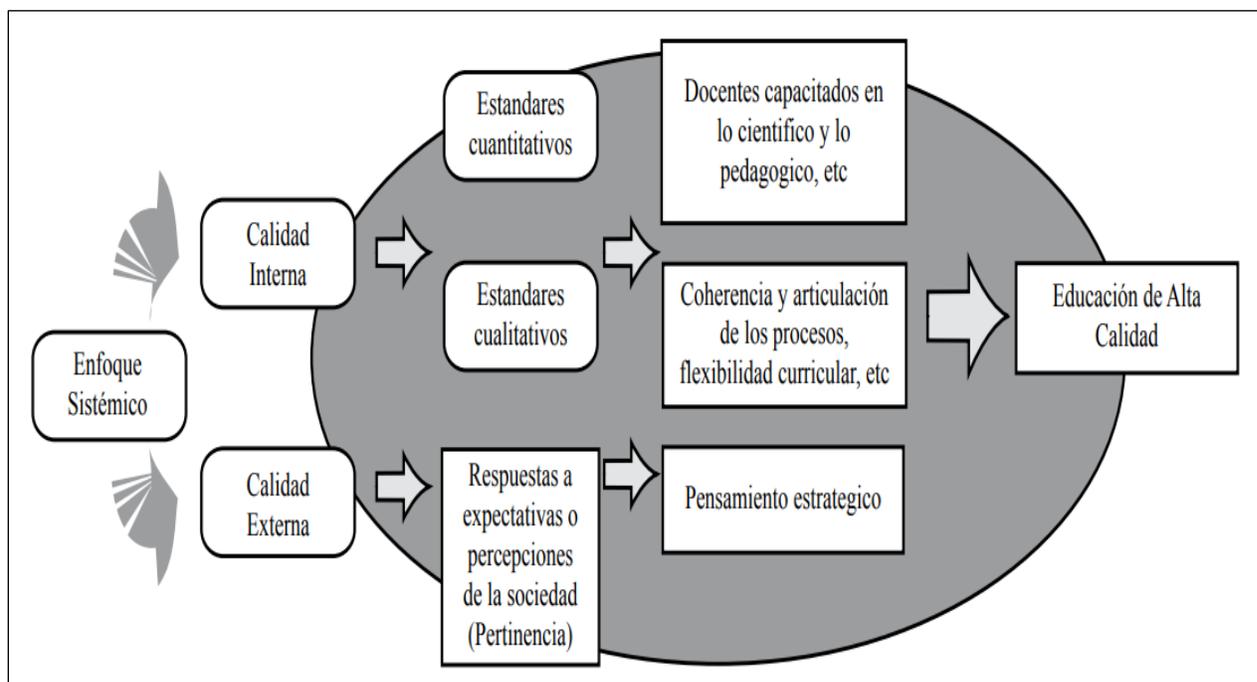
Modelo de Calidad Educativa

Senlle y Gutierrez (2005) nos hace referencia que la calidad en educación revierte en un cambio cultural para introducir una metodología de gestión de la educación, y la aplicación sistemática de modelos ya creados y adoptados internacionalmente para gestionar organizaciones.

Con la propuesta del modelo educativo con base a la calidad de educación superior (ver figura 1) su estructura combinará las dimensiones administrativas y educativas, lo cual permitirá a cualquier universidad conocer, y evaluar las estrategias correspondientes a la calidad de servicio. La estructura del modelo educativo se cimienta en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo; que a su vez se basan en los componentes de gestión estratégica, gestión educativa y gestión de recursos (figura 2). En este tránsito, se despliega sobre todo el sistema, de manera intrínseca la generación de una cultura de calidad, planeación, autoevaluación y mejoramiento, fundamentada en los principios de formación estratégica, aseguramiento de la calidad en el aula, y la pertinencia vista desde la investigación de impacto y la función de extensión desde el fomento al emprendimiento y la inclusión social de la institución (Arenas, Jaimes, 2008, pág. 95).

Figura 1.

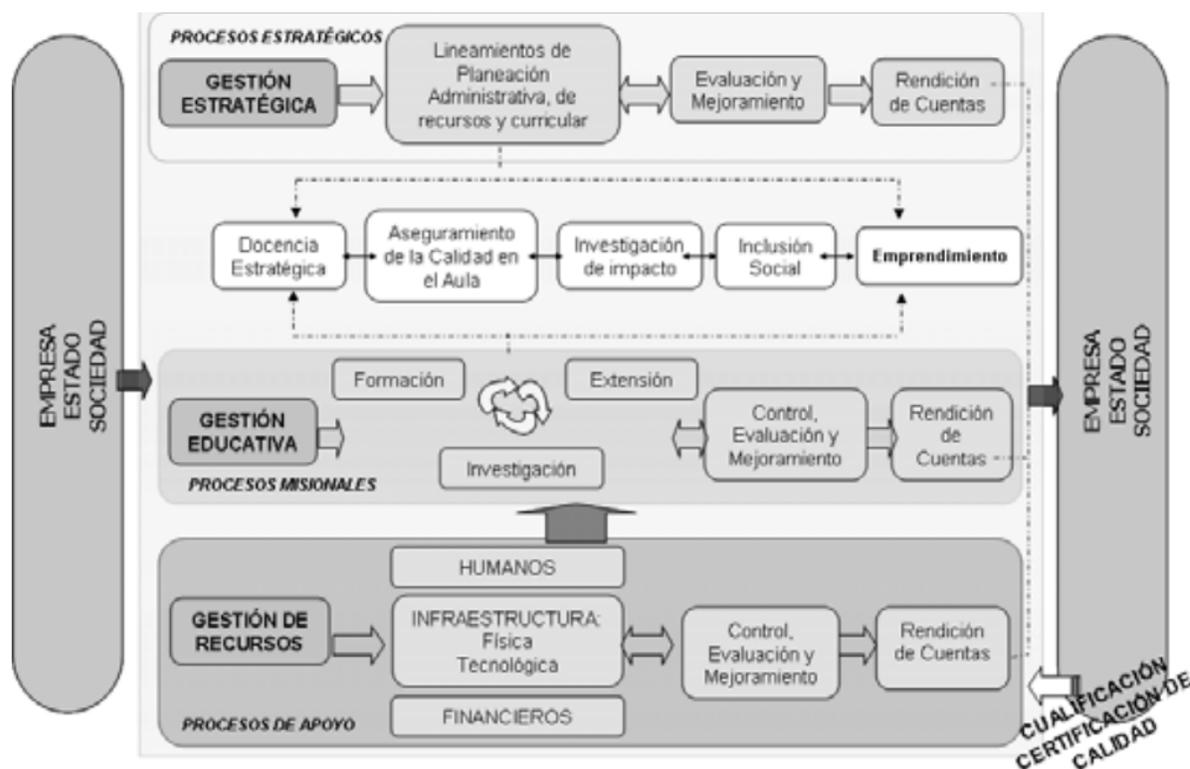
Calidad: Diagrama general de enfoques de calidad en la Educación Superior



Fuente: (Arenas, Jaimes, 2008)

Figura 2.

Estructura del Modelo Educativo Propuesto.



Fuente: (Arenas, Jaimes, 2008)

De acuerdo con la regla general, la calidad de la educación universitaria supone una relación de coherencia de cada uno de los componentes del sistema representado en un modelo con todos los demás. En unos casos, esta relación de coherencia o incoherencia será manifiesta patente, dada la proximidad estructural y/o funcional entre los componentes relacionados.

Calidad Educativa Universitaria.

La evaluación de la calidad universitaria exige, en primer lugar, algunas precisiones en torno a este concepto (De la Orden Hoz, A., & Asensio, Muñoz, I. 1997). El objetivo básico de esta reflexión se centra en el esbozo de un modelo sistémico de la educación universitaria en el que basado en una concepción de la calidad que permite la derivación, de acuerdo con unas reglas, de indicadores relevantes y utilizables como vía para la evaluación de las instituciones académicas.

La referencia a la calidad se utiliza indiscriminadamente para justificar cualquier decisión: reformas e innovaciones universitarias, proyectos de investigación, conferencias y congresos científicos y profesionales (López, P. (2010). Todas estas actividades y otras muchas se colocan bajo el gran paraguas de la calidad, porque obviamente nadie puede objetar a la calidad como objetivo de un proyecto, de una institución o de un programa de acción. Según Kotler y Armstrong (2017) indican que la estrategia de calidad de servicio

está integrada por la línea frontal que depende de las habilidades de los colaboradores y de los procesos que respalden a ofrecer un servicio que logre satisfacer las necesidades de los clientes. La estrategia de servicio parte de calidad interna de la empresa con la selección, capacitación a los colaboradores, adecuado ambiente, y un considerable apoyo para quienes tratan con clientes, generando un mayor servicio, logrando entregar un servicio de calidad con compromiso asumido por la empresa y sus colaboradores esta información es respaldada por múltiple autores prolíferos,. El movimiento en pro de la elevación de los niveles de calidad de la educación superior propone, en primer lugar, un esfuerzo clarificador del concepto mismo de calidad y sus implicaciones. Entre la bibliografía disponible desde el siglo pasado en castellano se pueden señalar: (García, 1979, 1981; González, 1984; Villar, 1984; Hernández, 1985; Colom, 1988; Gómez de Castro, 1988; Rodríguez, 1988; Skilbeck, 1988; Zahlan, 1988; Lerena, 1989; Malkova, 1989; entre otros).

En este sentido amplio, Senlle y Gutiérrez (2005) hacen referencia que: la calidad en educación revierte en un cambio cultural para introducir una metodología para gestionar la educación, la aplicación sistemática de modelos ya creados adoptados internacionalmente para gestionar organizaciones". Ahora bien, en relación a la calidad de la gestión educativa, menciona a Knezevich sobre "el proceso social destinado a la creación, mantenimiento, estímulo, control y unificación de las energías humanas y materiales organizados formal e informalmente, dentro de un sistema unificado, concebido para cumplir los objetivos establecido".

Es preciso reforzar algunos aspectos relacionados con la metodología, los cuales fueron los puntos más vulnerables observados.

Es importante mencionar que las instituciones de educación superior operan en entornos altamente competitivos (Štimac y Leko, 2012; Robinson y Celuch, 2016; Choudhary y Paharia, 2018), razón por la cual están obligadas a enfocar sus esfuerzos en las actividades de comercialización (Ivy, 2008), ya que los sectores de educación superior se caracterizan por un rápido crecimiento de las instituciones participantes (Jain, Sahney & Sinha, 2013), por la aparición de nuevos tipos de instituciones, por incrementos en las restricciones presupuestarias (Martínez-Argüelles, 2013), por cambios en las regulaciones (Sultan y Wong, 2014), y por el desarrollo de un mercado de educación global.

Este hecho explica que las instituciones educativas se encuentren sometidas a la presión de mejorar los niveles de calidad en las distintas actividades que realizan (Dill, 2007), las cuales se relacionan con la enseñanza, la investigación y la extensión (Hota y Sarangi, 2019). Para conseguir esto deben responder rápidamente a las nuevas dinámicas competitivas (Jager y Gbadamosi, 2010), ofrecer programas académicos de buena reputación y valor agregado (Lai, 2015), encontrar formas más efectivas de entregar los servicios a sus clientes (Jain, 2011), reexaminar sus estructuras, estrategias y procesos y adoptar estrategias competitivas que les permitan diferenciar sus ofertas. Finalmente para Jimenez-Bucarey, Araya-Castillo, Rojas-Vallejos & Vega-Muñoz (2020). La calidad en la educación superior tiene que tener presente lo expuesto por las políticas educacionales de cada nación previamente, con una mirada proveniente desde las ciencias sociales.

La satisfacción de los estudiantes universitarios en el Perú

Además, en lo que respecta a la educación, la literatura reconoce que una concepción de calidad en educación superior debe ser aplicable y exigible a todas las modalidades, pero se diferenciará en sus especificidades en algunos sectores es común que la opinión pública use los rankings como medida comparativa de los niveles de calidad Según SUNEDU (2016) : “En la medida en que el licenciamiento constituye un mecanismo de protección para la sociedad, al adecuar a las instituciones, filiales y programas al cumplimiento de las condiciones básica de calidad (CBC), opera como un primer nivel que las universidades deben cumplir”.

Para este tipo de institución en el Perú un nivel muy bajo no opera como un filtro y uno muy elevado inhibe el crecimiento de la oferta universitaria; por lo tanto, se trata de optimizar el nivel de exigencia de las CBC. En función de dicho propósito, se ha tenido en consideración los siguientes criterios: “ Los aspectos básicos a los que deben referirse las condiciones básica de calidad (CBC), estipulados en el artículo 28 de la Ley Universitaria N°30220, otros requerimientos esenciales para la prestación del servicio educativo universitario de calidad, aspectos físicos, legales y de gestión necesarios para visibilizar la operación de la universidad, precisión y claridad en la formulación de los criterios e indicadores a utilizar con el fin de minimizar en lo posible la discrecionalidad de los evaluadores utilizando indicadores objetivos y verificables, evitar el uso de lenguaje prescriptivo en la formulación de los indicadores, dando así un servicio y satisfacción al estudiantado universitario” (Perdomo, Portales, Horna, Barrutia, Villon, & Martínez, (2020). En este contexto, Martell (2014) cita a Blanco y Blanco (2007) quienes manifiesta que los resultados de la medición de la satisfacción de la calidad en alumnos proporciona los insumos para el rediseño de la institución educativa, por lo cual la percepción de los alumnos del sistema en general no sólo académico que le permite desarrollarse con comodidad es un aporte al mejoramiento. Entiéndase por satisfacción de la calidad educativa al resultado que se encuentre dentro de las expectativas del alumno o las supere luego de la evaluación del servicio, por tanto si éste resultado relaciona lo que se espera con lo que se recibe o más estaríamos hablando de satisfacción.

Esta escenario se presenta en un contexto de educación superior en el cual distintos actores manifiestan su su concordancia didáctica y de calidad educativa generando preocupación por mayores niveles de regulación en el sector, a lo cual las instituciones han respondido con asignar prioridad a los temas relacionados con la calidad (Hwang y Choi, 2019). Esto surgió como respuesta del sector a las demandas de la población, al deterioro de la calidad de algunas instituciones, a cambios en el comportamiento de los estudiantes, y a que desde las empresas y la sociedad se demanda por profesionales con nuevas habilidades y destrezas, y por nuevos roles de las instituciones de educación superior (Rama, 2006). Sin embargo, existe consenso en considerar a los estudiantes como los principales clientes en el sector de educación superior (Hemsley-Brown y Oplatka, 2006; Correia y Miranda, 2012; Raza y Irfan, 2018). Aún cuando la percepción sobre la calidad puede diferir entre los estudiantes y las instituciones de educación superior, son los

primeros los beneficiarios directos de la educación superior, y por lo mismo tienen la percepción más intuitiva de su calidad y el derecho a evaluarla (Wang, 2018). En razón de aquello se postula que la satisfacción de los estudiantes es el barómetro de la calidad de los servicios de educación (Arambewela y Hall, 2006), ya que son ellos quienes buscan evidencia de la calidad cuando toman una decisión de alto riesgo e incertidumbre en el momento de elegir y permanecer en una institución de educación superior (Donaldson y McNicholas, 2004; Bayraktaroglu y Atrek, 2010). En consecuencia, las instituciones de educación superior en el Perú deben enfocarse no sólo en los indicadores de retorno de la inversión y participación de mercado, sino que también deben preocuparse por aquellas habilidades y destrezas que la sociedad valora en sus egresados (Abdullah, 2006). Para lograr este desafío deben comprender la satisfacción de los estudiantes. Lo anterior tiene repercusiones estratégicas porque las instituciones que son percibidas con mayores niveles de calidad logran atraer y retener a los estudiantes (Maringe y Gibbs, 2009), lo cual les permite alcanzar adecuados posicionamientos (Angell, 2008) y seguir ocupando lugares de prestigio a nivel nacional y/o internacional (Abouchedid y Nasser, 2002).

Finalmente Jiménez (2011) nombrado por Álvarez (2015) menciona que: “La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La perspectiva del alumno, producto de sus anhelos, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los proyectos académicos”. (p. 6). En el mundo universitario el servicio académico es el eje de toda la formación académica, esta realidad se debe tener en cuenta ya que según Flores (2003) nos indica que “La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional, estando está relacionada con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones”. (p.81). La satisfacción se relaciona con la actuación de los agentes de la institución educativa (padres, docentes, administrativos y estudiantes).

En el manual de calidad presentado por la Universidad Politécnica Cartagena (2019), orientado a la satisfacción estudiantil se expresan seis requerimientos 1. Metodologías de las enseñanzas: Para las diferentes asignaturas se debe concretar actividades metodológicas y actividades cuyos actores son los docentes en relación al plan de estudios con la finalidad de diversificar los métodos y adaptarse a la población estudiantil. 2. Evaluación del aprendizaje: Es necesario intervenir con diferentes métodos de evaluación con la posibilidad de ser aplicados. En este caso los coordinadores o responsables de las asignaturas están en la función de elegir un sistema de evaluación para que sea ejecutado en cada uno de ellas. 3. Sistemas de orientación profesional de los estudiantes: Se gestiona de forma conjunta e integrada entre la dirección de los centros, la unidad de estudiantes y extensión universitaria, con el propósito de difundir la

independencia de los estudiantes universitarios, y la deferencia con sus docentes. También recalcar que al tener un tamaño reducido de universidad y de estudiantes permite trabajar en la orientación académica y profesional de una manera personalizada y directa, que conlleva a un apoyo con más profundidad. 4. Sistema de reclamaciones y sugerencias: Para ofrecer un servicio de calidad se debe incentivar para la presentación de sus quejas o sugerencias con la finalidad de realizar mejoras en las normas de la universidad y evitar el incumplimiento, dejando claro que la entidad es un regulador. 5. Recursos materiales y servicios: Las universidades deben tener recursos materiales y como también los servicios de vanguardia y para ello garantizar el mantenimiento y actualización idónea. También el acceso y la oportunidad a los educandos, conllevando a la calidad educativa y satisfacción estudiantil. 6. Relación ámbito profesional y ámbito académico: En base a normativas, lo cual se ha desarrollado en un marco legal con el propósito de asegurar los procesos referentes a las fases de los ciclos del desarrollo académico de los estudiantes universitarios, con la finalidad de cubrir las necesidades y dar las medidas oportunas a las diferentes realidades. El objetivo de la presente investigación es el de proponer un modelo de calidad educativo para la satisfacción de estudiantes universitarios, basado en el modelo de arenas (2008).

II. MÉTODO Y MATERIALES

Método deductivo: Para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego proponer un modelo de calidad de educación superior. Se desarrolló una investigación de tipo descriptiva-propositiva, se realizó la descripción de los hechos, el cual será recopilado a través de una encuesta y luego se analizara la información con el fin de procesar y realizar las interpretaciones correspondientes a la investigación. Hernández (2014), afirma que : “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92). En tanto, se fundamenta también como propositivo a la necesidad encontrada en una universidad privada en estrategias de calidad.

El diseño que se utilizó fue de tipo no experimental-transversal porque no se manipuló las variables, solo se describirán los hechos. Según Hernández (2014), : “No se cambiará en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se realiza en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como están en su contexto natural, para luego analizarlos” (p.152).

La población base del estudio estuvo conformada por 350 estudiantes de una universidad privada y se calculó la muestra a utilizar de acuerdo a la siguiente relación:

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

Dónde:

- N = número total de estudiantes 350
- $Z\alpha = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Siendo la muestra n de 60 estudiantes.

Métodos empíricos: Encuesta

III. RESULTADOS

En la tabla 1 se muestran los resultados obtenidos en relación al nivel general de satisfacción de los estudiantes

Tabla 1

Nivel de satisfacción de universitarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	25	41,7	41,7	41,7
	Promedio	16	26,7	26,7	68,3
	Alto	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes

En la tabla 1 se observa en referencia al nivel de satisfacción estudiantil universitario que el 31.67% es alto, 26.67% promedio y un 41.67% es bajo. Es decir, en la universidad investigada se tiene que realizar mejoras en metodologías de enseñanzas, evaluación de aprendizaje, sistemas de orientación profesional a los estudiantes, sistema de reclamaciones y sugerencias, recursos materiales y servicios, relación ámbito profesional y ámbito académico, lo cual engloba a la calidad, y para ello se debe proponer un modelo educativo.

En relación a los recursos bibliográficos disponibles (ver tabla 2) se encontró que en un 28.3% existe deficiencias en las salas de estudio, siendo un eje relevante para la investigación de los estudiantes y 71.7%, manifestaron una aceptación en los recursos bibliográficos, cabe recalcar que se debe mitigar el porcentaje negativo para tener una satisfacción más óptima en esta área.

Tabla 2.*La biblioteca o salas de estudio, así como los recursos bibliográficos disponibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	43	71,7	71,7	71,7
	NO	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes

En la Tabla 3 se muestran los resultados obtenidos sobre el acceso a internet y se evidencia que la satisfacción en un 68.3% no es óptima, mientras que en un 31.7% se considera que es óptima. Con ello se aprecia una gran deficiencia en tecnologías que permitan al estudiante tener conexión de internet en los distintos ambientes de la universidad. Además conlleva a los incumplimientos de trabajos de investigación y la vez comunicación entre ellos por los medios electrónicos.

Tabla 3.*El acceso a internet en los ambientes de la universidad es óptimo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	19	31,7	31,7	31,7
	NO	41	68,3	68,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes

En referencia al equipamiento de laboratorios se observó que un 61.7% señala que es adecuado mientras que 38.3% manifiesta que no lo son (ver Tabla 4). Teniendo en cuenta que los distintos laboratorios, correspondientes a las carreras profesionales de la universidad, son de gran importancia se deben hacer los correctivos necesarios para revertir esta situación y optimizar la parte práctica de las asignaturas.

Tabla 4.*El equipamiento del laboratorio de cómputo y sus condiciones ambientales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	37	61,7	61,7	61,7
	NO	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes

En la tabla 5, se muestran los resultados obtenidos en relación a las ofertas de empleo gestionadas por la universidad, un 70% considera que son adecuadas y un 30% que no son. Esta realidad obliga a trabajar en la integración para buscar empleos idóneos con los perfiles de sus carreras profesionales y a la vez prepararlos para ser empleables.

Tabla 5.*La universidad facilita suficientes ofertas de empleo adecuadas al perfil de tus estudios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	42	70,0	70,0	70,0
	NO	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes

En la Tabla 6, se muestra la gestión de sugerencias, reclamos y aclaraciones, la cual en un 71.7% resultó satisfactoria, mientras que un 28.30% indico insatisfacción.

Tabla 6.*Satisfacción en la gestiones de sugerencias, reclamos y aclaraciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	43	71,7	71,7	71,7
	NO	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes

IV. DISCUSIÓN

En referencia al nivel de satisfacción estudiantil universitario se tuvo como resultado un 41.67% bajo (ver tabla 1), contemplando en mejorar las tecnologías en acceso a internet , equipos adecuados y modernos en los laboratorios, mejorar la gestión de reclamos , metodologías de enseñanzas, salas de estudio, recursos bibliográficos, datos que al ser comprados con lo encontrado por Córdova, (2013). En su tesis magistral titulada: *“La satisfacción estudiantil y su incidencia en el perfil de los egresados de la carrera de marketing y gestión de negocios de la facultad de ciencias administrativas”*. Esta investigación se enfocó en la valoración de la satisfacción estudiantil y su incidencia en el perfil de egresados de la carrera de marketing y gestión de negocios, para tal se consideró las competencias profesionales docentes, aspectos académicos, servicios administrativos, ambiente de estudios, biblioteca, centros de cómputo, cafetería actitudes personales y sociales. Llegando a la conclusión de que entre las mayores insatisfacciones se encuentran las falencias en pedagogía por parte de los docentes, ya que si bien dominan los contenidos de las materias, se perciben debilidades en la metodología de enseñanza, por tal razón el proceso de enseñanza aprendizaje no alcanza la calidad pretendida.

V. CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción estudiantil universitario es 31.67% es alto, 26.67% promedio y un 41.67% es bajo. Es decir, en la universidad investigada tiene que realizar mejoras en metodologías, evaluación de aprendizaje, sistemas de orientación, gestión en reclamos y tecnologías.

La propuesta de un modelo de calidad educativa para la satisfacción de estudiantes universitarios permitirá tener con claridad los procesos enfocados a satisfacer las necesidades y una buena gestión universitaria.

VI. REFERENCIAS

- ABOUCHEID, K., & NASSER, R. (2002). Assuring quality service in higher education: registration and advising attitudes in a private university in Lebanon. *Quality Assurance in Education*, 10, 198-206.
- ANGELL, R.J., Heffernan, T.W., & Megicks, P. (2008). Service quality in postgraduate education. *Quality Assurance in Education*, 16, 236-254.
- ARAMBEWELA, R., & Hall, J. (2006). A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. *Journal of Services Research*, 6, 141-163.
- ABDULLAH, F. (2006). Medición de la calidad del servicio en la educación superior: HEDPERF versus SERVPERF. *Inteligencia de marketing y planificación* .
- ARENAS,Jaimes. (2008). *Calidad y Competencias: Propuesta de un Modelo Educativo en Educación Superior*. Redalyc. Recuperado el 18 de 5 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/5537/553756884007.pdf>.

- ÁLVAREZ Botello, J., Chaparro Salinas, E., & Reyes Pérez, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Valle Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México.
- CARTAGENA, U. P. (2019). Manual de calidad. Recuperado el 05 de 10 de 2019, de https://www.upct.es/estudios/master/documentos_comunes/calidad_saic/MC-CENTROS-01.pdf.
- BAYRAKTAROGLU, G., & ATREK, B. (2010). Testing the Superiority and Dimensionality of SERVQUAL vs. SERVPERF in Higher Education. *The Quality Management Journal*, 17(1), 47-59.
- CASTRO, R. J. Y VALDIVIA, J. (2012). Propuesta metodológica de un Sistema integral de Gestión Universitario. *Revista de Administración de Negocios*, 1(1), 73-92.
- CÓRDOVA Naranjo, M. L. (2013). La satisfacción estudiantil y su incidencia en el perfil de los egresados de la carrera de marketing y gestión de negocios de la facultad de ciencias administrativas. Amabto, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- COLOM, A. J. (1988). Calidad de la educación desde la teoría pedagógica y la historia. *Bordón*, 40 (2), 163-175.
- CUENCA. (2015). La educación universitaria. IEP Instituto de Estudios Peruanos.
- CHOUDHARY, M., & Paharia, P. (2018). Role of leadership in quality education in public and private higher education institutions: a comparative study. *The Journal of Progressive Education*, 11(1), 17-24.
- CORREIA, S., & Miranda, F. (2012). DUAQUAL: calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria. *Cuadernos de Gestión*, 12(1), 107-122.
- CUATRECASAS, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona: Profit Editorial.
- DELGADO, F. Y ALCÁZAR, M. (2004). *Informe sobre educación superior universitaria*. Lima: ANR.
- DE JAGER, J., & GBADAMOSI, G. (2010). Specific remedy for specific problem: measuring service quality in South African higher education. *Higher Education*, 60(3), 251-267.
- D'ALESSIO, F., (2013), *Proceso estratégico un enfoque de gerencia*, México: Pearson Educación.
- DONALDSON, B., & McNicholas, C. (2004). Understanding the postgraduate education market for UK-based students: a review and empirical study. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 9(4), 346-360.
- FLORES BARBOZA, J. (2003). La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- DE LA ORDEN HOZ, A., & Asensio Muñoz, I. (1997). Desarrollo y validación de un modelo de calidad universitaria como base para su evaluación. *Revista electrónica de investigación y evaluación educativa*, 3(1-2).

- DILL, D. (2007). Quality Assurance in Higher Education: Practices and Issues. The 3rd International Encyclopedia of Education, Editors-in-Chief Barry McGaw, Eva Baker and Penelope P. Peterson, Elsevier Publications.
- GARCÍA ORTIZ, F., GARCÍA ORTIZ, P. P., & GIL MUELA, M. (2007). Técnicas de Servicio y Atención al Cliente. Madrid: Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A.
- GARCÍA HOZ, V. (1979). La calidad de la educación. *Bordón*, XXXI (228), 168-173.
- GONZÁLEZ, A. (1984). Análisis de la calidad de la enseñanza y técnicas para los seminarios didácticos. Madrid: Narcea.
- GÓMEZ DE CASTRO, F. (1988). Estructura del sistema educativo y calidad de la educación institucional. *Bordón*, 40 (2), 177-188.
- HWANG, Y., & CHOI, Y. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. *Social Behavior and Personality: An international journal*, 47(2), 1-12.
- HERNÁNDEZ, R. (2014). Metodología de la investigación Técnicas. Sexta edición. McGraw-Hill Education.
- HERNÁNDEZ, L. R. (1985). La calidad de los estudios de postgrado. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, XX (2), 81-98.
- HEMSLEY-Brown, J., & Oplatka, I. (2006). Universities in a competitive global marketplace. A systematic review of the literature on higher education marketing. *International Journal of Public Sector Management*, 19(4), 316-338.
- HOTA, P., & SARANGI, P. (2019). Quality Revolution of Higher Education: A Study in India. *Srusti Management Review*, XII(I), 49-56.
- ISRAEL G. (2011) *Calidad en la Gestión de Servicios*. 1ª. Ed. Edit. Fondo Editorial.
- IVY, J. (2008). A new higher education marketing mix: The 7P's for MBA marketing. *International Journal of Educational Management*, 22(4), 288-299.
- JAIN, R., Sahney, S., & Sinha, G. (2013). Developing a Scale to Measure Students Perception of Service Quality in the Indian Context. *The TQM Journal*, 25(3), 276-294.
- JAIN, R., SINHA, G., & SAHNEY, S. (2011). CONCEPTUALIZING SERVICE QUALITY IN HIGHER EDUCATION. *ASIAN JOURNAL ON QUALITY*, 12(3), 296-314.
- JIMENEZ-BUCAREY, C. G., ARAYA-CASTILLO, L. A., ROJAS-VALLEJOS, J., & VEGA-MUÑOZ, A. (2020). Calidad como área de investigación en educación superior. *Revista ESPACIOS*, 41(09).
- KOTLER & ARMSTRONG. (2017). *Fundamentos del Marketing*. MEXICO: PEARSON EDUCATION, INC.
- KOTLER, P., & KELLER, K. (2012). *Dirección de Marketing*. México: Pearson.
- LERENA, C. (1989). De la calidad de la enseñanza. Valor de conocimiento y valor político de una entelequia. *Política y Sociedad*,(3), 91-99.

- LAI, M.M., LAU, S.H., MOHAMAD, N.A., & CHEW, K.W. (2015). Assessing antecedents and consequences of student satisfaction in higher education: evidence from Malaysia. *Journal of Marketing for Higher Education*, 25(1), 45-69.
- MARTÍNEZ-ARGÜELLES, M.J., BLANCO, M., & CASTÁN, J. M. (2013). Las dimensiones de la calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*, 10(1), 89-106.
- MARTEL L. (2014) Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas
- MUÑOZ, V. (8 de Abril de 2016). La importancia de una buena atención al cliente. Obtenido de <http://blog.infoe.es/la-importancia-de-una-buena-atencion-al-cliente/>.
- MALKOVA, Z. A. (1989). Enseñanza de masas y calidad de la educación. *Perspectivas*, XIX (1), 35-49.
- LÓPEZ, P. (2010). Variables asociadas a la gestión escolar como factores de calidad educativa. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 36(1), 147-158.
- MARINGE, F., & Gibbs, P. (2009). *Marketing Higher Education: Theory and Practice*. United States: McGraw-Hill Education.
- PERDOMO, B., PORTALES, M. I., HORNA, I. E., BARRUTIA, I., VILLON, S. E., & MARTINEZ, E. A. (2020). Calidad de las tesis de pregrado en universidades peruanas. *Revista ESPACIOS*, 41(02).
- ORADINI, N. B., CASTILLO, L. A., DUQUE, Á. A., JARA, V. Y., ACLE, X. G., & ORELLANA, C. C. (2020). Gratuidad de la Educación Superior en Chile. *ARANDU UTIC*, 7(1), 163-188.
- Quintero J. (2011) *Teoría de las necesidades de Maslow 1º*. Ed.
- Rama, C. (2006). La tercera reforma de la educación superior en América Latina y el Caribe: masificación, regulaciones e internacionalización. *Revista Educación y Pedagogía*, 18(46), 11-24.
- Raza, S.A., & Irfan, M. (2018). Students' Evaluation of Teacher Attributes: Implications for Quality in Higher Education. *Bulletin of Education and Research*, 40(1), 197-214.
- REYNOSO, J. (1998). *Formación académica profesional científica y humanista en la universidad*. Arequipa: UNSA.
- RODRÍGUEZ, S. (2013). *La evaluación de la calidad en la educación obligatoria*. Madrid: Editorial Síntesis.
- RODRÍGUEZ, J. L. (1988). Curriculum escolar y calidad de la educación. *Bordón*, 40 (2), 221-234.
- Robinson, N., & Celuch, K. (2016). Strategic and Bonding Effects of Enhancing the Student Feedback Process. *Journal of Marketing for Higher Education*, 26, 20-40.
- SENLE A. & GUTIERREZ N. (2005) *Calidad en los Servicios Educativos*. Ediciones Díaz de Santos. España. Recuperado el 18 de febrero de 2017 de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/1435>.

- SUNEDU. (2016). El Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano.
- VARIOS (1981). La calidad de la educación. Madrid: C.S.I.C.
- SKILBECK, M. (1988). El desarrollo curricular y la calidad de la enseñanza. *Revista de Educación*, (286), 35-60.
- ŠTIMAC, H., & Leko, M. (2012). Competitiveness in Higher Education: A Need for Marketing Orientation and Service Quality. *Economics & Sociology*, 5(2), 23-34.
- SULTAN, P., & WONG, H.Y. (2014). An integrated-process model of service quality, institutional brand and behavioural intentions: The case of a University. *Managing Service Quality*, 24(5), 487-521.
- UNICEF. (2019). Unicef. Recuperado el 5 de 10 de 2019, de https://www.unicef.org/spanish/education/index_quality.html.
- VILLAR, L. M. (Ed.) (1984). Calidad de enseñanza y supervisión instruccional. I.C.E., Universidad de Sevilla.
- Wang, D., Sun, Y., & Jiang, T. (2018). The Assessment of Higher Education Quality from the Perspective of Students through a Case Study Analysis. *Frontiers of Education in China*, 13(2), 267-287.
- ZAHLAN, A. B. (1988). El problema de la calidad y la pertinencia del material pedagógico en la enseñanza a distancia. *Perspectivas*, XVIII, 77-87.
- .