CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION EN LA FORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNAMBA 2023



VALERIANO PAUCARA OCSA, VICTOR HECTOR MARCILLA GARAY, VIRGILIO MACHACA MACHACA, MAX HENRY ESCOBEDO ENRIQUEZ, ADOLFO NESTOR PAUCARA GALDOS

IDEOs
Centro de Investigación y Producción Científica

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION EN LA FORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNAMBA 2023

Editor

IDEOs
Centro de Investigación
y Producción Científica

Calidad de servicio y satisfacción en la formación de los estudiantes de la UNAMBA 2023

Valeriano Paucara Ocsa, Victor Hector Marcilla Garay, Virgilio Machaca Machaca, Max Henry Escobedo Enriquez, Adolfo Nestor Paucara Galdos

Editado por

CENTRO DE INVESTIGACIÓN & PRODUCCIÓN CIENTÍFICA IDEOS E.I.R.L

Dirección: Calle Teruel 292, Miraflores, Lima, Perú.

RUC: 20606452153

Primera edición digital, Noviembre 2026

Libro electrónico disponible en www.tecnohumanismo.online

ISBN: 978-612-5166-30-2

Registro de Depósito legal N°: 2026-15666





Valeriano Paucara Ocsa

https://orcid.org/0000-0003-2462-6326

vpaucara@unamba.edu.pe

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Abancay – Perú

Victor Hector Marcilla Garay

https://orcid.org/0000-0001-7955-6463

hectorabancay20@gmail.com

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Abancay – Perú

Virgilio Machaca Machaca

https://orcid.org/0000-0002-5494-6024

vmachaca@unamba.edu.pe

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Abancay – Perú

Max Henry Escobedo Enriquez

https://orcid.org/0000-0002-1082-4017

mescobedo@unamba.edu.pe

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Abancay – Perú

Adolfo Nestor Paucara Galdos

https://orcid.org/0000-0002-1082-4017

apaucara@unamba.edu.pe

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac, Abancay – Perú

RECONOCIMIENTO

"El reconocimiento es a mi alma mater mi casa de estudios Universidad Alas Peruanas"

ÍNDICE

RECONOCIMIENTO 3
RESEÑA 7
INTRODUCCIÓN 9
CAPITULO I 13
Descripción de la problemática 13
Alcance y delimitación de la investigación 15
Delimitación espacial 15
Delimitación social 16
Delimitación temporal 17
Delimitación conceptual 18
Planteamiento del problema de investigación 19
Pregunta General 20
Problemas específicos 21
Objetivos de la investigación 22
Objetivo general 22
Objetivos específicos 23
Justificación e importancia del estudio 25
Justificación de la investigación 25
Importancia 29
Factibilidad de la investigación 31
Limitaciones del estudio 34
CAPITULO II 38
Antecedentes del estudio 39
Antecedentes Internacionales de la investigación 39
Antecedentes Nacionales 41
Conceptos fundamentales 45
Calidad 45

Calidad educativa 45
Calidad objetiva y calidad subjetiva. 46
Las teorías que sustentan la investigación cientifica 47
Modelos de evaluación de la calidad 49
Dimensiones de la calidad en el servicio 64
Satisfacción Estudiantil 66
Calidad en el Contexto Educativo 68
Definición de términos clave 73
Fundamentos Teóricos sobre Calidad del Servicio y Satisfacción Estudiantil 76
Teoría de la Calidad del Servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (Modelo SERVQUAL) 76
Teoría de la Disconfirmación de Expectativas de Oliver (1980) 77
Teoría del Aprendizaje Significativo de Ausubel (1963) y su Relación con la Calidad Educativa 78
Teoría de la Experiencia del Usuario (UX) y su Aplicación en la Educación Superior 79
Modelos de Evaluación de la Calidad Educativa: El Enfoque de TQM y el Modelo EFQM 79
CAPITULO III 81
Hipotesis general 82
Hipótesis Nula (H_0) 82
Hipótesis General o Alternativa (H_a) 83
Hipotesis específicas 83
Definicion conceptual y operacional de las variables 86
Cuadro de operacionalización de variables 87
CAPITULO IV 89
Tipo y nivel de investigación 89
Tipo de Investigación 89
Nivel de Investigación 89
Métodos y diseño de investigación. 90

Métodos de Investigación 90
Diseño de la Investigación. 91
Población y Muestra de la Investigación 91
Técnicas y herramientas para la recopilación de datos. 93
Técnicas. 93
Instrumentos 94
Validación y confiabilidad del instrumento 94
Ética en la investigación científica 97
CAPITULO V 99
Análisis descriptivo 99
Variable X: CALIDAD DE SERVICIO 99
Variable Y: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL 104
Análisis inferencial 106
CAPÍTULO VI 114
CONCLUSIONES 117
RECOMENDACIONES 121
BIBLIOGRAFÍA 125

RESEÑA

El libro titulado **"Calidad de servicio y satisfacción en la formación de los estudiantes de la UNAMBA 2023"** es una investigación exhaustiva que examina la relación existente entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA) durante el año 2023.

El propósito central de este estudio es identificar y analizar el vínculo entre la percepción que los estudiantes tienen sobre la calidad del servicio que reciben y su nivel de satisfacción, proporcionando una base de referencia empírica que puede contribuir a la mejora continua en la gestión educativa de la facultad. Para ello, se ha diseñado una investigación rigurosa basada en el enfoque cuantitativo dentro del ámbito de la investigación básica. Se empleó un método descriptivo-correlacional, utilizando técnicas inductivo-deductivas, analíticas y sintéticas para la recopilación y análisis de datos.

El diseño de la investigación es no experimental, lo que implica que los datos se han recolectado sin manipular las variables de estudio. La población objeto de análisis está compuesta por 380 estudiantes matriculados en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA. Para la recolección de información, se aplicó un cuestionario estructurado que permitió obtener datos clave sobre la percepción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio recibido y su nivel de satisfacción académica.

Los resultados obtenidos fueron procesados utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un valor r = 0.285. Este resultado indica una correlación positiva baja entre las variables estudiadas. Sin embargo, la significancia estadística del valor p = 0.000, menor al umbral de 0.05, confirma la validez del vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes. Esto permitió rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis general (HG) del estudio, lo que sugiere que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Este libro representa una valiosa contribución al campo de la educación superior, particularmente en el ámbito de la Medicina Veterinaria y Zootecnia, al ofrecer un análisis detallado sobre la importancia de la calidad del servicio en la satisfacción estudiantil. Los hallazgos obtenidos pueden servir como referencia para futuras investigaciones y como base para la implementación de estrategias de mejora en la gestión académica y administrativa de la facultad.

En conclusión, **"Calidad de servicio y satisfacción en la formación de los estudiantes de la UNAMBA 2023"** es un estudio fundamental que proporciona evidencia empírica relevante para la optimización de los servicios educativos en la universidad, contribuyendo así a la formación de profesionales altamente capacitados y satisfechos con su experiencia académica.

INTRODUCCIÓN

Uno de los principales desafíos que enfrentan las escuelas profesionales de Medicina Veterinaria en la actualidad es alcanzar y mantener la acreditación, un proceso obligatorio para todas las instituciones académicas del área de la salud en el país. En este contexto, la Ley N° 23536, que norma y regula el empleo y la carrera de los expertos en salud, establece en su artículo 6°, inciso f), que los médicos veterinarios son considerados profesionales de la salud en el territorio nacional. Esta normativa subraya la importancia de garantizar estándares de calidad en la formación académica y en el desempeño profesional de los egresados en esta disciplina.

En línea con estos requerimientos, la Escuela Académica Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la **Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac** se encuentra en proceso de acreditación a través del **Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE)**, organismo encargado de velar por la calidad de la educación superior en el país. Este proceso es fundamental para que la escuela continúe brindando servicios educativos de calidad, cumpliendo con los estándares exigidos a nivel nacional e internacional.

Además del cumplimiento normativo, las instituciones de educación superior enfrentan el reto de adaptarse a un entorno académico y profesional en constante evolución. No solo deben responder a las demandas del mercado educativo, sino también a las expectativas y necesidades de sus principales actores: los estudiantes. En este sentido, la implementación de un **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)** se vuelve una estrategia clave para garantizar la mejora continua en los procesos académicos y administrativos. Este sistema permite no solo optimizar la calidad educativa, sino también obtener reconocimientos oficiales que respalden el compromiso institucional con la excelencia, como el licenciamiento y la posterior acreditación.

La **Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac**, ubicada en la ciudad de Abancay, Perú, fue fundada el **26 de septiembre del año 2000** por iniciativa del Estado

peruano, consolidándose como una institución comprometida con el desarrollo educativo de la región. En este marco, la **Escuela Académica Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia** fue creada el **1 de septiembre del 2006**, con el objetivo de formar profesionales altamente capacitados en el ámbito de la salud animal y la producción pecuaria.

Este estudio busca analizar los factores clave que influyen en el proceso de acreditación de la Escuela Académica Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia, identificando los desafíos, estrategias y oportunidades para fortalecer su posicionamiento en el ámbito educativo. Asimismo, se examinará el impacto del Sistema de Gestión de la Calidad en la mejora de los servicios académicos y administrativos, con el fin de contribuir a la consolidación de una educación superior de excelencia.

La presente investigación aborda un tema de gran relevancia en el ámbito académico y social: la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. A lo largo de este estudio, se analizan diversos factores que inciden en la percepción de la calidad educativa, así como los modelos teóricos que sustentan su evaluación y medición. Para ello, se desarrolla una estructura organizada en distintos capítulos que permiten un abordaje integral de la problemática.

En el **Capítulo I** se presenta el contexto y la fundamentación del estudio. Se inicia con la descripción de la problemática, señalando las razones que motivan la investigación y la importancia de abordar el tema. Luego, se establecen los alcances y delimitaciones del estudio, tanto en su dimensión espacial, social, temporal y conceptual. Posteriormente, se formula el problema de investigación y se plantean las preguntas generales y específicas que guiarán el análisis. Además, se definen los objetivos generales y específicos, y se justifica la relevancia del estudio en términos de su contribución académica y social. Finalmente, se examina la factibilidad del estudio y se identifican las principales limitaciones que podrían presentarse en su desarrollo.

El **Capítulo II** está dedicado al marco teórico y referencial. Se inicia con una revisión de los antecedentes del estudio, tanto a nivel internacional como nacional, con el propósito

de contextualizar la investigación en el marco de estudios previos. Luego, se abordan los conceptos fundamentales, como calidad, calidad educativa y satisfacción estudiantil. Asimismo, se presentan las principales teorías que sustentan la investigación, entre ellas el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, la teoría de la Disconfirmación de Expectativas de Oliver, la teoría del Aprendizaje Significativo de Ausubel y el enfoque de la Experiencia del Usuario (UX) en la educación superior. Finalmente, se analizan modelos de evaluación de la calidad educativa, como el enfoque de TQM y el modelo EFQM.

En el **Capítulo III**, se lleva a cabo la formulación de hipótesis y la definición de variables. Se establece una hipótesis general junto con hipótesis específicas que permitirán contrastar los hallazgos con los modelos teóricos presentados. Además, se realiza la definición conceptual y operacional de las variables involucradas en el estudio, proporcionando un cuadro detallado de operacionalización de variables.

El **Capítulo IV** describe el enfoque metodológico empleado en la investigación. Se define el tipo y nivel de estudio, así como los métodos y diseño de investigación utilizados. También se precisa la población y muestra seleccionada para el estudio, las técnicas y herramientas de recolección de datos, así como los instrumentos aplicados. Asimismo, se enfatiza en la ética en la investigación científica, garantizando el rigor y la integridad del proceso.

El **Capítulo V** presenta los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recopilados. Se desarrolla un análisis descriptivo que permite caracterizar la información recolectada y un análisis inferencial que facilita la interpretación de las relaciones entre variables.

Posteriormente, en el **Capítulo VI**, se discuten los resultados obtenidos en función de los objetivos planteados y el marco teórico previamente desarrollado. Se comparan los hallazgos con estudios previos y se reflexiona sobre sus implicancias.

Finalmente, el estudio concluye con la presentación de las **conclusiones** y **recomendaciones** derivadas del análisis. Estas aportaciones buscan contribuir al desarrollo de estrategias para mejorar la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. La investigación cierra con la **bibliografía**, que sustenta teórica y metodológicamente el estudio.

CAPITULO I

CONTEXTO Y FUNDAMENTACIÓN DEL ESTUDIO

En el desarrollo de cualquier investigación, el primer paso esencial es la identificación y delimitación del problema que se pretende abordar. El planteamiento del problema constituye la base sobre la cual se estructura todo el estudio, permitiendo definir su relevancia, los objetivos a alcanzar y el impacto potencial de los resultados obtenidos.

En este capítulo, se presenta el contexto general de la problemática, estableciendo los antecedentes y las razones que justifican la necesidad de la investigación. Asimismo, se identifican las brechas de conocimiento existentes y se plantea la interrogante central que guiará el estudio.

El análisis del problema es crucial para definir la dirección metodológica y conceptual de la investigación, asegurando que su desarrollo sea coherente y pertinente. Para ello, se abordarán los factores clave que inciden en la problemática, se analizarán sus implicancias y se establecerá la importancia de su resolución en un determinado ámbito de estudio.

Este capítulo se estructura en diferentes secciones, iniciando con la formulación del problema, seguida de los objetivos generales y específicos, la justificación del estudio y, finalmente, la delimitación del alcance de la investigación.

Descripción de la problemática

La globalización está provocando cambios en todo el mundo en todos los niveles de la sociedad, como resultado de los avances tecnológicos, el mundo entero está experimentando avances científicos nunca antes experimentados, requiriendo nuevas estrategias para lograr con éxito estos avances científicos. Por lo tanto, es esencial comenzar

de educación de alta calidad, donde no solo se brinde el mejor servicio al estudiante; si no se valore la educación de calidad en su proceso educativo.

En Sudamérica, muchas universidades debieron redirigir estrategia de gestión para optimizar la planificación, organización, ejecución, y supervisión en las instituciones públicas, con la meta de asegurar una educación de nivel alto en el campo educativo del grado superior educativo.

En tiempos recientes la calidad del servicio ha estado ganando significativamente desde el contorno académico como en el práctico, y se considera un factor vital para la supervivencia en el mercado de la educación superior, esto en un entorno concurrente. Sin embargo, tendrá que esforzarse lo mejor que pueda, para transformarla en una preeminencia competitiva. (Dolor, 2004). En consecuencia, la investigación inicial sobre la calidad proporcionara un modelo conceptual para medir, pero gradualmente evolucionó hacia un modelo más complejo cuyo objetivo principal ya no era conceptualizar y medir la calidad del servicio, si no podríamos decir que el objetivo principal ahora es analizar cómo se relaciona con otros conceptos como la satisfacción del cliente y futuros comportamientos de los estudiantes.

En la época actual, la calidad de los servicios y productos es primordial para el desarrollo tanto de instituciones públicas y privadas, cada vez más competitivos, y la presencia de competidores podría agravar la situación en el futuro. Hay una naturaleza por ello los consumidores de hoy eligen entre una amplia variedad de productos y servicios, y sus perfiles tienden a ser más ricos, más racionales, complejos, sofisticados y deliberados. Entonces, si una institución no ofrece el producto o servicio que los consumidores están buscando, rápidamente encontrarán que sus clientes elegirán a otros competidores.

En los organismos de educación superior, “universidades”, son un pilar fundamental del desarrollo de un país, y así mismo el futuro de un país depende de la cultura y en la educación de los profesionales debidamente dispuestos que aseguren el desarrollo de un país

progresivo. En consecuencia, es sustancial alcanzar un servicio de óptima calidad para lograr el objetivo deseado.

En el Perú, se llevado un análisis de estudio denominado: “La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP”, El propósito fundamental es analizar la concordancia entre las variables “calidad del servicio” y “satisfacción de los estudiantes”. Para lograrlo, se estudió las dimensiones específicas de la calidad del servicio -elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad-, empatía y su impacto en la satisfacción de los estudiantes. Esta investigación se llevó a cabo con el objetivo de saber la relación de calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes. En el transcurso de los últimos cinco años, ha aumentado la oferta de programas de maestría y doctorado en universidades privadas, lo que ha elevado las expectativas de los candidatos en cuanto a la calidad de los servicios que reciben. En la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica aún no se ha llevado a cabo ningún estudio sobre la calidad del servicio ni sobre la satisfacción de los estudiantes. Por ello, es crucial conocer sus opiniones.

Sin embargo, el grado de formación de los alumnos de la “Escuela Académico Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia en Abancay-Apurímac”, actualmente se ofrecen un sistema de estudios semestral, muchos de los egresados se ocupan en entidades públicas y privados y con emprendimiento personales. A partir de esta realidad se pretende pesquisar si los universitarios inscritos actualmente se encuentran complacidos a partir de la formación que imparte la Universidad, sin perder de vista que la formación de profesionales es para la formación de múltiples problemas de la sociedad, de ellas no responden.

Alcance y delimitación de la investigación

Delimitación espacial

El presente estudio de investigación tuvo lugar en la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia** de la **Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA)**, una institución de educación superior con un firme compromiso

con la formación académica y la investigación científica en el ámbito agropecuario. Dicha escuela se encuentra ubicada en la ciudad de **Abancay**, capital de la región **Apurímac**, en el sur del Perú.

Abancay, conocida como la "Tierra de los Celajes" por sus impresionantes paisajes y cielos multicolores, se sitúa en un entorno geográfico privilegiado, caracterizado por su topografía accidentada, su clima templado y su gran biodiversidad. Su ubicación estratégica, en el corazón de los Andes peruanos, le otorga condiciones propicias para el desarrollo de estudios en medicina veterinaria y zootecnia, disciplinas esenciales para la optimización de la producción animal y el cuidado de la salud de especies domésticas y silvestres en la región.

La **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia** de la UNAMBA es reconocida por su labor en la formación de profesionales altamente capacitados, con un enfoque integral que combina el conocimiento científico con la práctica en campo. Sus instalaciones cuentan con laboratorios especializados, áreas de manejo animal y espacios destinados a la investigación aplicada, lo que permite a los estudiantes y docentes desarrollar estudios con impacto tanto en el ámbito académico como en el sector agropecuario local y nacional.

La presente investigación se llevó a cabo en este entorno académico, donde convergen la ciencia, la innovación y el compromiso con el desarrollo sostenible de la actividad pecuaria en Apurímac. La elección de este espacio no solo responde a la pertinencia de su infraestructura y recursos, sino también a la necesidad de generar conocimientos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las comunidades dedicadas a la crianza y producción animal en la región.

Delimitación social

La **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia** es una institución educativa de carácter público, perteneciente al **Estado peruano**, cuya misión fundamental es la **formación profesional de estudiantes** tanto de la región **Apurímac** como de diversas partes del país. Su compromiso con la educación superior de calidad se refleja en la

preparación integral de futuros médicos veterinarios y zootecnistas, quienes adquieren conocimientos teóricos y prácticos con un enfoque científico, técnico y humanístico, acorde a las necesidades del sector agropecuario nacional.

La comunidad estudiantil de esta escuela está conformada por jóvenes provenientes de diversos contextos socioculturales, muchos de los cuales pertenecen a comunidades rurales y familias dedicadas a la ganadería y la agricultura. Esta diversidad enriquece el proceso formativo, fomentando el intercambio de saberes y la aplicación de conocimientos adaptados a las realidades del campo peruano. Además, la escuela no solo atiende a estudiantes locales, sino que también acoge a alumnos de distintas regiones del país, quienes buscan desarrollar sus habilidades en el manejo, cuidado y mejoramiento de especies animales, contribuyendo así a la seguridad alimentaria y al desarrollo sostenible del sector pecuario.

En este sentido, la formación académica impartida en la escuela no solo se orienta a la excelencia profesional, sino también al fortalecimiento del compromiso social de sus egresados. Se espera que los futuros profesionales no solo sean expertos en su disciplina, sino que también se conviertan en agentes de cambio capaces de aplicar sus conocimientos en beneficio de las comunidades más vulnerables, promoviendo prácticas sostenibles, la mejora de la productividad pecuaria y la protección de la salud animal y humana en el país.

Este enfoque social convierte a la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia** en un espacio de aprendizaje y transformación, donde la educación no solo se concibe como la adquisición de conocimientos, sino como una herramienta poderosa para el progreso del sector agropecuario y el bienestar de la sociedad en su conjunto.

Delimitación temporal

El presente estudio de investigación se llevó a cabo en un **período de seis meses**, comprendido entre el **2 de enero de 2023 y el 30 de junio de 2023**. Durante este lapso, se desarrollaron de manera rigurosa y sistemática todas las etapas del proceso investigativo,

desde la planificación inicial hasta la recopilación, análisis e interpretación de los datos obtenidos.

La elección de este marco temporal responde a la necesidad de garantizar una ejecución ordenada y meticulosa del estudio, permitiendo el seguimiento adecuado de cada una de sus fases. Durante los primeros meses, se llevó a cabo una **fase exploratoria y de revisión teórica**, en la que se definieron los enfoques metodológicos y los criterios de análisis. Posteriormente, se realizó la **recolección de datos en campo**, proceso fundamental que permitió obtener información directa y contrastable sobre las variables de estudio. Finalmente, en los últimos meses, se llevó a cabo la **sistematización, procesamiento y análisis de los resultados**, con el fin de extraer conclusiones sólidas y fundamentadas.

Cabe destacar que el desarrollo de la investigación estuvo condicionado por factores tanto internos como externos, incluyendo la disponibilidad de recursos, las condiciones climáticas de la región y la programación académica de la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac**. A pesar de estos elementos, el cumplimiento del cronograma establecido permitió la obtención de hallazgos relevantes, cuya aplicación contribuirá al avance del conocimiento en la disciplina.

Este período de seis meses no solo fue suficiente para alcanzar los objetivos propuestos, sino que también aseguró la validez y confiabilidad de los datos recopilados, fundamentales para la construcción de conclusiones que aporten significativamente al campo de la **medicina veterinaria y zootecnia** en el contexto académico y profesional.

Delimitación conceptual

Esta investigación se enmarca dentro de los estudios sobre la **percepción de la calidad educativa y la satisfacción estudiantil**, tomando como referencia enfoques teóricos y metodológicos que permiten analizar la relación entre la experiencia académica y las expectativas de los estudiantes. El estudio se fundamenta en principios de la **evaluación de**

la calidad educativa, abordando conceptos clave como **calidad del servicio educativo, percepción estudiantil, satisfacción académica y gestión institucional**, elementos esenciales para comprender la dinámica de la enseñanza superior en el ámbito de la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia** de la **Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA)**.

En términos generales, la investigación se sustenta en la idea de que la **calidad del servicio educativo** es un constructo multidimensional que involucra aspectos como la infraestructura, los recursos académicos, la formación docente, la gestión administrativa y la accesibilidad a oportunidades de aprendizaje. A su vez, la **satisfacción estudiantil** se entiende como la percepción subjetiva de los alumnos respecto a su experiencia en la institución, la cual está determinada por la concordancia entre sus expectativas previas y los servicios efectivamente recibidos.

Desde esta perspectiva, el estudio busca explorar cómo los estudiantes valoran y experimentan el servicio educativo proporcionado por la **Escuela Académico Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia – UNAMBA**, identificando fortalezas y áreas de mejora en el modelo de enseñanza y en la gestión institucional. Para ello, se emplean enfoques de medición basados en indicadores de satisfacción y calidad percibida, tomando en cuenta tanto factores objetivos (infraestructura, equipamiento, currículo) como subjetivos (percepción de los docentes, clima institucional, atención administrativa).

En definitiva, la **delimitación conceptual** de esta investigación permite establecer un marco claro para el análisis, garantizando un enfoque estructurado y metodológicamente sólido en la evaluación de la percepción estudiantil respecto a la calidad del servicio educativo brindado en la institución.

Planteamiento del problema de investigación

En el ámbito de la educación superior, la **calidad del servicio educativo** y la **satisfacción estudiantil** constituyen dos variables interdependientes que influyen en la percepción, el desempeño académico y la proyección profesional de los estudiantes. La

relación entre estos factores es de gran interés, ya que permite comprender cómo la eficiencia y eficacia de los servicios ofrecidos por una institución inciden en la experiencia educativa de sus alumnos.

En este contexto, la presente investigación se centra en el análisis de la relación entre la **calidad del servicio educativo** y la **satisfacción de los estudiantes** de la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA)** durante el año 2023. La interrogante principal que guía este estudio es la siguiente:

Pregunta General

¿Cómo se correlaciona la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia – UNAMBA, 2023?

Este cuestionamiento busca explorar la existencia de una relación significativa entre los servicios educativos brindados por la institución y el grado de satisfacción de sus estudiantes. Para ello, se analizarán diversas dimensiones del servicio educativo, tales como la infraestructura, los recursos académicos, la competencia del cuerpo docente, la eficiencia administrativa y la accesibilidad a oportunidades de aprendizaje. Asimismo, se estudiarán los niveles de satisfacción de los alumnos en función de sus expectativas, percepciones y experiencias dentro del entorno universitario.

El estudio tiene como propósito no solo identificar la correlación entre ambas variables, sino también generar información relevante que contribuya a la mejora continua de la calidad educativa en la UNAMBA. Se espera que los hallazgos permitan a la institución implementar estrategias orientadas a optimizar sus servicios y fortalecer el bienestar estudiantil, garantizando así una formación académica de excelencia y acorde a las necesidades del sector veterinario y zootecnista en el país.

Problemas específicos

Para comprender con mayor profundidad la correlación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil, la presente investigación desglosa su análisis en aspectos específicos que permiten evaluar diferentes dimensiones del servicio brindado por la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia – UNAMBA**. A partir de ello, se plantean las siguientes interrogantes:

PE1: ¿Existe una relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la carrera de Medicina Veterinaria y Zootecnia – UNAMBA?

Este problema se enfoca en la infraestructura, el equipamiento y los recursos físicos con los que cuenta la institución para la enseñanza y el aprendizaje. Se analizará cómo aspectos como la disponibilidad de aulas, laboratorios, tecnología, bibliografía y demás recursos tangibles influyen en la percepción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio educativo y su nivel de satisfacción con la universidad.

PE2: ¿Existe una relación entre los elementos de confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia – UNAMBA?

En este apartado, se evaluará la capacidad de la institución para cumplir con los servicios académicos prometidos de manera efectiva y consistente. Se estudiará si los estudiantes perciben que la universidad brinda información clara y precisa, si los procesos administrativos y académicos se desarrollan con transparencia y si la institución demuestra un alto grado de compromiso con la formación profesional de sus alumnos.

PE3: ¿Existe una relación entre los elementos de capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia – UNAMBA?

Este problema aborda la rapidez y eficacia con la que la universidad responde a las necesidades y requerimientos de los estudiantes. Se analizará si el personal administrativo y

docente muestra disposición para atender consultas, resolver inconvenientes y proporcionar asistencia oportuna en los procesos académicos, administrativos y de bienestar estudiantil.

PE4: ¿Existe una relación entre los elementos de seguridad y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia – UNAMBA?

La seguridad en la educación superior es un factor determinante en la percepción de calidad del servicio educativo. En este aspecto, se explorará si los estudiantes sienten confianza en la formación que reciben, en la competencia y experiencia del cuerpo docente, así como en el respaldo institucional que la universidad les brinda para su desarrollo profesional y académico.

PE5: ¿Existe una relación entre los elementos de empatía y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia – UNAMBA?

Finalmente, este problema específico analiza el grado de empatía y cercanía que la institución y su personal muestran hacia los estudiantes. Se evaluará si los docentes y administrativos comprenden las necesidades individuales de los alumnos, si ofrecen un trato personalizado y si existen mecanismos que permitan fortalecer la conexión entre la universidad y su comunidad estudiantil.

A través del análisis de estos cinco aspectos fundamentales, la investigación busca identificar las áreas de oportunidad y mejora dentro del servicio educativo de la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia – UNAMBA**, con el objetivo de formular recomendaciones que contribuyan a elevar la calidad académica y optimizar la experiencia de los estudiantes en la institución.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

El propósito central de esta investigación es **determinar la relación entre los elementos de calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela**

Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA) durante el año 2023.

Este objetivo busca analizar de manera integral cómo los diversos componentes que conforman la calidad del servicio educativo impactan en la percepción y satisfacción de los estudiantes. Para ello, se evaluarán aspectos clave como la infraestructura, la confiabilidad en los procesos administrativos y académicos, la capacidad de respuesta de la institución, la seguridad en la formación profesional y la empatía en el trato con los alumnos.

La investigación se enfocará en establecer correlaciones significativas entre estos factores, identificando aquellas dimensiones que tienen mayor influencia en la experiencia educativa y aquellas que requieren mejoras para optimizar la formación académica y el bienestar estudiantil.

A partir de este análisis, se espera generar un conjunto de hallazgos que contribuyan a fortalecer la gestión de la calidad educativa en la UNAMBA, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones institucionales y la implementación de estrategias que favorezcan el desarrollo académico y profesional de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia.

Objetivos específicos

Para alcanzar el objetivo general de la investigación, se han definido los siguientes **objetivos específicos**, los cuales permitirán analizar de manera detallada la relación entre los diferentes componentes de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA** durante el año 2023:

OE1: Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia – UNAMBA, 2023.

Este objetivo busca evaluar el impacto que tienen los recursos físicos y materiales en la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo. Se analizarán aspectos como la infraestructura de la universidad, la disponibilidad y modernidad del equipamiento en laboratorios, la accesibilidad a bibliografía especializada y la adecuación de los espacios de estudio y práctica.

OE2: Identificar la relación que hay entre los elementos de confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia – UNAMBA, 2023.

En este punto, se examinará la capacidad de la institución para cumplir de manera efectiva con sus compromisos académicos y administrativos. Se evaluará la precisión y transparencia en la gestión de procesos académicos, la claridad en la comunicación institucional y el nivel de confianza que los estudiantes depositan en la universidad en cuanto a la calidad de su formación profesional.

OE3: Describir la relación que hay entre los elementos de capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia – UNAMBA, 2023.

Este objetivo tiene como propósito analizar cómo la rapidez y eficiencia en la atención de solicitudes académicas y administrativas inciden en la percepción de los estudiantes. Se investigará la disponibilidad y accesibilidad del personal docente y administrativo para resolver dudas, gestionar trámites y proporcionar soluciones oportunas ante problemas que puedan afectar el desarrollo académico de los estudiantes.

OE4: Precisar la relación que existe entre los elementos de seguridad y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia – UNAMBA, 2023.

Se explorará el nivel de confianza y seguridad que los estudiantes perciben en su proceso de formación, abarcando tanto la competencia y preparación del cuerpo docente como la estabilidad de los servicios educativos ofrecidos. Además, se analizarán factores

relacionados con la seguridad física dentro de las instalaciones universitarias y el respaldo institucional en la formación académica y profesional de los alumnos.

OE5: Detallar la relación que hay entre los elementos de empatía y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia – UNAMBA, 2023.

Por último, se estudiará el grado de empatía que la universidad y su personal docente y administrativo muestran hacia los estudiantes. Se evaluará si los alumnos sienten que sus necesidades académicas y personales son comprendidas y atendidas, así como el nivel de atención personalizada y acompañamiento en su proceso de aprendizaje.

Estos **objetivos específicos** permitirán analizar de manera estructurada los diferentes factores que intervienen en la percepción de la calidad del servicio educativo y su relación con la satisfacción estudiantil, proporcionando así una base sólida para la formulación de estrategias de mejora dentro de la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia – UNAMBA**.

Justificación e importancia del estudio

Justificación de la investigación

Justificación de la Investigación

En toda exploración científica, la justificación constituye un pilar fundamental que da sentido y dirección al estudio. Como señala **Méndez (2012)**, la investigación puede responder a diversas finalidades, que pueden ser de carácter **teórico, práctico o metodológico**, dependiendo del propósito con el que se lleve a cabo el análisis y la generación de conocimiento. Estos tres enfoques permiten definir el alcance y la relevancia de un estudio dentro del contexto académico y profesional.

Justificación Teórica

En el ámbito de la investigación científica, la **justificación teórica** es esencial para la construcción y fortalecimiento del conocimiento en una disciplina. Se fundamenta en la necesidad de desarrollar una argumentación abstracta que permita fomentar la reflexión, estimular el debate sobre las normas del conocimiento vigente, cuestionar paradigmas establecidos, comparar resultados obtenidos en estudios previos y realizar un análisis epistemológico sobre el estado actual del saber en un área específica.

Este estudio, centrado en la **relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes**, se inscribe en un campo en constante evolución dentro de la gestión educativa. Si bien existen diversas aproximaciones teóricas que han abordado la calidad en la educación superior y su impacto en la experiencia estudiantil, aún persisten interrogantes sobre cómo estos factores se manifiestan en diferentes contextos académicos y sociales. Al enfocarse en la realidad de la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA)**, esta investigación contribuye a la comprensión de estos fenómenos en el contexto de una universidad pública peruana, ofreciendo un análisis fundamentado que puede servir como base para futuras investigaciones.

Asimismo, este estudio permitirá contrastar y validar teorías existentes sobre la percepción de la calidad educativa y la satisfacción estudiantil en instituciones de educación superior, además de abrir la posibilidad de generar nuevos modelos explicativos que ayuden a comprender mejor los factores que inciden en la formación de los estudiantes en carreras profesionales orientadas a las ciencias agropecuarias y veterinarias.

Justificación Práctica

Desde un punto de vista **práctico**, toda investigación debe tener un impacto real en la solución o mitigación de un problema concreto. En este caso, el estudio busca no solo generar conocimiento, sino también proporcionar información relevante para la toma de decisiones dentro de la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA**.

El análisis de la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes permitirá identificar puntos críticos en la experiencia estudiantil y determinar aquellas áreas que requieren mejoras. Factores como la adecuación de la infraestructura, la disponibilidad de recursos académicos, la eficiencia administrativa, la accesibilidad a oportunidades de aprendizaje y la relación con el cuerpo docente son elementos clave que influyen en la percepción de los alumnos sobre su formación profesional.

A partir de los hallazgos de esta investigación, se podrán formular estrategias concretas para optimizar la gestión educativa, mejorar los servicios institucionales y diseñar iniciativas que incrementen el nivel de satisfacción de los estudiantes. Esto contribuirá directamente a fortalecer la calidad académica en la universidad, promoviendo un entorno más favorable para el aprendizaje y la formación de profesionales altamente capacitados en medicina veterinaria y zootecnia.

Además, los resultados de este estudio pueden servir como insumo para la elaboración de planes de mejora continua en la educación superior, proporcionando herramientas que permitan a las autoridades universitarias y a los actores educativos implementar acciones basadas en evidencia empírica, asegurando así un impacto positivo en la comunidad estudiantil y en la calidad de la enseñanza impartida.

Justificación Metodológica

En el campo de la **investigación científica**, la justificación metodológica cobra relevancia cuando un estudio propone nuevas estrategias, enfoques o métodos para la generación de conocimiento. En este sentido, esta investigación no solo se limita a analizar la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, sino que también sugiere la aplicación de instrumentos de medición que permitan evaluar con precisión estos factores dentro del contexto específico de la UNAMBA.

Uno de los aportes metodológicos más importantes de este estudio radica en la adopción y adecuación de herramientas analíticas que permitan medir de manera objetiva la

percepción estudiantil respecto a la calidad del servicio educativo. La selección de técnicas de recolección de datos, la aplicación de modelos de análisis estadístico y la implementación de indicadores de medición asegurarán que los resultados obtenidos sean confiables, replicables y de utilidad tanto para la comunidad académica como para los gestores educativos.

Asimismo, el estudio propone una metodología estructurada que puede ser replicada o adaptada en otras universidades públicas del país que busquen evaluar la percepción de sus estudiantes en relación con la calidad del servicio educativo. Esto convierte a la investigación en un referente metodológico para futuros estudios que deseen abordar problemáticas similares en el ámbito de la educación superior.

Importancia de la Investigación

La relevancia de este estudio trasciende el ámbito académico, ya que sus conclusiones pueden tener implicancias directas en la formulación de políticas institucionales orientadas a la mejora de la educación superior en el Perú. La calidad educativa es un pilar esencial en la formación de profesionales capacitados y comprometidos con el desarrollo del país, y comprender la experiencia de los estudiantes es un paso clave en la construcción de universidades más eficientes, inclusivas y adaptadas a las necesidades del siglo XXI.

En suma, esta investigación se justifica tanto por su **aporte teórico**, que contribuye a la evolución del conocimiento en el campo de la educación superior, como por su **relevancia práctica**, que busca generar cambios concretos en la gestión educativa de la UNAMBA. Su enfoque **metodológico riguroso** le otorga solidez y confiabilidad, asegurando que los hallazgos obtenidos no solo respondan a una inquietud académica, sino que también tengan un impacto positivo en la optimización de la experiencia universitaria y el fortalecimiento de la formación profesional en la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA**.

Importancia

La exploración científica en el ámbito de la educación superior no solo permite generar conocimiento, sino que también facilita la **evaluación y mejora de los servicios académicos y administrativos**. En este contexto, la presente investigación adquiere una importancia significativa, ya que busca **determinar el grado de calidad del servicio educativo y su relación con la satisfacción estudiantil**, analizando de qué manera estos factores impactan en la experiencia de los alumnos dentro de la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA)**.

La relevancia de este estudio se manifiesta en diversos niveles:

1. Impacto en la gestión educativa

Los hallazgos obtenidos en esta investigación proporcionarán **insumos clave para el desarrollo de estrategias de mejora continua** dentro de la universidad. La calidad del servicio educativo no solo depende de la infraestructura o del nivel académico de los docentes, sino también de la eficiencia de los procesos administrativos, la disponibilidad de recursos y la percepción que los estudiantes tienen sobre su formación. Al comprender cómo estos factores influyen en la satisfacción de los alumnos, la universidad podrá implementar **acciones correctivas y preventivas** que optimicen la experiencia estudiantil y garanticen una formación de excelencia.

2. Evaluación de la calidad del servicio educativo

Uno de los principales aportes de este estudio radica en su capacidad para proporcionar una **evaluación objetiva y sistemática de la calidad del servicio educativo** en la UNAMBA. Al emplear métodos de análisis cuantitativo y cualitativo, se podrá obtener un diagnóstico preciso sobre el estado actual de la educación en la facultad, permitiendo a los directivos y docentes identificar oportunidades de mejora en aspectos como:

- **Infraestructura y equipamiento**
- **Accesibilidad y eficiencia en los servicios administrativos**
- **Atención y acompañamiento por parte del personal docente y administrativo**
- **Disponibilidad de materiales académicos y tecnológicos**

Este diagnóstico servirá como punto de partida para futuras investigaciones y propuestas de innovación en la educación superior.

3. Contribución a la satisfacción estudiantil

Un aspecto fundamental de la investigación es su contribución a la comprensión del concepto de **satisfacción estudiantil**. La educación universitaria no solo debe centrarse en la transmisión de conocimientos, sino también en la creación de un ambiente de aprendizaje en el que los estudiantes se sientan **valorados, motivados y respaldados por la institución**.

A través de este estudio, se podrá:

- **Comprender las expectativas y necesidades de los estudiantes respecto a su formación.**
- **Identificar los factores que inciden en su satisfacción o insatisfacción.**
- **Proponer estrategias para fortalecer el vínculo entre la universidad y su comunidad estudiantil.**

Esta información será valiosa para la implementación de **políticas institucionales orientadas al bienestar y desarrollo académico de los alumnos**, asegurando una experiencia educativa integral.

4. Aplicabilidad en otras instituciones de educación superior

Si bien el estudio se centra en la UNAMBA, sus resultados pueden ser de utilidad para otras universidades e instituciones de educación superior que busquen mejorar la calidad

de sus servicios y la satisfacción de sus estudiantes. El modelo de análisis propuesto en esta investigación podrá ser replicado y adaptado en diferentes contextos académicos, permitiendo que otras facultades y universidades implementen estrategias basadas en evidencia científica.

5. Impacto en la formación profesional de los estudiantes

Garantizar una educación de calidad es fundamental para la formación de profesionales altamente capacitados en el ámbito de la **medicina veterinaria y zootecnia**. Al mejorar los servicios educativos y administrativos, se contribuye a la creación de un entorno académico que favorezca el desarrollo de competencias técnicas, científicas y humanas en los estudiantes, permitiéndoles insertarse con éxito en el mercado laboral y responder a los desafíos de su profesión.

En definitiva, la importancia de esta investigación radica en su capacidad para generar **conocimiento aplicable, mejorar la gestión educativa, fortalecer la satisfacción estudiantil y contribuir a la formación de profesionales altamente competentes**. Al proporcionar una evaluación integral del servicio educativo en la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA**, este estudio se convierte en una herramienta fundamental para la **toma de decisiones estratégicas** dentro de la universidad, asegurando que la calidad educativa se mantenga como una prioridad y evolucionando constantemente en beneficio de la comunidad estudiantil.

Factibilidad de la investigación

La **factibilidad de una investigación** es un aspecto crucial que determina la viabilidad del estudio en función de los recursos disponibles, la planificación estratégica y la capacidad de ejecución del proyecto en un marco temporal establecido. En este sentido, la presente investigación se diseñó considerando la accesibilidad a los **recursos materiales, humanos y financieros** necesarios para cumplir con los objetivos propuestos y garantizar el desarrollo exitoso del estudio.

1. Disponibilidad de recursos y planificación estratégica

Para asegurar la viabilidad del proyecto, se elaboró un **plan de trabajo estructurado**, en el que se definieron claramente las actividades a realizar en cada fase del estudio. Este plan incluyó la elaboración de un **cuadro de presupuesto detallado**, en el cual se especificaron los costos asociados a cada una de las etapas de la investigación, permitiendo una adecuada distribución de los recursos y evitando contratiempos que pudieran comprometer la ejecución del estudio.

La planificación se diseñó de manera **realista y alcanzable**, asegurando que cada actividad se llevara a cabo en los plazos establecidos dentro de un **cronograma de actividades bien definido**. En este caso, el período de estudio se delimitó en un **semestre académico (2023-1)**, lo que permitió desarrollar cada fase del proceso investigativo —desde la recolección de datos hasta el análisis y presentación de resultados— dentro de un marco temporal adecuado y sostenible.

2. Recursos financieros y autosostenibilidad del proyecto

Desde una perspectiva económica, la investigación se llevó a cabo gracias a la **autogestión de recursos**, asegurando así la disponibilidad de los insumos necesarios para el desarrollo del estudio sin depender de fuentes externas de financiamiento que pudieran condicionar su ejecución o limitar su alcance.

Los gastos considerados en el proyecto incluyeron:

- **Materiales de recolección de datos** (cuestionarios, impresiones, formatos de evaluación).
- **Acceso a bibliografía y bases de datos científicas** para la fundamentación teórica.
- **Movilización y logística** para la aplicación de encuestas y entrevistas.
- **Procesamiento y análisis de datos**, incluyendo herramientas estadísticas y software especializado.

- **Revisión y edición de los contenidos** para garantizar una presentación clara y precisa de los resultados obtenidos.

La correcta gestión de estos recursos permitió que la investigación se desarrollara sin interrupciones, asegurando la obtención de resultados confiables y válidos.

3. Accesibilidad a la información y viabilidad metodológica

Otro factor determinante en la factibilidad del estudio fue la **disponibilidad de información** y el acceso a fuentes primarias y secundarias necesarias para el análisis. La recopilación de datos se realizó a través de **instrumentos diseñados específicamente para medir la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil**, asegurando que la metodología fuera viable y adecuada para el contexto de la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA**.

Además, la aplicación de estos instrumentos fue posible gracias a la colaboración de estudiantes, docentes y personal administrativo, quienes proporcionaron datos clave para la investigación. La participación activa de estos actores permitió obtener información directa y relevante, enriqueciendo el análisis y asegurando que los hallazgos reflejaran fielmente la realidad de la institución.

4. Capacidad operativa y viabilidad técnica

Desde una perspectiva técnica, la investigación contó con los recursos necesarios para el procesamiento de los datos, incluyendo **software especializado para el análisis estadístico** y herramientas tecnológicas que facilitaron la interpretación de los resultados. Esto garantizó que el estudio cumpliera con estándares de rigurosidad científica, asegurando la **validez, confiabilidad y replicabilidad** de los hallazgos obtenidos.

Asimismo, el diseño metodológico del estudio fue estructurado de manera que pudiera ejecutarse sin obstáculos significativos, contemplando estrategias de contingencia ante posibles imprevistos que pudieran surgir durante el desarrollo de la investigación.

En síntesis, la **factibilidad de la investigación** estuvo respaldada por una planificación estratégica sólida, un adecuado manejo de los recursos financieros y una metodología viable que permitió la recopilación y análisis eficiente de los datos. La autogestión de los recursos garantizó la independencia y continuidad del estudio, mientras que la disponibilidad de información y la colaboración de la comunidad universitaria facilitaron la ejecución del proyecto sin contratiempos.

Gracias a esta estructuración bien definida, el estudio se desarrolló con éxito dentro del **semestre académico 2023-1**, cumpliendo con los objetivos planteados y proporcionando resultados que contribuirán a la **mejora continua de la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la UNAMBA**.

Limitaciones del estudio

Todo proceso investigativo enfrenta desafíos y factores que pueden influir en su desarrollo. Sin embargo, en el presente estudio, se contó con el respaldo institucional necesario para llevar a cabo cada una de sus fases de manera eficiente. Desde su concepción hasta la recopilación y análisis de los datos, se gestionaron los recursos requeridos y se obtuvo el apoyo necesario de las autoridades universitarias, lo que permitió un desarrollo fluido del estudio en la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA)**.

1. Accesibilidad y apoyo institucional

Para garantizar la obtención de información confiable y representativa, se estableció comunicación con las **autoridades universitarias**, quienes brindaron las **facilidades necesarias y el tiempo adecuado** para la ejecución del estudio. A diferencia de otras investigaciones en las que el acceso a datos puede representar un obstáculo, en este caso, se contó con una predisposición favorable por parte de los responsables de la institución, lo que facilitó la implementación de los instrumentos de recolección de información.

Gracias a esta apertura institucional, se pudo llevar a cabo un proceso de levantamiento de datos sin restricciones, permitiendo obtener información valiosa directamente de los estudiantes y el personal académico y administrativo, garantizando así la calidad y representatividad de los resultados obtenidos.

2. Recursos humanos y acceso a información especializada

Un aspecto clave en la viabilidad del estudio fue la disponibilidad de **recursos humanos capacitados** para proporcionar información relevante y responder a las consultas necesarias durante el proceso de investigación. Se contó con la colaboración de docentes, administrativos y estudiantes, quienes brindaron su experiencia y conocimiento en torno a la dinámica institucional y los factores que influyen en la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil.

Asimismo, se tuvo acceso a fuentes de información secundaria de calidad, incluyendo bases de datos, artículos científicos, documentos institucionales y bibliografía especializada en el ámbito de la educación superior y la evaluación de servicios académicos. Esto permitió una fundamentación teórica sólida, asegurando que el análisis del estudio se realizara con un enfoque académico riguroso.

3. Financiamiento y sostenibilidad del estudio

El desarrollo de esta investigación fue posible gracias a un **esquema de autofinanciamiento**, lo que permitió gestionar de manera independiente los recursos requeridos para la ejecución del estudio sin depender de fuentes externas de financiamiento. Este factor brindó una mayor flexibilidad en la toma de decisiones, asegurando que cada etapa del proyecto se desarrollara conforme a los plazos establecidos y sin limitaciones económicas que pudieran afectar su continuidad.

Los costos asociados a la recolección y procesamiento de datos, la impresión de documentos, el acceso a herramientas tecnológicas y el análisis estadístico fueron cubiertos

de manera autosuficiente, garantizando que el estudio se llevara a cabo de manera eficiente y sin interrupciones.

4. Posibles limitaciones y estrategias para minimizarlas

Si bien hasta el momento no se han identificado restricciones significativas en la ejecución del estudio, es importante reconocer que cualquier investigación puede enfrentar desafíos inesperados. Algunas de las posibles limitaciones que podrían presentarse incluyen:

- **Disponibilidad de los participantes**: Aunque se contó con la colaboración de estudiantes y docentes, factores como carga académica y compromisos laborales podrían haber influido en la participación de algunos encuestados. Para mitigar este riesgo, se diseñó un plan flexible de aplicación de encuestas y entrevistas, permitiendo a los participantes responder en horarios accesibles.
- **Factores externos e institucionales**: Cambios en la administración universitaria, modificaciones en las normativas internas o situaciones externas imprevistas podrían haber afectado la disponibilidad de datos o la ejecución de actividades planificadas. Sin embargo, la sólida planificación y el respaldo institucional recibido redujeron significativamente este tipo de riesgos.
- **Tiempo de procesamiento y análisis de datos**: Aunque se estableció un cronograma bien estructurado, el análisis de información requiere precisión y rigurosidad. Se implementaron estrategias de organización para optimizar el tiempo de procesamiento y garantizar resultados confiables sin afectar la calidad del estudio.

En términos generales, el presente estudio ha sido desarrollado en un entorno favorable, con acceso a la información requerida, disponibilidad de recursos humanos capacitados y el apoyo de las autoridades de la **Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA**. Gracias a una planificación estratégica eficiente, una metodología bien definida y un financiamiento autosostenible, la investigación ha podido llevarse a cabo sin contratiempos significativos.

Si bien toda investigación puede enfrentar desafíos operativos, en este caso se han implementado medidas que han permitido minimizar cualquier posible obstáculo, asegurando que el estudio se desarrolle con **rigurosidad, objetividad y eficiencia**. Esto garantiza la validez de los hallazgos y su aplicabilidad en la mejora de la calidad educativa y la satisfacción estudiantil dentro de la institución.

CAPITULO II

BASE TEÓRICA Y MARCO REFERENCIAL

El presente capítulo tiene como finalidad establecer el sustento teórico y conceptual de la investigación, proporcionando un marco de referencia que permita comprender la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA).

Para ello, se abordarán los antecedentes de estudios previos, tanto a nivel internacional como nacional, que han explorado problemáticas similares en el ámbito de la educación superior. Posteriormente, se definirán los principales conceptos relacionados con la calidad educativa, los modelos de evaluación de la calidad y las dimensiones del servicio educativo, aspectos fundamentales para entender el contexto en el que se desarrolla la investigación. Asimismo, se analizarán las teorías que sustentan la investigación, estableciendo una base científica sólida para la interpretación de los resultados obtenidos.

En este capítulo también se estudiará el concepto de satisfacción estudiantil, un factor determinante en la percepción de la calidad del servicio académico. La relación entre estos dos elementos es fundamental, ya que influye en la experiencia de los estudiantes, su desempeño académico y su compromiso con la institución educativa.

Finalmente, se presentará una definición clara de los términos clave empleados en la investigación, con el propósito de uniformizar el lenguaje y evitar ambigüedades en la interpretación de los hallazgos. A través de este marco teórico, se busca establecer las bases conceptuales que guiarán el desarrollo del estudio y contribuirán a una mejor comprensión de la problemática investigada.

Antecedentes del estudio

Antecedentes Internacionales de la investigación

El análisis de antecedentes internacionales permite contextualizar el presente estudio dentro de un marco global, contrastando hallazgos previos y estableciendo puntos de referencia en torno a la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. En este sentido, la literatura académica ha abordado esta temática desde diferentes enfoques metodológicos y en distintos entornos universitarios, proporcionando evidencia empírica sobre los factores que determinan la percepción de calidad y su impacto en la experiencia educativa de los estudiantes.

Uno de los estudios relevantes en este ámbito es el realizado por **Maza, Vergara, Pacheco y Medrano (2022),** en el cual se examina la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en estudiantes de pregrado de la Universidad de Córdoba, Colombia. Utilizando la técnica de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS), los investigadores determinaron que aspectos como la tangibilidad, la rapidez en la respuesta, la empatía y la confiabilidad explican en gran medida la percepción de calidad del servicio educativo, mientras que la seguridad no tuvo un impacto significativo.

Este tipo de investigaciones contribuyen a la comprensión de cómo se estructura la percepción de calidad en diferentes contextos y cómo influye en la satisfacción de los estudiantes. Además, los hallazgos de estos estudios pueden servir como referencia para la formulación de estrategias de mejora en instituciones educativas de otras regiones, incluyendo el caso de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA. A lo largo de este apartado, se presentará en detalle el estudio mencionado y otros antecedentes relevantes, con el objetivo de fortalecer el sustento teórico de la presente investigación.

Patrón Cortés, (2021) El estudio realizado en “Calidad y satisfacción con los servicios escolares en las de una institución de educación superior mexicana” Perspectivas de los de los estudiantes. (U. A. Campeche, Ed.) publicado por la Revista Iberoamericana para la Investigación y desarrollo de la educación superior. El vigente estudio se realizó en

el "departamento de Servicios Escolares" en un centro superior de estudios en la ciudad de México y tuvo como objetivo calcular la calidad de los servicios brindados por apreciaciones de los escolares. Por tanto, este estudio se realizó, por tanto, este estudio fue exploratorio y descriptivo; primero se realizaron mediciones cuantitativas, seguidas de entrevistas cualitativas utilizando métodos de grupos focales. Los hallazgos revelan que la calidad del servicio que brinda por la sección de SE es suficiente en términos de la percepción de los estudiantes. Las puntuaciones más bajas se encontraron en términos de idoneidad de respuesta y empatía, ya que las principales deficiencias prevalecieron en la actitud de los empleados individuales del sector SE, que a veces se manifestó en falta de amabilidad, carácter y tiempo de reacción. Por lo tanto, los administradores deben inspirara estos empleados con el significado y la importancia de servir a los estudiantes e incorporarlos en su misión, visión y metas. Por lo tanto, se recomienda que una organización desarrolle una cultura sensible al servicio en la que todos los empleados sean amigables, corteses, serviciales y expertos, respaldada por la teoría del comportamiento organizacional. También se recomienda establecer una estructura de evaluación permanente en la institución para Finalizar la evaluación de la satisfacción de los estudiantes para perfeccionar la calidad de los servicios educativos ofrecidos.

Choque, (2021) "Calidad educativa y satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia". (U. A. Bolivia, Ed.) Revista Boliviana de Educación, El grado de aprendizaje en los estudiantes en la educación de la formación del universitario que indica que es una temática de considerable interés para las universidades y para el Estado de Bolivia. La materia de la investigación fue apreciar el nivel determinado variables y las características que influyen en la eficacia del estudio de los estudiantes de la "Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia", según el contenido de los planes de estudios del 2016-2020. El estudio se ejecutó utilizando con una orientación en el ámbito de forma cualitativo con diseño no experimental de tipo explicativo. Para tomar la muestra se realizó aleatoriamente con 255 estudiantes. Para la recogida de datos se ha implementado un sondeo, utilizando como herramienta un temario de preguntas diseñado con respuestas tipo escala de

Likert que proporcionaban cinco alternativas posibles. La revelación más significativa fue que los variables y características que aportan a la eficiencia educativa se situaron en el Nivel 3, indicando que la eficiencia educativa es admisible con el modelo que se aspira.

Jiménez, Y.; Mapén, F.; Martinez, G., (2020) "Medición de la satisfacción de los egresados con los servicios universitarios en estudiantes de Posgrado": estudios en una "Universidad Pública. (U. J. Tabasco, Ed.)". "Revista de Investigación Académica sin Frontera". La evaluación de los servicios universitarios se considera apropiada cuando cambian opiniones e indicadores de satisfacción de los estudiantes. Si bien es posible Cuantificar el nivel de satisfacción de los universitarios utilizando instrumentos a nivel superior, y muchos informes no muestran la confiabilidad por lo que este estudio se basa en un cuestionario propuesto por Jaqueline (2006), que mide el agrado de los estudiantes con la asistencia universitaria. Trata sobre adaptar y aplicar con base en la investigación presentada. El "Departamento Académico de Ciencias Económicas y Administrativas" (DACEA), una de los 12 departamentos de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT), realizó un total de 50 encuestas entre estudiantes de diferentes programas de posgrados. El cuestionario consta de 47 preguntas divididas en 10 aspectos diferentes. De los resultados obtenidos se encontró que la dimensión con menor satisfacción es el servicio de informática, ya que los estudiantes se mostraron algo insatisfechos con la plataforma de reinscripción, mientras que la dimensión con mayor grado de satisfacción fue la docencia, porque creen que los docentes cumplen con los requisitos de las profesiones antes mencionados.

Antecedentes Nacionales

El estudio de antecedentes nacionales es fundamental para entender el estado de la investigación en el contexto local y su relación con la problemática planteada. A través de estos estudios, es posible identificar patrones, factores determinantes y resultados previos que permitan establecer un marco comparativo con la presente investigación.

En este sentido, el trabajo de tesis de **Vásquez (2022)** titulado *"Calidad del servicio administrativo y satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Ingeniería Química e*

Industria Alimentaria, UNPRG", representa una contribución significativa al análisis de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción estudiantil en el ámbito universitario peruano. Mediante un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional no experimental, este estudio evaluó la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias de Alimentos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG), encontrando una correlación positiva significativa (r = 0.68) entre la calidad del servicio y la satisfacción estudiantil.

Los resultados de este estudio evidencian que más de la mitad de los estudiantes encuestados consideraban que la calidad del servicio ofrecido por la universidad no cumplía con sus expectativas, mientras que un 20% de los participantes expresaron insatisfacción con la atención recibida. Estos hallazgos resaltan la importancia de mejorar la gestión de los servicios universitarios para garantizar una experiencia satisfactoria y alineada con las expectativas de los estudiantes.

Este estudio es particularmente relevante para la presente investigación, ya que proporciona evidencia empírica de la existencia de una relación significativa entre la percepción de calidad y la satisfacción estudiantil en universidades peruanas. A lo largo de este apartado, se analizarán los principales hallazgos de este y otros estudios nacionales que refuercen el sustento teórico de la investigación, permitiendo contrastar resultados y plantear propuestas para la mejora continua en la calidad del servicio educativo.

Ugarte, (2021). Trabajo de tesis: “Calidad del servicio y satisfacción de estudiantes en la cafetería de la Universidad Nacional de Mayor San Marcos Lima”. El propósito central de la investigación fue analizar cómo se relacionan la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los alumnos dentro del comedor universitario de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2019. El enfoque planteado se caracteriza por ser teórico, no experimental, el estudio es de carácter transversal y correlacional, con un enfoque descriptivo. Su importancia radica en la capacidad para establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de la universidad. los instrumentos utilizados de esta investigación han sido validados y se considera confiable. Tras completar la

investigación, aplicar herramientas y realizar un estudio estadístico, luego se determinó que hay una relación positiva, significativa entre los elementos de calidad de los servicios en el comedor universitario de la universidad así mismo y el nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios de dicha institución es buena.

Amaru, (2021). "Calidad del servicio y satisffacion de los estudiantes en instituciones educativas publicas 06 ATE- 2021". Trabajo de tesis ejecutada en la Universidad Autonoma del Perú, Lima. La intención fundamental fue analizar la conección que hay entre las variables de cualidad de los servicios y el grado de satisfacción por parte de los alumnos de las instituciones educativas del estado de UGEL 06 - ATE - 2021. El estudio se ha caracterizado por la utilización del modelo básico, correlacional, no empírico, de corte transversal y basado en métodos cuantitativos. El tamaño de la muestra fue lirnitado e incluye un total de 336 estudiantes de los dos ultimos años del nivel secundario. Para medir las variables del trabajo de investigación se utilizaron herramientas como un cuestionario que constaba de 22 preguntas relacionadas con la calidad del servicio y 32 preguntas sobre el nivel de satisfacción de los alumnos. Ambos instrumentos estan validados segun estandares metodo1ógicos y profesionales de expertos. Una vez más, los hallazgos revelan que la fiabilidad de las herramientas mediante coeficiente de confiabilidad de Cronbach la cual denota una seguridad de 0.806 para la versatil cualidad de lod servicios y 0.812 para la variable satisfacción de estudiantes de UGEL 06-ATE. Los resultados del presente trabajo de investigación fueron considerablemente satisfactorios. Asimismo, se concluyó que el coeficiente de correlación Rho de Spearman utilizado fue de 0.914, con una relevancia de 0.000, menor a 0.05, lo cual nos dice que hay una correspondencia positiva perfecta entre las variables estudiadasentre, ademas los estudiantes se ven influenciados por diferentes estímulos, prácticas y acelerada. Estos conocimientos se dán como sugerencia para la implementacion de diversas estrategias para comprender el comportamiento humano.

Rocha, (2020) "Calidad de servicio y satisfacci6n de los estudiantes de la Facultad de Gestión Profesional, Universidad Nacional de Ucayali, 2018". Investigacion Doctoral realizada en la Universidad Ucayali, Pucallpa. Este estudio responde a la siguiente

pregunta: ¿Cuál es la correlación que existe entre la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes dentro de la Facultad de Estudios Administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali durante el año 2018?: Por lo tanto, el objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción entre los estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018. El estudio adoptó un enfoque de correlación descriptiva con un diseño de transacción de correlación. Se seleccionó una muestra total de 96 estudiantes, y luego se estratificó el ciclo de dos variables en proporción a 19 estudiantes por grupo, a ellos se les aplicó una escala Likert. Se realizaron dos encuestas para recolectar información, compilada en Microsoft Excel y procesada en SPSS25. Conclusión final: Existe una relación débil (cerca de cero) entre la calidad del servicio de la escuela profesional de Administración de empresas y la satisfacción de los estudiantes por los servicios prestados. Cuando realizamos la prueba de Pearson el resultado fue de, r=0.22 y la relación alcanzo el nivel de 0.05; por tanto aceptamos la hipótesis de investigación.

Astete, (2018) Tesis realizado en la Universidad Cesar Vallejo. Titulado: "Calidad de los servicios educativos y satisfacci6n estudiantil con los estudiantes de la Facultad de Contaduría de la Universidad de Alas Peruana, Cusco, 2018". Este estudio de investigación fue llevado a cabo en la Facultad de Contabilidad de la Universidad de Alas Peruanas, ubicada en la ciudad de Cusco. El objetivo principal fue analizar las opiniones de los estudiantes acerca de la calidad de los servicios educativos y cómo estas percepciones influyen en su satisfacción académica. La metodología del trabajo de investigación fue un diseño cuantitativo, no experimental, relacionado con el dominio. En cuanto ala población de estudio estava formado por 282 educandos de la scuela profesional de contabilidad, para ello se ha utilizado un cuestionario de la escala de Likert deseñado específicamente para este estudio. La referencia utilizando fue la prueba tau b de Kendall esto se basa en 95% que significa alta confianza. Por lo tanto hay una correlación positiva significante con la calidad de los servicios prestados por los docentes y la satisfaccion de los estudiantes de la Facultad de Contabildad de la Universidad Alas Peruanas, Cusco-Perú (57,4%). Año académico 2018.

Conceptos fundamentales

El análisis de los conceptos fundamentales en esta investigación permite establecer un marco teórico sólido que facilite la comprensión de la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil. Para ello, se abordan definiciones clave, teorías relacionadas y modelos de evaluación que han sido utilizados en estudios previos.

Calidad

Según el diccionario de la Real Academia Española, la calidad se define como el conjunto de propiedades que se le atribuyen a un objeto y que permiten evaluarlo como igual, superior o inferior respecto a otros de su tipo. (Por lo que no tiene un contenido implícito positivo, puede ser de buena o mala calidad), (Real academia Española, 2022).

En la literatura académica, la evaluación crea diferencias en la calidad del servicio con los estándares. La fundamentación se relaciona con la medida que realmente se aplica. Absolutamente, se pueden utilizar tres ideas que se tiene para una evaluación de la calidad de los servicios: calidad, satisfacción y valor. (Duque Oliva, 2005).

Calidad educativa

Calidad pedagógica de la ciencia documental desde la perspectiva de la educación social. Los principales hallazgos muestran que el enfoque de la calidad de la educación va desde la formación social hasta el esfuerzo conjunto de todos los participantes para desarrollar sus habilidades y resolver problemas en el entorno actual, por lo que no debe limitarse a los resultados de pruebas a gran escala. o formación. Obtener documentación que respalde la certificación y acreditación de los procesos de la agencia. (Martínez y otros, 2020)

Para (Elera, 2010). Menciona que la calidad de los servicios en el sector educativo está relacionada con la Satisfacción y con prestaciones proporcionadas por las organizaciones educativas. Sin embargo, se indica que la calidad de servicio debe reflejar a nivel del proceso, así como del resultado. Si el proceso carece de calidad, los resultados deseados no se lograrán. La principal meta el proceso de enseñanza y aprendizaje es la

capacitación de los alumnos, al final es un producto que se refleja en los logros académicos de los alumnos y en la satisfacción de quienes se benefician del proceso en la educación superior, (p. 17). 33).

Primero, afirmamos que la calidad es un recorrido permanente, no un punto de llegada. Un centro de formación, aprendizaje, colegio o universidad que opere en él se destaca principalmente por que implementa un sistema de desarrollo continuo para toda la organización a través del cual cambia día a día. La calidad es el espíritu de vida, solo necesita las ganas de hacer bien las cosas, y conseguir resultados y seguir desarrollándose.

Por otro lado, son las personas las que generan la calidad, ya sean directivos, técnicos, supervisores o docentes, que son conscientes del uso y aplicaci6n actual de los métodos de calidad para poder aplicarlos continuamente para mejorar la gestión. Los estudiantes y sus padres también forman parte del sistema de calidad.

Además, la calidad la aportan personas sensibles, formadas, motivadas y dispuestas a aplicar principios racionales sencillos encaminados al ahorro de esfuerzos y la consecución de resultados. (Andes Senlle y Nilda Gutierres, 2005).

El pensamiento teórico sobre la calidad de la educación es muy amplio y corresponde naturalmente a las condiciones individuales del sistema educativo y su ideología; hay muchas discusiones de cómo mejorar la cualidad de la educación, pero debido a que el concepto no está claramente definido, la polémica por la calidad de la educación continúa avanzando. (secretaria de educación pública, 2010). (Proides). (Vasquez tasayco, 2013).

Calidad objetiva y calidad subjetiva.

(Camison, C.; Cruz, S.; Gonzalez, T., 2006)

Las diferentes perspectivas conceptuales de la calidad se pueden dividir en dos categorías según hablen de calidad objetiva o subjetiva. La calidad objetiva resulta de la comparación de estándar y eficiencia, que se refiere a características de calidad que pueden

medirse cuantitativamente por métodos técnicos o tecnológicos. Este concepto describe la excelencia o la superioridad técnica en las características de un producto o proceso, independientemente de la persona que realiza la medición o del comprador del producto.

Este término de calidad subjetiva se fundamenta en las percepciones de los valores de individuos y se puede medir de forma cualitativa utilizando encuestas la satisfacción de los clientes (Camison, C.; Cruz, S.; Gonzalez, T., 2006).

Las teorías que sustentan la investigación cientifica

A. **La teoría de calidad total en la educación**: (Yarce, 2014) En el trabajo de investigación que ha realizado, indica: una correcta calidad que hay en la educación una búsqueda de un servicio lo más correcto posible para entregar un producto de buena calidad correctamente elaborado: una persona educada, ordena a elaborar un producto quedará satisfecha si el educando o los egresados que salen con una profesión y estos tienen una personalidad perfecta se ha logrado el objetivo. Pero también hay que decir que, para lograr este resultado, el requisito básico es que el principal cliente interno, el educador, también busque una buena calidad del personal e institucional (p. 30).

B. **Las teorías administrativas de las relaciones humanas:** Se hace referencia al postulado de la gestión de los vínculos humanas, esto indica Elton Mayo (1880-1949), “Esta teoría propone estudiar la organización como un conjunto de personas. Hace énfasis en las personas porque la persona es un ser social más que una persona económica racional (Dávila, 1985)., págs. 201-220)”. Así mismo nos informa que cada que cada individuo una personalidad única que lo distingue de los demás, la cual afecta cómo se comporta cada uno de ellos y las actitudes que adoptan al interactuar con otras personas. Esta personalidad también se ve considerablemente influenciada tanto por los otros individuos como por sus pares (Chiavenato, 1999).

C. Hace referencia a la teoría de la gestión del vínculo que hay en los humanos esto presenta Elton Mayo (1880-1949), Quien, Propone estudiar la

organización considerando a sus miembros como un grupo de individuos. Así mismo enfatiza la importancia de las personas, reconociendo que los seres humanos son seres sociales antes que actores racionales económicos. (Dávila, 1985, pp. 201-220). Este concepto, nos dice, que cada sujeto posee una personalidad única que la distingue de los demás individuos, la cual afecta su postura y comportamientos al interactuar con otros individuos, mientras también está sujeta a las influencias significativas de su entorno social. (Chiavenato, 1999).

D. **Teoría de las Necesidades Jerarquizadas:** Abraham Maslow (1984) menciona a (Ortiz, 2015), los autores mencionados proponen una teoría que todos los individuos tienen cinco exigencias primordiales básicas, clasificadas en armonía de la satisfacción, las cuales son: a) Necesidades fisiológicas, estas necesidades son de importancia primordial. relacionados con el individuo y su supervivencia; b) Las necesidades de seguridad tienen por objeto crear y mantener el orden y la seguridad para satisfacerlas; c) Necesidades sociales, que se refieren a la necesidad de tener compañía, afecto y estar participando socialmente con las personas. Dentro de estas necesidades se incluye el deseo de tener comunicación con otras personas, desarrollar amistades, expresar y recibir afecto, vivir en la comunidad, formar parte de un grupo y tener una experiencia de aceptación dentro de dicho grupo.

E. **Las necesidades de reconocimiento:** La obligación del ego o amor propio se centra en el deseo esencial de cada individuo de sentirse valorado, reconocido y destacado dentro de su entorno social. Esto también implica autoevaluación y respeto por uno mismo. Por otro lado, las necesidades de superación personal, también llamadas autorrealización o autorrealización, reflejan el ideal personal de cada persona. En este nivel los individuos aspiran a trascender, dejar un legado, realizar obras significativas y desarrollar plenamente su talento personal, (pp. 20 - 21).

F. Modelos de Calidad del Servicio:) (Giorgetti et al., 2014) y RIACES, (2004) (RIACES, 2004), se presentan algunos de los prototipos más más notables para evaluar la calidad en la educación universitaria.

Modelos de evaluación de la calidad

Giorgetti, Romero, & Vera, (2014) (Giorgetti, Romero, & Vera, 2014) y RIACES, (2004) (RIACES, 2004) Indica que algunos de los prototipos más distinguidos para poder estimar el nivel de excelencia en la educación universitaria:

El modelo de las normas ISO 9000

Presta en particular un énfasis en el contexto de la Guía de Interpretación del IRAM-ISO 9001 IRAM 30000 (IRAM 30000, 2001). El fin de los requerimientos del régimen de calidad del IRAM-ISO 9001 no es puntualizar los "productos" que la organización educativa debe dar, sino instituir cómo una organización debe operar los procesos para avalar dichos "productos" cumpla con las necesidades y expectativas. “Las expectativas de nuestros clientes.” El siguiente prototipo patrocina un enfoque basado en procesos, tomando en cuenta del comienzo de las acciones de instituciones educativas con procedimientos que están vinculados. Para hacer cumplir el sistema de administración de calidad y modernizar permanentemente la eficiencia, la organización debe:

- Distinguir las fases y administrarlos como corresponde.
- Evaluar la sucesión e interrelación de estos procesos.
- Resolver los estándares y los procedimientos indispensables para asegurar la operación y control efectivo de los metodos.
- Garantizar la disposición de los bienes y la comunicación necesaria, así puede soportar la operación y supervisión de los procesos.
- Monitorizar, medir y analizar el desarrollo de la educación,
- Llevar a cabo las medidas requeridas para conseguir las respuestas pronosticados y promover la mejora constante de los procedimientos.

Los indicadores de eficacia del modelo indican:

- El nivel del desempeño del esquema temático previsto.
- El nivel de accesibilidad de los recursos para cada estudiante matriculado en un tiempo establecido.
- Retiro de la escuela durante un curso educativo específico.
- Grado de reconocimiento de la evaluación o examen.
- En qué medida el profesorado se ajusta a los horarios establecidos.

Este modelo se desarrolló originalmente para la industria y ahora se utiliza ampliamente en la educación.

El modelo del Premio Deming

Los Premios Deming sobre la Calidad realizada en Japón ha sido instituido por una "Sociedad de Científicos e Ingenieros de Japón". Este premio fue otorgado en agradecimiento especialista de Estados Unidos de América Edward W. Deming quien trajo información sobre control de calidad a Japón y también contribuyó a la presentación y al avance de la inspección de calidad estadístico. La distención se creó originalmente por los japoneses para promover el control de la calidad estadística en las empresas y ha ganado reconocimiento desde sus inicios. En el año 1986, los japoneses, los hombres de ciencia, así como los Ingenieros creó un nuevo método para las empresas que no pertenecen a los japoneses. En 1986, la Asociación de hombres de ciencia e Ingenieros creó este método para las empresas que no sean de Japón.

Algunos de los conceptos básicos de Deming son:

- Esforzarse siempre por mejorar los productos y servicios
- Adaptación a nuevas ideas.
- Mejorar constantemente los sistemas de producción y servicio
- Realizar capacitaciones en el puesto de trabajo.
- Directivos con autoridad universitario.

- Desarrollar solidos programas de capacitación y reciclaje de los bienes del hombre y su organización.
- Implementar acciones para alcanzar el cambio deseado.

El modelo de Premio Baldrige.

El Congreso de los Estados Unidos en el año 1987, creó el premio denominado Malcolm Baldrige para abordar los problemas de baja motivación organizacional poner mal el funcionamiento de los sistemas de administración de calidad en los EEUU de américa. deberían ser recompensados y ayudar para modernizar el rendimiento y la capacidad de competencia de las organizaciones económicas y sociales. Este premio se distribuye en diversas categorías, tales son: en la fabricación de productos, servicios, pequeñas empresas; esto se ha implementado desde 1999 en dos rangos: como en educación y la salud. El logro se implementa en cooperación del Instituto Nacional de Estándares y ciencias aplicadas, las organizaciones públicas y privadas que desarrollaron y administran conjuntamente por el Programa Nacional de Calidad Baldrige.

Los siete Criterios Baldrige de la Educación pertinente son:

- **Gestión de liderazgo.** Indica, como los líderes pueden examinar y generan valor en las organizaciones al dirigir y motivar a los equipos para lograr metas y niveles adecuados de rendimiento. Se enfocan en equilibrar la satisfacción de los estudiantes y otros colectivos internos y externos, promueven la confianza y la lealtad entre los empleados, impulsan la innovación, la comunicación, los valores éticos y organizacionales, y cultivan relaciones positivas con los proveedores; utilizan adecuadamente los recursos para alcanzar metas, evaluar resultados y mantener sistemas de información; además, practican la cortesía y sirven a la sociedad, brindan asistencia.
- **Programación estratégica.** El estándar analiza cómo pueden desarrollarse los objetivos tácticos y las planificaciones de acción en el ámbito del sector educativo, centrándose en el estudio y mejorar el rendimiento de los

estudiantes y satisfacer sus necesidades y las de otros clientes internos y externos. Otro aspecto de la investigación es el uso de medidas e indicadores para apoyar la toma de decisiones y predecir el desempeño organizacional futuro.

- **Enfoque de los estudiantes y en otros clientes tanto internos y externos.** Este patrón analiza de manera que las instituciones identifican las necesidades, opiniones y aspiraciones de los educandos, así como otros usuarios, tanto internos como externos. También analiza las iniciativas que se implementan para formar vínculos sólidos con otros grupos e instituciones, considerando los elementos que influyen en la atracción y retención de estudiantes y clientes, con el fin de satisfacer sus necesidades y fomentar su lealtad. Esto contribuye a mejorar el servicio de la educación como los proyectos académicos disponibles para los estudiantes.
- **Enfoque en el estudio y gestión del conocimiento**. El estándar que a continuación se detalla de cómo las organizaciones seleccionan, recopilan, analizan e integran para organizar y utilizar perfeccionar los datos, información y la inteligencia para apoyar la toma de decisiones, el avance constante y la innovación.
- **Administración de los recursos.** Esta norma examina el sistema de trabajo de las instituciones, formación de los recursos humanos, desarrollo de los talentos, alinean las metas individuales con las metas organizacionales, las definen en planes operativos, promueven la situación al desempeño, promueven el liderazgo, trabajo en equipo, los servicios compartidos, así mismo la comunicación, cultura y reconocimiento. Para ello, las organizaciones deben asegurarse de que su propio entorno de trabajo estos pueden promover la satisfacción de la clientela que tiene la institución los cuales son los trabajadores (docentes, directivos, personal y facilitadores).
- **Gestión por procesos.** Este criterio se enfoca en evaluar los elementos fundamentales de las operaciones que aportan un beneficio para los alumnos

y otros clientes tanto internos como externos de las instituciones a mediante proyectos y oportunidades educativas diseñadas para satisfacer sus necesidades del aprendizaje de los educandos. También se considera los aspectos relacionados con los mecanismos de soporte. Los dos simultáneamente, deben demostrar que una organización cómo debe manejar los requisitos operativos de cada uno de los procesos, la adopción de avances tecnológicos, así como el mejoramiento continuo, la innovación, la administración de la inteligencia además realizar la supervisión, para lograr todos los objetivos ya establecidas en el plan del proyecto.

- **Resultados organizacionales.** Este criterio analiza el desarrollo y expansión de una entidad en sectores fundamentales de los sistemas educativos, destacando el impacto de la enseñanza en los estudiantes, así como los resultados económicos, del mercado, resultados de los trabajos de los empleados, los resultados de los procesos y los resultados organizacionales, el liderazgo y las áreas relacionadas con la responsabilidad social. Permite realizar benchmarking con la competencia.

Basado en siete criterios que caracterizan el modelo de calidad y excelencia en liderazgo, teniendo en cuenta los siguientes valores según el enfoque pedagógico de Malcolm Baldriza: compartir una visión común, fomentar el aprendizaje continuo, ejercer liderazgo tanto a nivel organizacional como personal, comprometerse con diversos grupos de interés como estudiantes, familias, educadores, comunidades, empresas y países, demostrar flexibilidad para adaptarse al cambio, fomentar la colaboración orientada al futuro, impulsar la innovación mediante el uso de evidencia y aplicar un enfoque sistemático con sensibilidad hacia la responsabilidad social.

Modelo EFQM de Excelencia

La creación europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), publicó en el año 1991, el modelo de calidad EFQM, esto apoyado por la Comisión Europea. Así mismo en octubre del año 1992 se ha entregado un premio por este motivo por primera vez. En los años

siguientes se realizaron pequeñas mejoras además se han publicado traducciones especiales para la administración públicas y las MYPE.

EFQM es fundada en el año 1,988 por los líderes de 14 grandes empresas europeas, para formación apoyaron la Comisión Europea. La comisión Bolden actualmente cuenta con 600 socios principales, enfatizando desde pequeñas empresas hasta grandes empresas multinacionales, así como instituciones de investigación y ciencias, escuelas de negocios y las universidades europeas.

En el año 1999 del 21 de abril, se ha publicado una última traducción, que este se ajustó para su uso en las instituciones educativas de los organismos europeas en el año 2001.

La misión de la EFQM es:

- Motivar y apoyar a las instituciones e de la comunidad europeas para que se involucren en iniciativas de mejora que, en definitiva, conduzcan a incrementar La complacencia de los usuarios y funcionarios, así como mejorar su influencia en la actividad social y tener logros financieros.
- Brindamos respaldo a los directores de entidades de las comisiones europeas para poder agilizar la adopción de la administración de calidad total, la cual se está volviendo crucial para lograr la competitividad a nivel mundial.

En los inicios fue diseñado como un modelo para administrar la calidad, el EFQM se ha desarrollado con una expectativa estratégica que evalúa cómo se administra la calidad en diversos ámbitos, como en la educación universitaria.

Los conceptos fundamentales del modelo EFQM son:

- El talento es el activo más preciado de la organización. Las personas son los más principales, la gente trabaja, (estudiante de arte).
- habilidad de los gerentes para dirigir, orientar, dinamizar, liderar un grupo de personas para lograr la dirección estratégica. (director).

- Un análisis de alta trascendencia de un organismo por parte de los participantes propios. (Auto alabanza).
- El hombre es el recurso más valioso en una organización. Son ellas quienes realmente marcan la diferencia; el trabajo se lleva a cabo gracias a la gente. (Humanista).
- La inteligencia de un líder para liderar, gestionar motivar, alentar a un grupo de personas para logar una dirección estratégica. (liderazgo).
- Una investigación de trascendencia importante de una organización por parte de sus miembros. (Autoevaluación).
- El talento de los hombres y de las entidades sociales son para efectuar, mejorar continuamente las cosas, (mejora continua).
- Cumple, supera las necesidades y expectativas. (Calidad total).

El modelo RUECA

RUECA es la expresión virtual de la Red de Evaluación de la Calidad Universitaria (RUECA), que está integrada por instituciones y expertos involucrados en la implementación de la calidad en la educación. Es el resultado de un proyecto colaborativo entre nueve universidades europeas y latinoamericanas en 1995 bajo el programa Alfa. A diferencia de los modelos anteriores, se centra en los colegios y tiene como objetivo promover el desarrollo de las instituciones educativas universitarias.

El paradigma desarrollado por el sistema RUECA es apoyado en siete definiciones organizativas los que más son utilizadas por los proyectistas. Estas variantes funcionan de la misma manera como facilitadoras y están relacionadas con cómo afectan a las instituciones universitarias. Este conjunto de variables y sus efectos contribuye a una comprensión completa de La formación académica avanzada y su nivel de calidad.

Un acercamiento más amplio a las variables organizativas y los efectos de esta división del departamento se dirige a las facultades universitarias que comienzan a utilizar herramientas de autoevaluación. La división se ha realizado de forma que la terminología sea

lo más familiar posible, aunque es posible que el uso de términos desconocidos sea inevitable. En cualquier caso, es importante que el modelo cubra todos los aspectos importantes de la educación superior y esté abierto a las adaptaciones y ampliaciones que puedan necesitar los evaluadores.

Las variables con las que trabaja el modelo son las siguientes:

- **Acerca de**. Al igual que todas las instituciones, las organizaciones de educación superior universitaria también necesitan interactuar en el entorno que actúan. Obtienen recursos de él y le dan conocimientos. Esta relación mutua hace que el ambiente sea el factor más significativo en la vida universitaria y, por ende, el que más influye en todas las organizaciones
- **Cultura**. Es el factor cuya configuración influye más profundamente en la organización. Abarca los Criterios, creencias y fundamentos que orientan a la institución y determinan cómo deben comportarse sus miembros, a veces reflejados en documentos externos como reglamentos administrativos estatales o en documentos constitutivos o de propiedad. Cuando no se manifieste directamente, podrá identificarse indirectamente en los distintivos o logotipos evidentes de la organización.
- **Estrategias.** Son las viabilidades seleccionadas para lograr los objetivos de misión y visión de la organización. Una planificación de excelencia forma parte de una planificación integral destinada a lograr la Calidad, aunque la calidad no siempre esta claramente definida como uno de los requisitos de la estrategia general. La evaluación de la Calidad es particularmente importante porque otras variables organizativas y dinámicas institucionales están determinadas por la estrategia y la cultura. Organización. La construcción de esta estrategia se fundamenta en los cuatro fundamentos principales: estructura, planificación, procesos, recursos generales, y personas. Aunque son indeterminadas, cada uno de tiene sus propias características. La estructura organizacional refleja en la forma de aceptación de las

organizaciones para contestar a las estrategias planteadas, y poder satisfacer tanto las necesidades y esperanza de los individuos como las peticiones de las tecnologías (procesos, planes y recursos).

- **Los procesos y recursos**. En la planificación organizacional, los recursos y procesos a menudo se incluyen bajo el concepto de "tecnología". En este modelo, la distribución de procesos, recursos y planes se define bajo una variable que, aunque forma parte del proceso, representa las actividades centrales de la organización y, por tanto, se divide en otra variable. Creando así una base para la acción.
- **Programa.** Como se mencionó anteriormente, el "plan" cambiante refleja la naturaleza de las operaciones de la universidad. A parte del hecho de que toda la institución necesita comprender la calidad, tiene sentido basar las calificaciones de las universidades en esta variable.
- **Seres humanos**. Son fundamentales en todas las sociedades, incluso en industrias altamente automatizadas. En el entorno universitario, las relaciones de aprendizaje continuo sitúan a las personas en el centro en la mejora de la calidad. el sistema de gestión de calidad, y especialmente el proceso de mejora, no podría implementarse sin el compromiso y la participación activa de los miembros de la comunidad.

El prototipo de García Arietio

En setiembre de 1995, El Consejo de Universidades de España aprobó un documento sobre “Evaluación Institucional de la Calidad de las Universidades y el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades”.

Propósitos del Plan Nacional son los que muestran a continuación:

- Promoción de la estimación organizacional de la calidad en las universidades.
- Desarrollar métodos armonizados de evaluación de la calidad incorporados a la práctica actual UE.

- Proporcionar información objetiva como fundamento para la determinación de las diversas organizaciones en sus respectivos ámbitos de competencia.

El plan quinquenal se revisa anualmente, y se implementa mediante la convocatoria de un programa anual de evaluación de los organismos en que pueden intervenir las universidades públicas como privadas. El plan de evaluación puede ser específicos o integrales. Los propósitos de la valoración incluirán la enseñanza, la búsqueda y la gestión de los servicios que presta a las universidades.

García Aretio argumenta que, en las instituciones que dictan a distancia, existen características particulares en la enseñanza y la administración que hacen inviable el uso de los mismos criterios de evaluación aplicables a las instituciones presenciales.

Las características de la evaluación del aprendizaje actual incluyen:

- Opciones. Alineación entre metas, objetivos y respuestas formativos con las valoraciones sociales, así como con las expectativas, exigencias, formativo y socioeconómicas.
- Efectividad o eficiencia. El cumplimiento de las metas y objetivos educativos que la institución universitaria considera valiosos y deseables, así como los metas alcanzados.
- Eficiencia. Alineación entre los recursos, procedimientos, herramientas y los resultados educativos (vinculación entre insumos, entorno y producto).

Se han agregado las siguientes características adicionales a este modelo:

- Disponibilidad. Coordinación de las metas y tareas fijadas por la agencia con el capital humano, físicos y recursos económicos disponibles hacia el proceso de inicio.
- Correspondencia informativa entre resultados alcanzados y recomendaciones de mejora en informes relevantes.

- Innovación. Alineación entre el catálogo de mejoras necesarias para alcanzar metas y decisiones para mejorar e inspeccionar los resultados, insumos y los procedimientos.

En conclusión, las instituciones de educación superior que ofrecen enseñanza a distancia para ello presentan un modelo de evaluación docente que se enfoca más en la calidad de la enseñanza y en la investigación o la gestión. Los estudiantes tienen la posibilidad de evaluar a las organizaciones educativas en su totalidad y de manera específica en relación con los programas de grado que se imparten.

El prototipo nos quiere decir cualquier metodología de evaluación de la calidad debe poseer las siguientes peculiaridades:

- Realizar evaluaciones para controlar la calidad y asegurar requisitos mínimos para proceso y productos.
- Evaluar la calidad y, en base a los resultados, implementar los mecanismos o elementos necesarios para la mejora del producto.
- Solo se evalúan instituciones, determinadas carreras, titulaciones, unidades estructurales, etc. Concéntrese en eso sin preocuparse por comparar con otros organismos parecidas.

Tanto las metodologías de las evaluaciones, los indicadores utilizados deberían estar de acuerdo o consenso entre los distintos niveles de las organizaciones científicas y departamentos. Las evaluaciones deben realizarse de forma planificada, periódica y cíclica.

El seguimiento de la calidad de una universidad, de sus actividades, necesidades y problemas ha de ser continuo porque así se producen estos y no esporádico.

La globalidad de la evaluación es otro requisito imprescindible para el logro de la calidad total. En cada proceso regular de evaluaci6n serán evaluados todas las unidades, secciones y departamentos de la institución.

Como resultado de lograr un compromiso consensuado, en cada proceso de evaluación se deben tomar decisiones para la mejora la calidad educativa.

Debe proporcionarse un resumen del informe de evaluación final a todos los miembros de la organización y la información sobre personas, unidades o departamentos específicos debe mantenerse confidencial de la organización y la información sobre personas, unidades o departamentos específicos debe mantenerse confidencial.

Prueba comparativa del Modelo BENVIC

Dentro de la UE, desde 2021, ocho universidades de los Estados miembros han desarrollado el programa Campus Virtual Benchmark 4 dentro del programa MINERVA (Comisión Europea, 2002). La iniciativa denominada BERMIC, tiene como objetivo desarrollar y aplicar normas de estimación para poder levantar los modelos en los campus virtuales y en la enseñanza en línea.

Los objetivos del proyecto son:

- Elaborar, aprobar y crear un sistema para evaluar campus virtuales, así como dar resolver el e-learning en el ámbito europeo.
- Fomentar el networking y las apreciaciones utilizando los balances, así como el benchmarking.
- Fomentar el entendimiento común.
- Incrementar mapas la competición relacionadas con el proyecto e ejecución de campus virtuales, con el fin de ayudar a las instituciones a mejorar sus prácticas y elevar la calidad de las soluciones de e-learning.

Pasos del proceso de evaluación comparativa de BENVIC:

- En la primera etapa, los representantes ámbito virtual utilizan las guías de los modelos para llevar a cabo un análisis inicial en relación con los modelos consecutivos (Procedimientos utilizables en el área virtual para poder alcanzar

las metas, abarcando la habilidad del personal, las plataformas de administración y de dirección); práctica (así como en el área virtual utilizan los recursos relacionados con las estrategias de la organización para planificar el acceso y el aprendizaje) y la implementación (impacto en los resultados aprendizaje, rentabilidad, eficacia de la tecnología).

- En la etapa segunda, la agencia utiliza los logros del diagnóstico inicial en la práctica de la organización. A partir de aquí, identifique áreas clave de mejora. ¡El equipo examinó el repositorio de BENVIC e identificó "puntos de referencia" de! BENVIC Club que eran ejemplos de buenas prácticas en áreas identificadas como deficientes. Puede ver los resultados promedio de los socios en estas áreas y comparar como los socios resuelven estos problemas.
- En la tercera fase, el campus virtual continua con el desarrollo del perfeccionamiento, así como de benchmarking. La inteligencia y la educación adquirido pasa a conformar lugar de los sistemas de benchmarking de BENVIC.

A medida que el campus mejore, sus administradores o socios podrían volver a ingresar al perfil y convertirse en una nueva línea base, ejemplo de enfoques óptimos y puntos en mención para los recientes asociados.

Estos son algunos patrones que se han planteado para evaluar y administrar la calidad en los sistemas de educación universitaria. Basado en un estudio completo de estos enfoques, se sugiere un modelo adecuado para la gestión de la calidad en las instituciones educativas.

Modelo SERVQUAL

Evaluar la calidad del servicio puede ser un tanto difícil, considerando que la misma es evaluada por cada persona que consume el servicio. En la unidad de capacitación se experimenta la calidad del servicio a través de las propias observaciones y expectativas; en este caso la calidad se determina de los estudiantes que reciben el servicio. Los resultados se

analizan con promedios, debido a que las especificaciones obtenidas son relativas y no permiten utilizar una escala absoluta.

"La escala SERVQUAL es una escala multidimensional que describe las percepciones y expectativas de los clientes sobre la calidad del servicio. Como saben, esta escala se publicó por primera vez en 1988 y ha sido mejorada y modificada significativamente con el tiempo. Esta escala también incluye ítems sobre las expectativas del cliente" (Zeithaml & Bitner, 2009, p.168).

"Con este aparato de medición podemos entonces determinar los parámetros necesarios para medir el coeficiente de satisfacción o insatisfacción, tales como el nivel de expectativas y percepciones, aspectos específicos del servicio, eficiencia del servicio, responsabilidad en el cuidado, competencia asistencial y capacidad del empleado de ponerse en el lugar del cliente e imaginar cómo se siente con la atención" (Cobra, 2000, p. 146).

"Aunque existen muchos estudios, el primer estudio importante en el campo de la medición de la calidad del servicio es el desarrollado por (Parasuramanet 1988) la escala SERVQUAL, que consta de cinco dimensiones: confiabilidad, servicio correcto y oportuno; capacidad de respuesta, disposición de los empleados para brindar asistencia a los usuarios y rapidez en el servicio, seguridad, atención y habilidades de los empleados que inspiran seriedad y confianza, empatía, la capacidad de entender la perspectiva del usuario, y aspectos tangibles, la apariencia de los equipos y materiales en la prestación del servicio, el modelo SERVQUAL para se convierte en una de las herramientas más utilizadas para evaluar la calidad del servicio" (Morales et al., 2009; Larrea, 2009; Martínez et al., 2001, p. 39).

Modelo SERVQUALing

"Este método consta de los mismos elementos y dimensiones que utiliza Servqual, la única diferencia es que elimina la parte que se relaciona con las expectativas del cliente". (Ibarra & Casas, 2015, pág. 230).

Servvaling mide “servicio basado únicamente en las percepciones de servicio de los individuos, que es significativamente diferente del modelo SERVQUAL, que tiene en cuenta tanto las percepciones como las expectativas, utilizando generalmente el mismo constructo en ambos modelos, excepto por la diferencia mencionada anteriormente”.

“Esta escala permite medir la calidad percibida de la educación superior y se convierte en una herramienta de análisis, revelando lo que es importante desde el punto de vista de los estudiantes y respondiéndoles las debilidades y fortalezas de la universidad los gerentes manejan estos aspectos” (Duque & Chaparro, 2012).

El modelo servicequaling “se basa únicamente en observaciones y excluye las expectativas de un servicio general en el campo estudiado. Las razones de servicequaling están relacionadas con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, su cambio durante la prestación del servicio y la redundancia en relación con los conceptos La evidencia empírica muestra que la observación del desempeño por sí sola logra predecir, al menos, una combinación del comportamiento de los individuos y la percepción de las dimensiones y la importancia que se les atribuye”. (Ibarra & Casas, 2015, págs. 230-231).

La escala Servqualing “utiliza exclusivamente la percepción como una buena medida de la satisfacción del cliente, definida como "el estado de ánimo de una persona que resulta de comparar la eficacia percibida de un producto o servicio con sus expectativas”**.** (Kotler & Armstrong, 2013, pág. 40)

“La calificación del servicio se basa únicamente en el resultado del servicio, sin considerar las expectativas del cliente. En este sentido, el modelo Servqualing utiliza solo 22 declaraciones que se relacionan con las percepciones del desempeño percibido del modelo Servqual. De esta forma, el modelo de Servqualing tiene ciertas ventajas, entre ellas: toma menos tiempo atender una consulta porque solo pregunta una vez por cada punto o función del servicio; las medidas de evaluación predicen la satisfacción mejor que la medición de las diferencias y el trabajo de interpretación, y el análisis correspondiente es más fácil de hacer

porque se basa solo en observaciones, elimina expectativas y reduce así las preguntas que plantea el método Servqual.” (Cronin, Morris, & Taylor, 1994).

Dimensiones de la calidad en el servicio

“Según diversos estudios, los clientes no perciben la calidad como un concepto unidimensional; es decir, los juicios de calidad de los clientes se basan en la percepción de varios factores”. Parasuraman, A; Valarie A. Zeithaml y Leonard L. Berry (Castillón & Cochachi, 2014, págs. 44-45)

Los consumidores consideran cinco dimensiones al evaluar la calidad de los servicios.

1. **Tangibles: Representación física del servicio**

“Se consideran activos tangibles la apariencia de ubicaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes y especialmente los nuevos clientes evalúan al momento de evaluar la calidad. Por ejemplo, las ubicaciones físicas donde se ofrece el servicio, la apariencia del personal que lo atiende, el equipo utilizado para brindar el servicio, documentos, anuncios, etc. Factores físicos relacionados con la producción del servicio y que afectan su calidad Los consumidores consideran cinco dimensiones al evaluar la calidad del servicio”.

2. **Confiabilidad: Entregar lo que se promete**

“La confiabilidad se define como la capacidad de cumplir una promesa de servicio de manera segura y precisa. En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que una empresa cumple sus promesas: entrega acordada, entrega de servicios, resolución de problemas, especialmente en relación con las funciones de servicio centrales. Todas las empresas necesitan conocer las expectativas de confiabilidad de sus clientes. Las empresas que no brindan el servicio principal que los clientes creen que están comprando perderán clientes de manera más directa. Esto se refiere a brindar el servicio de abajo hacia arriba. Es

también la confianza que genera la empresa en el desarrollo de todos sus procesos para brindar al cliente un servicio de calidad y tener una imagen honesta ante los clientes."

3. **Capacidad de respuesta o Responsabilidad: Estar dispuesto a ayudar**

"La responsabilidad es la voluntad de cooperar con los clientes y brindar un servicio rápido. Esta dimensión enfatiza la atención y la rapidez con la que se atienden las solicitudes, preguntas, quejas y problemas de los clientes. La responsabilidad se comunica a los clientes a través del tiempo que tienen que esperar para recibir ayuda, respuestas a sus consultas o atención de problemas; también entiende el concepto de flexibilidad y la capacidad de adaptar el servicio a las necesidades del cliente. Para tener éxito en esta dimensión, la empresa debe observar el proceso de prestación del servicio y la tramitación de las solicitudes del perspectiva del cliente, no su propia perspectiva Velocidad y estándares operativos que cumplan con la visión de la empresa sobre la velocidad y los requisitos operativos del cliente. Esto refleja el compromiso de la empresa de brindar sus servicios a los clientes de manera ágil y oportuna, sin descuidar la calidad de los mismos. Esta dimensión también puede reflejar la preparación de la empresa para la prestación del servicio.

4. **Seguridad: Inspirar buena voluntad y confianza**

"La seguridad se define como el conocimiento y la cortesía de los empleados y la capacidad de una empresa y sus empleados para inspirar buena voluntad y confianza. En la fase inicial de la relación, el cliente puede utilizar pruebas concretas para evaluar la dimensión de seguridad. Expresa el sentimiento de los clientes, que estén en buenas manos y no existan amenazas ni riesgos. Por ejemplo, la confidencialidad de las transacciones del cliente con la empresa y la seguridad física que brindan las instalaciones de la empresa".

5. **Empatía: Tratar a los clientes como personas**

"La empatía se refiere a la capacidad de experimentar los sentimientos del otro como propios. Las empresas deben ponerse en el lugar del cliente y ser capaces de identificar sus necesidades e intereses. Y de esta manera, mostrar una atención personal, demostrando

compromiso con el cliente, la capacidad de escuchar al cliente, mostrar respeto y atención, interés y disposición para resolver problemas. Se define como la atención esmerada e individual que una empresa brinda a sus clientes. La esencia de la empatía es transmitir a los clientes que son únicos. y especiales a través de un servicio personalizado a medida. Los clientes quieren sentir que son importantes y que las empresas que los atienden los entienden. Los empleados de las pequeñas empresas a menudo identifican a los clientes por su nombre y establecen relaciones que reflejan su conocimiento personal de los requisitos y preferencias de cada cliente".

Satisfacción Estudiantil

Gento y Vivas (2003), como citan (Ortiz, 2015), consideran la satisfacción de los estudiantes como "una evaluación favorable de los resultados y experiencias educativas de los estudiantes a partir de la atención a sus propias necesidades y el logro de metas, expectativas" (p. 15).

Para Mejías y Martínez (2007), citados en (Ortiz, 2015), "la satisfacción estudiantil es el estado de ánimo que tienen los estudiantes en relación con su institución educativa, resultante de cómo perciben el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y demandas" (p. 15)

"La satisfacción de los estudiantes ha sido identificada como uno de los factores que contribuyen significativamente a la retención y lealtad de los estudiantes en la educación superior" (Wince y Borden, 1995).

Satisfacción con la sensación de seguridad, donde la satisfacción del estudiante se mide por la certeza de que las condiciones básicas de supervivencia en el entorno habitual de la institución educativa están garantizadas ahora y en el futuro; Dicha seguridad puede ser de naturaleza física, financiera o emocional, siendo esta última el factor de análisis de este proyecto. El segundo elemento es la satisfacción que provoca la aceptación recibida y muestra el reconocimiento del estudiante de que es miembro de un grupo o colectivo (Berdugo, 2012, p. 53).

Según Berdugo (2012), También se puede decir que: la satisfacción por el ingreso otorgado, hecho conducente al éxito del estudiante o el reconocimiento personal, que en el caso del ingreso está relacionado con el buen trato, se da al hacer a ellos sienten que son una parte importante de la comunidad académica al inicio del nuevo período académico. Finalmente, la satisfacción es la oportunidad de desarrollarse libremente en el sentido de libre autorrealización, considerando la posibilidad de que el estudiante pueda realizar sus aficiones y oportunidades en un ambiente de libertad y disfrutar de los resultados de su creación personal (páginas 53-54).

Importancia de Medir la Satisfacción Estudiantil

Gento y Vivas (2003), citando a (Mejías y Martínez, 2009), muestran que la razón de medir la satisfacción de los estudiantes es que son el principal factor y garantía de la existencia y preservación de las organizaciones. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son los mejores en ella, y aunque tengan una visión parcial, su opinión es un referente considerable (p. 32).

Medir la satisfacción del cliente es significativo siempre que incluya actividades que conduzcan a la mejora y la innovación; Por lo tanto, una medición consistente, constante y adecuada de la satisfacción de los estudiantes guiaría la toma de decisiones correctas y, por lo tanto, podrían aprovecharse las oportunidades de desarrollo. En este sentido, el propósito de este estudio es desarrollar un instrumento para medir la satisfacción de los estudiantes con la educación superior. (Mejías y Martínez, 2009, p. 32).

Para Alves y Raposo (2005) mencionado en (Ortizin, 2015),

La satisfacción de los estudiantes con los estudios universitarios se ha vuelto muy importante para las instituciones educativas de este sector porque de ello depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los estudiantes es posible lograr el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución educativa y sobre todo la formación de una evaluación oral positiva (p. 15).

Dimensiones de Satisfacción

Estudiantil Ortiz (2015) muestra que la satisfacción estudiantil "La percepción de los estudiantes sobre los procesos académicos y los servicios institucionales que ofrece la institución" se refiere a dos dimensiones:

a) Procesos académicos: Consta de seis indicadores: Aprendizaje autónomo. Desempeño académico. Prácticas especiales. Nuevas tecnologías promoción de grado. Consejería. (Ortiz, 2015, p. 24).

b) Servicios institucionales: Consta de cinco indicadores: Acceso a la información. Transparencia beneficios sociales. Servicios de salud Despido de estudiantes.

Calidad en el Contexto Educativo

El concepto de **calidad educativa** ha sido ampliamente debatido en el ámbito académico y administrativo debido a la diversidad de enfoques y criterios que pueden emplearse para su medición. De manera general, la calidad en la educación se define como el conjunto de características y condiciones que permiten alcanzar los objetivos de enseñanza y aprendizaje con eficiencia y equidad.

Según la UNESCO (2015), la calidad educativa no solo se refiere a la infraestructura y los recursos disponibles en una institución, sino también a los procesos pedagógicos, la formación docente, el acceso a materiales de aprendizaje y la pertinencia de los contenidos impartidos. De este modo, la calidad educativa se concibe como un fenómeno multidimensional que involucra factores tanto internos como externos.

En el contexto universitario, la calidad educativa se mide a partir de diversos indicadores, tales como el nivel de satisfacción de los estudiantes, la empleabilidad de los egresados, la acreditación de los programas académicos y la eficiencia en los procesos administrativos. Por lo tanto, garantizar una educación de calidad implica el desarrollo de estrategias de mejora continua que respondan a las expectativas y necesidades de la comunidad estudiantil.

Diferencia entre Calidad Objetiva y Subjetiva

La calidad educativa puede analizarse desde dos enfoques principales:

1. **Calidad objetiva**: Se basa en estándares e indicadores medibles que permiten evaluar la efectividad de los procesos educativos. Incluye aspectos como la infraestructura, la disponibilidad de recursos tecnológicos, la cantidad de docentes con posgrados y las tasas de retención y egreso.
2. **Calidad subjetiva**: Hace referencia a la percepción que tienen los estudiantes, docentes y demás actores educativos sobre la calidad del servicio ofrecido. Esta perspectiva está influenciada por la satisfacción individual, la experiencia de aprendizaje, la relación con los docentes y el entorno institucional.

La combinación de ambos enfoques permite obtener una visión integral de la calidad educativa, evitando depender únicamente de indicadores cuantificables y considerando también la experiencia de los usuarios del servicio educativo.

Teorías que Sustentan la Investigación

Para comprender la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil, es necesario considerar diversas teorías que han sido desarrolladas en el ámbito de la administración, la educación y la psicología del consumidor. Entre las más relevantes se encuentran:

1. **Teoría de la Calidad del Servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985)**
    - Plantea que la calidad del servicio se basa en la brecha entre las expectativas del usuario y la percepción del servicio recibido.
    - Define cinco dimensiones fundamentales: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

2. **Teoría de la Satisfacción del Cliente (Oliver, 1980)**
    - Establece que la satisfacción es el resultado de la comparación entre las expectativas previas y la experiencia real con el servicio recibido.
    - Se aplica en educación para analizar cómo los estudiantes perciben la calidad del servicio académico y administrativo.
3. **Modelo SERVQUAL**
    - Es un instrumento de medición desarrollado a partir de la teoría de Parasuraman y colaboradores.
    - Se utiliza ampliamente en la educación para evaluar la percepción de la calidad en instituciones académicas.
4. **Teoría de la Disonancia Cognitiva (Festinger, 1957)**
    - Explica que las personas experimentan incomodidad cuando sus expectativas no se alinean con la realidad.
    - Aplicada en educación, ayuda a comprender por qué algunos estudiantes pueden sentirse insatisfechos a pesar de recibir un servicio de calidad objetiva.

Estas teorías sirven de base para estructurar la presente investigación y analizar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA.

Modelos de Evaluación de la Calidad en Educación

Existen diversos modelos diseñados para evaluar la calidad en el ámbito educativo, algunos de los más utilizados son:

1. **Modelo de Evaluación de la Calidad Educativa de UNESCO**
    - Se enfoca en cinco dimensiones: equidad, relevancia, eficacia, eficiencia y sostenibilidad.
    - Destaca la importancia de la formación docente y la adecuación curricular.
2. **Modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988)**
    - Evalúa la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario.
    - Se centra en la brecha entre expectativas y percepción real del servicio.
3. **Modelo EFQM de Excelencia**
    - Originalmente diseñado para evaluar la calidad en organizaciones, pero aplicable a instituciones educativas.
    - Evalúa liderazgo, estrategia, personas, alianzas y procesos como factores clave en la calidad del servicio.
4. **Modelo de Acreditación Universitaria (CNA - Perú)**
    - Define estándares específicos que las universidades deben cumplir para garantizar la calidad educativa.
    - Evalúa infraestructura, plan curricular, calidad docente y satisfacción estudiantil.

Cada uno de estos modelos proporciona herramientas para analizar la calidad en la educación desde distintas perspectivas, permitiendo identificar oportunidades de mejora en los servicios educativos.

Dimensiones de la Calidad en el Servicio

Según el modelo SERVQUAL, la calidad del servicio educativo se puede evaluar en función de cinco dimensiones principales:

1. **Tangibilidad**: Hace referencia a los aspectos físicos de la institución, como la infraestructura, laboratorios, bibliotecas y equipos tecnológicos.
2. **Confiabilidad**: Evalúa la capacidad de la institución para ofrecer un servicio de manera consistente y precisa.
3. **Capacidad de respuesta**: Mide la disposición y rapidez con la que se atienden las necesidades de los estudiantes.
4. **Seguridad**: Se refiere a la percepción de confianza y credibilidad que generan los docentes y el personal administrativo.
5. **Empatía**: Analiza la atención personalizada y el grado de comprensión de las necesidades de los estudiantes.

Estas dimensiones permiten evaluar la calidad del servicio educativo de manera estructurada y detectar áreas que requieren mejoras.

Satisfacción Estudiantil y su Medición

La satisfacción estudiantil es un indicador clave en la evaluación de la calidad educativa, ya que refleja el grado en que las expectativas de los estudiantes han sido cumplidas. Para medir la satisfacción, se utilizan diversos métodos, entre ellos:

1. **Encuestas de satisfacción**
    - Se basan en preguntas sobre la percepción del servicio recibido.
    - Pueden incluir escalas de Likert para evaluar distintos aspectos del servicio.
2. **Indicadores de retención y egreso**
    - Una alta tasa de deserción puede indicar niveles bajos de satisfacción.
3. **Análisis de quejas y sugerencias**
    - Permite identificar problemas recurrentes y proponer soluciones.

4. **Evaluaciones docentes y de servicios administrativos**

    - Brindan retroalimentación sobre la calidad de enseñanza y atención al estudiante.

La combinación de estos instrumentos permite obtener una visión completa de la satisfacción estudiantil y diseñar estrategias de mejora en la gestión académica y administrativa.

El estudio de los conceptos fundamentales en la presente investigación permite comprender de manera integral la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes. A través de diversas teorías y modelos de evaluación, se ha demostrado que la calidad percibida tiene un impacto directo en la experiencia académica y en la fidelización de los estudiantes con su institución.

Este marco teórico servirá como base para la formulación de hipótesis y el análisis de los resultados obtenidos en la investigación aplicada en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA.

Definición de términos clave

Aprendizaje. Una actividad en la que los empleados adquieren habilidades, conocimientos y habilidades que conducen a un cambio relativamente permanente en su comportamiento, 2013, p. 328).

Autoridad. El uso legítimo o forma de poder que se deriva del cargo y no de la persona. (Jaramillo, 2013, p. 328).

Aspectos Académicos: Organización de actividades de extensión, métodos y métodos de enseñanza utilizados por los pedagogos escolares. (Mejías & Martínez, 2009, p. 39).

Aspectos Complementarios: Las instalaciones, recursos y materiales de comunicación son necesarios para la supervivencia básica, dentro del entorno de un centro educativo en un proceso educativo. (Mejías & Martínez, 2009, p. 39).

Calidad: El grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente. (Mego, 2012, p. 58).

Calidad Educativa: La educación es de calidad cuando está dirigida a satisfacer las aspiraciones del conjunto de los pobladores de la sociedad a la que está dirigida; si, al hacerlo, se pueden alcanzan efectivamente las metas que en cada caso se persiguen; si es generada mediante procesos culturalmente pertinentes, aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurando que las oportunidades de recibirla se distribuyan en forma equitativa entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida. (Mego, 2012, pp. 59 - 60).

Competitividad: La medida en que una nación, bajo condiciones de mercado libre y leal, es capaz de producir bienes y servicios que puedan superar con éxito los mercados internacionales, manteniendo y aumentando al mismo tiempo la renta real de sus ciudadanos. (Jaramillo, 2013, p. 329).

Empatía: El cuidado y atención individualizada que ofrece un centro educativo a los estudiantes. (Mejías & Martínez, 2009, p. 39).

Enseñanza: Es una metodología, técnica y evaluación impartida por el personal docente. (Mejías & Martínez, 2009, p. 36).

Gestión: El proceso emprendido por una o más individuos para coordinar las actividades de trabajo de otras personas, con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar. (Jaramillo, 2013, p. 331).

Gestión Administrativa: Los conocimientos y atención mostrados por el trabajador y sus habilidades para inspirar confiabilidad y confianza, al igual que la disposición y

voluntad para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio. (Mejías & Martínez, 2009, p. 39).

Gestión Docente: Es la enseñanza de destrezas a los personales por parte de la de un centro educativo necesarias en el ámbito profesional (Mejías & Martínez, 2009, p. 39).

Infraestructura y servicios universitarios: Es la apariencia de las instalaciones física, equipos y materiales de comunicación y con el funcionamiento de los servicios de los estudiantes. (Mejías & Martínez, 2009, p. 36).

Organización: Este concepto hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización de un centro laboral. ¿Se trabaja mediante procesos productivos? ¿Se trabaja por inercia o por las urgencias del momento? ¿Se trabaja aisladamente? ¿Se promueven los equipos por proyectos? ¿Hay o no hay modelos de gestión implantados? (Mego, 2012, p. 59).

Organización Académica: La satisfacción de los estudiantes con respecto a los conocimientos y atención mostrados por el personal administrativo y docente y sus habilidades para inspirar que esta sea creíble y dar confianza, al igual que la disposición y voluntad para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio. (Mejías & Martínez, 2009, p. 36).

Proceso de toma de decisiones. Es una serie de pasos relacionados que llevan a una decisión, su implementación y su seguimiento (Jaramillo, 2013, p. 332).

Satisfacción: Es el nivel del estado de contento de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Mego, 2012, p. 58).

Satisfacción Estudiantil: La Satisfacción Estudiantil es el nivel del estado de ánimo que poseen los educandos con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos. De esta forma, se afirma, que, en el marco de este estudio, los clientes son los estudiantes y su

satisfacción se relaciona con la manera en que la institución educativa atiende sus necesidades, expectativas e intereses (Mego, 2012, p. 59).

Servicio al Cliente: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo (Jaramillo, 2013, p. 41).

Vida Universitaria: Participación de la Escuela en actividades de expansión, destrezas y habilidades físicas (Mejías & Martínez, 2009, p. 36).

Fundamentos Teóricos sobre Calidad del Servicio y Satisfacción Estudiantil

El concepto de calidad en el servicio ha sido ampliamente discutido en la literatura científica, abarcando desde enfoques tradicionales de gestión hasta modelos contemporáneos que incluyen la percepción del usuario como un componente central de la evaluación. En el ámbito educativo, la calidad del servicio no solo se relaciona con la eficiencia institucional y los recursos disponibles, sino también con la experiencia percibida por los estudiantes, quienes son los principales beneficiarios del sistema académico.

Para comprender la relación entre calidad del servicio y satisfacción estudiantil, es fundamental revisar las principales teorías que han sustentado el desarrollo de este campo de estudio. A continuación, se presentan los enfoques teóricos más relevantes que explican la dinámica de estas variables dentro del contexto educativo.

Teoría de la Calidad del Servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (Modelo SERVQUAL)

Uno de los modelos más influyentes en la evaluación de la calidad del servicio es el modelo **SERVQUAL**, desarrollado por **Parasuraman, Zeithaml y Berry** (1988). Este modelo establece que la calidad percibida del servicio se basa en la diferencia entre las expectativas previas del usuario y su percepción real de la prestación del servicio. En este

sentido, un servicio es considerado de alta calidad cuando la percepción supera o iguala las expectativas del usuario.

El modelo SERVQUAL propone cinco dimensiones fundamentales para medir la calidad del servicio:

1. **Elementos Tangibles:** Infraestructura, equipos, material didáctico y recursos físicos disponibles en la institución educativa.
2. **Confiabilidad:** Capacidad de la institución para proporcionar un servicio de manera precisa y consistente.
3. **Capacidad de Respuesta:** Disposición del personal académico y administrativo para atender las necesidades de los estudiantes de manera eficiente.
4. **Seguridad:** Conocimientos y profesionalismo de los docentes, así como la confianza que genera la institución en sus estudiantes.
5. **Empatía:** Atención personalizada y comprensión de las necesidades individuales del alumnado.

Desde esta perspectiva, la satisfacción estudiantil se genera cuando la percepción de estos cinco factores alcanza o supera las expectativas iniciales del estudiante. Aplicado al contexto universitario, este modelo sugiere que la percepción de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo impacta directamente en su nivel de satisfacción y en su compromiso con la institución.

Teoría de la Disconfirmación de Expectativas de Oliver (1980)

Otra teoría fundamental en el estudio de la satisfacción estudiantil es la **Teoría de la Disconfirmación de Expectativas**, propuesta por **Richard Oliver** en 1980. Este modelo sugiere que la satisfacción del usuario es el resultado de la comparación entre sus expectativas previas y la experiencia real con el servicio recibido.

Este enfoque establece tres posibles escenarios:

- **Confirmación positiva:** Cuando la experiencia con el servicio iguala o supera las expectativas del usuario, generando satisfacción.
- **Confirmación neutra:** Cuando la experiencia con el servicio es equivalente a lo esperado, sin generar una emoción significativa.
- **Disconfirmación negativa:** Cuando el servicio recibido está por debajo de las expectativas, lo que genera insatisfacción.

En el ámbito educativo, esta teoría implica que la satisfacción estudiantil depende de la alineación entre las expectativas de los alumnos (en términos de calidad académica, infraestructura, atención y servicios complementarios) y la realidad que experimentan durante su formación.

Teoría del Aprendizaje Significativo de Ausubel (1963) y su Relación con la Calidad Educativa

El aprendizaje significativo, propuesto por **David Ausubel** en 1963, sostiene que la calidad del proceso educativo depende de la capacidad del estudiante para relacionar la nueva información con sus conocimientos previos. En este sentido, un servicio educativo de alta calidad debe facilitar la construcción de significados mediante estrategias didácticas adecuadas y entornos de aprendizaje que favorezcan la comprensión profunda.

Desde la perspectiva de la calidad del servicio, esta teoría implica que una enseñanza eficiente no solo debe ofrecer contenido actualizado y pertinente, sino también garantizar que el estudiante logre integrar este conocimiento de manera significativa. Por tanto, la percepción de calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil están directamente relacionadas con la metodología de enseñanza empleada y la capacidad de los docentes para propiciar un aprendizaje significativo.

Teoría de la Experiencia del Usuario (UX) y su Aplicación en la Educación Superior

En los últimos años, los estudios sobre experiencia del usuario (**User Experience, UX**) han cobrado relevancia en el ámbito educativo, proporcionando un enfoque moderno para evaluar la calidad del servicio. La **teoría de la experiencia del usuario**, aplicada originalmente en el diseño de productos y servicios digitales, sostiene que la satisfacción de un usuario no solo depende del desempeño funcional del servicio, sino también de su percepción emocional y cognitiva durante la interacción.

Aplicado al contexto universitario, este enfoque implica que la calidad del servicio educativo no solo debe evaluarse en términos de eficiencia y resultados académicos, sino también considerando la experiencia integral del estudiante. Factores como la facilidad de acceso a la información, la comunicación efectiva con docentes y administrativos, y la percepción de apoyo institucional juegan un papel determinante en la satisfacción del alumno.

Modelos de Evaluación de la Calidad Educativa: El Enfoque de TQM y el Modelo EFQM

Existen diferentes modelos de evaluación de la calidad en la educación superior, pero dos de los más relevantes son el **Total Quality Management (TQM)** y el **Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión de Calidad (EFQM, por sus siglas en inglés)**.

- **TQM (Gestión de Calidad Total):** Se basa en la mejora continua de los procesos educativos, asegurando que todos los miembros de la institución estén comprometidos con la calidad y que el estudiante sea el foco central de las estrategias de mejora.
- **EFQM:** Propone un modelo de excelencia basado en la innovación, la satisfacción del cliente (en este caso, los estudiantes), el liderazgo institucional y la eficiencia de los procesos académicos y administrativos.

Ambos enfoques refuerzan la idea de que la calidad educativa es un proceso dinámico que debe evaluarse de manera constante y que la satisfacción del estudiante es un indicador clave del desempeño institucional.

El análisis de estas teorías permite comprender la interrelación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil desde distintas perspectivas. Mientras que el **modelo SERVQUAL** y la **Teoría de la Disconfirmación de Expectativas** explican la percepción del estudiante en términos de sus expectativas y experiencia con la institución, la **Teoría del Aprendizaje Significativo** y la **Teoría de la Experiencia del Usuario** aportan elementos cruciales sobre la importancia del proceso de enseñanza-aprendizaje en la calidad percibida.

Por su parte, los **modelos de gestión de calidad** como **TQM y EFQM** ofrecen estrategias prácticas para la mejora continua del servicio educativo, estableciendo la satisfacción estudiantil como un criterio fundamental para la evaluación institucional.

En conjunto, estas teorías proporcionan un marco de referencia integral para la presente investigación, permitiendo analizar la calidad educativa no solo como un conjunto de indicadores objetivos, sino también como una construcción subjetiva basada en la percepción y experiencia del estudiante.

CAPITULO III

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS Y VARIABLES DE ESTUDIO

En toda investigación científica, la formulación de hipótesis y la definición de variables constituyen un paso fundamental para estructurar el estudio y orientar el análisis de los datos recopilados. Este capítulo tiene como propósito establecer las hipótesis que guiarán la presente investigación y definir con precisión las variables involucradas en el estudio de la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA).

Las hipótesis de investigación se derivan de los antecedentes y del marco teórico previamente analizado, permitiendo predecir la existencia de una relación significativa entre la percepción de calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Se establecerá una hipótesis general que sintetiza el planteamiento central del estudio, así como hipótesis específicas que detallan los vínculos entre las distintas dimensiones de la calidad educativa y la satisfacción estudiantil.

Asimismo, en este capítulo se realiza la operacionalización de las variables, lo que implica definir de manera clara y objetiva las variables de estudio, distinguiendo entre variables independientes y dependientes. En este caso, la calidad del servicio educativo se considera como la variable independiente, mientras que la satisfacción de los estudiantes se define como la variable dependiente. A través de la operacionalización, se establecerán los indicadores y dimensiones que permitirán medir estas variables de manera sistemática y confiable.

En este sentido, la formulación de hipótesis y la definición de variables no solo proporcionan un marco estructurado para la investigación, sino que también facilitan la

selección de métodos estadísticos adecuados para el análisis de los datos. En los apartados siguientes, se presentarán las hipótesis específicas del estudio y se describirá la forma en que cada variable será medida y analizada dentro del diseño metodológico de la investigación.

Hipotesis general

En el marco de la presente investigación, se plantea como eje central de análisis la relación entre la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA) en el periodo 2023. Para ello, se establecen dos hipótesis que buscan contrastar y validar, desde una perspectiva científica, la existencia o ausencia de un vínculo significativo entre ambas variables.

Hipótesis Nula (H_0)

La hipótesis nula sostiene que no existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo brindado por la universidad y la satisfacción de los estudiantes de la facultad mencionada. En otras palabras, parte del supuesto de que los diversos factores que componen la calidad del servicio —como la infraestructura académica, el desempeño docente, la disponibilidad de recursos, el soporte administrativo y la accesibilidad a oportunidades prácticas— no inciden de manera determinante en la percepción de satisfacción del alumnado.

Esta afirmación implica que, aunque pudieran existir variaciones en la calidad del servicio proporcionado, estas no impactarían de manera sustancial en la valoración que los estudiantes hacen de su experiencia educativa. Así, de confirmarse esta hipótesis, se asumiría que la satisfacción estudiantil depende de factores ajenos a la calidad del servicio, como expectativas individuales, características personales o condiciones externas no vinculadas al quehacer institucional.

Hipótesis General o Alternativa (H_a)

Por otro lado, la hipótesis alternativa plantea que sí existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA en el año 2023. Esta premisa se basa en la noción de que una formación universitaria de alta calidad, caracterizada por un sólido respaldo académico, recursos adecuados, docentes capacitados y un ambiente propicio para el aprendizaje, genera un impacto directo y perceptible en la satisfacción de los alumnos.

De acuerdo con este planteamiento, la manera en que se estructuran y ejecutan los servicios educativos influye de forma determinante en la experiencia estudiantil, afectando su percepción sobre el valor y la eficacia de su formación. En este sentido, una educación de excelencia, que responda a las expectativas y necesidades del alumnado, fortalecería su nivel de satisfacción, motivación y compromiso con su desarrollo profesional.

Esta hipótesis se fundamenta en la teoría de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario, un principio ampliamente estudiado en el ámbito de la educación superior. De ser confirmada, permitiría establecer estrategias de mejora en los procesos académicos y administrativos, optimizando la formación de los futuros médicos veterinarios y zootecnistas para responder de manera eficiente a las demandas del sector.

A partir de estas hipótesis, la presente investigación busca proporcionar evidencia empírica que permita comprender en profundidad la dinámica entre calidad educativa y satisfacción estudiantil, sentando las bases para la toma de decisiones institucionales orientadas a la excelencia académica.

Hipotesis específicas

A fin de profundizar en el análisis de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA), se han formulado una serie de hipótesis específicas que permiten desglosar los distintos factores que intervienen en esta

dinámica. Estas hipótesis se estructuran en función de los cinco elementos fundamentales que componen la calidad del servicio educativo, de acuerdo con el modelo SERVQUAL, ampliamente reconocido en la literatura académica y aplicado al ámbito universitario.

Cada uno de estos factores representa una dimensión clave en la percepción de la calidad del servicio y su impacto en la experiencia estudiantil. Por lo tanto, el presente estudio busca evaluar si la satisfacción de los alumnos está significativamente influenciada por la materialización de estos aspectos dentro del contexto académico de la UNAMBA.

Hipótesis 1 (H_1): Elementos Tangibles y Satisfacción Estudiantil

Se postula que existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia. Dentro de esta categoría se incluyen aspectos como la infraestructura física de la universidad (aulas, laboratorios, bibliotecas, áreas de estudio y espacios recreativos), el acceso a equipamiento adecuado para la práctica académica y profesional, así como la disponibilidad de materiales educativos actualizados y pertinentes para la carrera.

Dado que los elementos tangibles representan la primera impresión y el entorno en el que se desenvuelven los estudiantes, su calidad y accesibilidad pueden incidir directamente en la percepción de bienestar y motivación del alumnado. Una infraestructura moderna y bien equipada, acompañada de recursos didácticos óptimos, no solo mejora el proceso de aprendizaje, sino que también contribuye a la satisfacción general de los estudiantes con su experiencia universitaria.

Hipótesis 2 (H_2): Confiabilidad y Satisfacción Estudiantil

Esta hipótesis plantea que la confiabilidad de los servicios educativos tiene una relación significativa con la satisfacción de los estudiantes. La confiabilidad se refiere a la capacidad de la universidad para ofrecer un servicio académico consistente, sin interrupciones ni errores, cumpliendo con lo prometido en términos de calidad, plazos y exigencias académicas.

En este sentido, se analiza si los estudiantes perciben que la institución brinda una enseñanza sólida y estructurada, con docentes preparados y metodologías efectivas, así como una gestión académica eficiente en términos de planificación de cursos, inscripciones,

horarios y trámites administrativos. Si la universidad demuestra ser confiable en el cumplimiento de sus compromisos y en la entrega de servicios de calidad, es altamente probable que esto se refleje en un mayor nivel de satisfacción por parte de los estudiantes.

Hipótesis 3 (H_3): Capacidad de Respuesta y Satisfacción Estudiantil

La capacidad de respuesta es un componente esencial en la percepción de calidad del servicio y se define como la disposición y rapidez con la que la universidad atiende las necesidades, inquietudes y solicitudes de los estudiantes.

Esta hipótesis sugiere que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta institucional y la satisfacción estudiantil. En el ámbito educativo, la capacidad de respuesta se traduce en la eficiencia con la que se atienden consultas académicas, se gestionan solicitudes administrativas, se resuelven problemas dentro del campus y se proporciona orientación a los alumnos en temas académicos y profesionales.

Una universidad que se muestra receptiva y ágil en la resolución de problemas contribuye significativamente a la confianza y satisfacción de sus estudiantes, generando un entorno de aprendizaje más dinámico y accesible.

Hipótesis 4 (H_4): Seguridad y Satisfacción Estudiantil

En este contexto, la seguridad se entiende tanto en su dimensión física como en su dimensión académica. La primera hace referencia a las condiciones de seguridad en los espacios universitarios, garantizando un ambiente libre de riesgos o amenazas para los estudiantes. La segunda dimensión está vinculada a la seguridad percibida en términos de formación profesional, es decir, la confianza de los alumnos en que la educación recibida les brindará las competencias necesarias para desempeñarse exitosamente en su carrera.

La presente hipótesis plantea que existe una relación significativa entre la seguridad que perciben los estudiantes y su nivel de satisfacción con la formación que reciben. Un entorno universitario seguro, tanto en términos físicos como académicos, es un factor determinante en la percepción de calidad del servicio y, por ende, en la satisfacción estudiantil.

Hipótesis 5 (H_5): Empatía y Satisfacción Estudiantil

Finalmente, la hipótesis relacionada con la empatía sugiere que la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes están influenciadas por el grado de atención personalizada, cercanía y comprensión que demuestran los docentes y el personal administrativo de la universidad.

La empatía, en este contexto, se manifiesta en la capacidad del cuerpo académico y administrativo para atender las necesidades individuales de los estudiantes, comprender sus dificultades, ofrecer apoyo en su formación y generar un ambiente de aprendizaje inclusivo y accesible.

Si los estudiantes perciben que la institución se preocupa por su bienestar académico y personal, mostrando una actitud comprensiva y dispuesta a apoyarlos en su proceso de aprendizaje, es más probable que su satisfacción con la universidad sea mayor.

Las hipótesis específicas presentadas permiten un análisis detallado de los factores que intervienen en la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción estudiantil. A través de estas variables, se busca determinar el impacto real que cada uno de estos aspectos tiene en la percepción de los alumnos y, en consecuencia, identificar áreas de mejora que contribuyan a fortalecer la formación de los futuros médicos veterinarios y zootecnistas.

Definicion conceptual y operacional de las variables

Variable X: CALIDAD DE SERVICIO

Definición Conceptual: Es la satisfacción de la comunidad educativa con los servicios que brinda la institución educativa. Pero la calidad del servicio debe manifestarse tanto a nivel de procesos como de resultados. Si los procesos no son de alta calidad, es claro que los resultados no llegarán. El contenido del proceso formativo es la formación del aprendiz, mientras que los resultados del proceso formativo son el aprendizaje logrado y la satisfacción del usuario. (Elera, 2010, p. 33).

Definición Operacional: Contiene las dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Dx1: Elementos tangibles

Dx2: Confiabilidad

Dx3: Capacidad de respuesta

Dx4: Seguridad

Dx5: Empatía

Variable Y: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Definición Conceptual: Es el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos (Mejías & Martínez, 2009, p. 34).

Definición Operacional.: Contiene las dimensiones: Procesos académicos y Servicios institucionales.

Dy1: Procesos académicos

Dy2: Servicios institucionales

Cuadro de operacionalización de variables

OPERACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
VX: CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Apariencia de los equipos	1	Escala de Likert 1= Muy en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Indeciso, 4=De acuerdo,
		Apariencia de las instalaciones físicas.	2	
		Apariencia de los empleados	3, 4	
	Confiabilidad	Capacidad de la organización para cumplir con lo prometido	5,	
		Capacidad de hacerlo sin errores	6, 7, 8	
	Capacidad de respuesta	Voluntad de ayuda a los usuarios	9, 10	

	Seguridad	Rapidez del servicio	11, 12	5=Muy de acuerdo
		Capacidad para inspirar confianza	13	
		Capacidad para inspirar seguridad	14	
		Cortesía de los empleados	15	
		Conocimiento de los empleados	16	
	Empatía	Atención individualizada	17	
		Horarios adecuados	18	
		Atención esmerada	19	
		Capacidad de escuchar las necesidades	20	
		Capacidad de entender las necesidades		
VY: Satisfacción	Procesos académicos	Autoaprendizaje	21,	
		Rendimiento académico	22,23	
		Prácticas de especialidad	24,	
		Nuevas tecnologías	25,	
		Promoción de la titulación	26	
		Consejería	27	
	Servicios institucionales	Transparencia	28	
		Acceso a la información	29, 30	
		Beneficios asistenciales	31, 32	
		Servicios de salud	33, 34	

CAPITULO IV

ENFOQUE METODOLÓGICO

El enfoque será cuantitativo, debido a que se basa en la recopilación de hechos para demostrar una teoría. Es metódica y sistemática, define los objetivos, las preguntas de investigación a partir de las cuales se elaboran las hipótesis, se identifican las variables, se utilizan métodos estadísticos para medirlas y se forman las conclusiones (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Tipo y nivel de investigación

Tipo de Investigación

La investigación será de tipo básica.

También se la conoce como investigación pura o teórica. Este tipo de investigación se caracteriza porque se enmarca únicamente en los fundamentos teóricos, sin tomar en cuenta los fines prácticos. Según Baena (2014), la investigación pura "es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento" (p. 11). Su propósito es formular nuevos conocimientos o modificar los principios teóricos ya existentes, incrementando los saberes científicos. (Escudero, Carlos; Cortez, Liliana, 2018).

Nivel de Investigación

La presente investigación será descriptivo correlacional.

Como su nombre los indica, este tipo de investigación está enfocado a describir la realidad de determinados sucesos, objetos, individuos, grupos o comunidades a los cuales se espera estudiar. (Escudero, Carlos; Cortez, Liliana, 2018).

Métodos y diseño de investigación.

Métodos de Investigación

El presente estudio es de corte cuantitativo, transversal; puesto que pretende identificar aquellas dimensiones de la calidad de servicios y satisfacción de estudiantes de la escuela académica de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA.

Método Deductivo

Consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos. Una ley o principio puede reducirse a otra más general que la incluya. Pue-den partir de axiomas o postulados". (Sánchez y Reyes. 2015:58)

Método estadístico:

"Luego de la aplicación de las encuestas, tenemos un conjunto de datos listos para ser procesados. Así estos podrán ser utilizados para cualquier tratamiento estadístico y ayudarán a elaborar los demás pasos del trabajo de investigación (hay que recordar que, a través de los datos, se responde al problema planteado y se lleva a cabo la constatación de hipótesis). Pero, en principio, esa cantidad de datos, por si sola, no nos dirá nada, no nos permitirá alcanzar ninguna conclusión si, previamente, no ejercemos sobre ella una serie de actividades organizadores que pongan en orden en todo se multiforme conjunto. A estas acciones se les conoce como procesamiento de los datos". (Valderrama, S. 2013)

Métodos descriptivos:

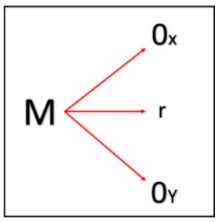
"Consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente trabajo de investigación". Sánchez y Reyes (2015:79): "describir cómo se presentan y que existe con respecto a las variables o condiciones en una situación".

Diseño de la Investigación.

"Es no experimental dado que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en la que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlas" (Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. 2014, p.149)

El presente trabajo, posee un enfoque Transversal o transeccional: "Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo. Estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (Variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia" (Carrasco, 2016: 72, 73)

El presente trabajo de búsqueda está estructura de la forma siguiente:



M = Facultad Medicina Veterinaria y Zootecnia UNAMBA.
OX = Calidad de los Servicios
OY = Satisfacción de Estudiantes
R = Relación de Variables.

Población y Muestra de la Investigación

Población

"La población puede ser definida como el total de las unidades de estudio que contienen las características requeridas para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas objetos, conglomerados, hechos o fenómenos que presentan las características requeridas para la investigación". (Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. y

Romero, E. 2018).

Para el presente estudio se ha tornado en cuenta los 380 estudiantes matriculados en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (Oficina de servicio academico-UNAMBA, 2023).

Tabla 2

Distribución de la población de alumnos.

Categoría	Especialidad	Población
Alumnos	Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA.	10

Fuente: Elaboración propia

Muestra

"La muestra es el subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo". (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014 p. 246.)

En la determinación óptima de datos que se ha utilizado la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

- n = Tamaño óptimo de muestra.
- Z = Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.
- P = (P=0,5 valor asumido debido al desconocimiento de P)
- Q = (Q=0,5 valor asumido debido al desconocimiento de P).
- e = Margen de error 5%.
- N = Población

n = 171,8 = 172

Tabla 3

Distribución de muestras.

Categoría	Especialidad	Muestras
Alumnos	Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA.	172

Fuente: Elaboración propia

Técnicas y herramientas para la recopilación de datos.

Técnicas.

Se trabajó con una encuesta para evaluar la calidad de servicios y satisfacción de los alumnos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA, Semestre académico 2023-I.

Técnica de la observación "Esta técnica consiste en captar a través de la visión algunos hechos o situaciones que se produzcan en relación con los objetivos planteados" (Arias, 2012, p.69).

Técnica encuesta: para Hernández, Fernández y Baptista (2014 p.324) "es una técnica de investigación social que comprende preguntas elaboradas con la finalidad de conocer las opiniones de los encuestados, a fin de encauzar temas o actividades específicas"

La encuesta: "Puntualmente, la encuesta puede definirse como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante

preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis de estudio investigativo". (Carrasco, 2013: 314)

Instrumentos

El cuestionario es una técnica de encuesta, que implica diseñar un conjunto estructurado de preguntas escritas en un formulario. Estas preguntas están relacionadas con las hipótesis de investigación, así como con las variables e indicadores del presente estudio. Su propósito es reunir información que permita confirmar o refutar las hipótesis planteadas, (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez. 2014: 211)

En la presente investigación es necesario adaptar el instrumento para medir la calidad percibida del servicio en el sector universitario según (Reyes Sánchez & Reyes Pazos, 2012), por lo que se utilizará el instrumento de medición, versión modificada del servqualing, de Mejías, Reyes y Maneiro (2006) cuya adaptación nos llevará a conocer la percepción de la calidad de los servicios por parte de los usuarios.

La técnica utilizada será una encuesta y el instrumento un cuestionario, el mismo que contará con de 22 preguntas. El cuestionario corresponde al modelo servqualing que es el que mejor se adapta al objetivo de nuestra investigación, debido a que este mide la calidad del servicio percibido directamente, dicho cuestionario fue validado por (Mejías A. A., 2005).

Satisfacción de estudiantes: Para toma de datos de la investigación de satisfacción estudiantil se utilizará la técnica de una encuesta por medio de un cuestionario donde se tomará en cuenta, la atención del personal, Aspectos académicos, Empatía, Oferta Académica, Gestión Docente y Aspectos Complementarios. (Mejías & Martinez, 2009).

Validación y confiabilidad del instrumento

La validez de la investigación se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Para este estudio, los instrumentos fueron validados según la opinión o juicio de expertos". (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200).

El instrumento a aplicar fue tomado por Agustín Alexander Mejías Acosta quien realizó un trabajo de investigación titulado "Validación de un instrumento para medir la calidad de servicio en programas de estudios universitarios". Con altos grados de relevancia concluyendo que el instrumento utilizado presenta una validez de contenido moderado con criterio conceptual importante por lo cual se puede usar para medir la calidad de servicio percibida (Mejías A. A., 2005, pág. 25), por tanto, hace recomendaciones para que dicho instrumento puedan ser aplicados cuando se desee estudiar la apreciación del servicio ofrecido por las universidades.

a). Validación a través de Juicio de expertos

Se evalúa la efectividad de los instrumentos en relación con: Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia UNAMBA, 2023, mediante los siguientes pasos:

Validez Interna

Se verifico que el instrumento fue construido de la concepción técnica, descomponiendo la variable, en dimensiones, indicadores e ítems. Así como, el establecimiento de su sistema de evaluación en base al objetivo de investigación logrando medir lo que realmente se indicaba en la investigación.

Validez de constructo

Este procedimiento se efectuó en base a la teoría de Hernández (2014). Se precisa que los instrumentos sobre: Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia - UNAMBA, 2023, fueron elaborados en base a una teoría, respondiendo al objetivo de la investigación, esta se operacionalización en áreas, dimensiones, indicadores y apartado.

Opinión de Expertos de la Investigación

Asimismo, los instrumentos Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia UNAMBA, 2023, fueron expuestos a un grupo de expertos, especialistas en el curso de Diseño y Desarrollo de la Investigación: (…) óptimo para ser aplicado al grupo muestral, para obtener datos.

La validez consiste en el grado en que el instrumento evalúa la variable que busca medir.

Para realizar la validez y llevarla a cabo se buscará el criterio de 3 jueces expertos en el tema investigado, ellos brindaran su opinión sobre la medición de las variables.

Tabla 4

Validación de Jueces Expertos

Juez experto	Valoración de la aplicabilidad
Dr. EDWAR ILASACA CARHUATA	18
Dr. JULIAN ORE LEIVA	18.40
Dr. MAURO HUAPAYA HUAYNACHO	18.20

Fuente: ficha de opinión de expertos

Criterio de Confiabilidad, Valores

- No confiable -1 a 0
- Baja confiabilidad 1.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75
- Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89
- Alta confiabilidad 0.9 a 1

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Tabla 5

Se realizó un análisis con el Alfa de Cronbach del cuestionario referente a: Calidad de Servicio.

Cronbach Alpha	N° de Ítems
0,765	20

Fuente: SPSS versión 24, el programa estadístico utilizado.

Tabla 6

Cuestionario sobre: satisfacción de los estudiantes acerca de satisfacción de estudiantes se ha utilizado Alfa de Cronbach.

Cronbach Alpha	N de Ítems
0,745	14

Fuente: SPSS versión 24, el programa estadístico utilizado.

Interpretación de la tabla 6: De acuerdo con la aplicación del índice de consistencia Alfa de Cronbach, se examinaron los coeficientes de 0,765 y 0,745, lo que indica una credibilidad moderada y una fuerte confiabilidad para los instrumentos que miden la Calidad de Servicio y la Satisfacción entre los alumnos de Medicina Veterinaria y Zootecnia – UNAMBA, 2023. Esto implica que el instrumento utilizado tiene un alto grado de confianza y es aplicable.

Ética en la investigación. para llevar a cabo la investigación, se solicitará la aprobación del Decano de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia - UNAMBA. Una vez concedida la autorización, se dará comienzo al proyecto con una metódica recopilación de información, se aplicará las encuestas en las aulas a todos los alumnos que salgan seleccionados como muestra según números aleatorios, hasta llegar al número de la muestra por semestre académico para interrumpir las clases y en 15 minutos aplicar la encuesta.

Ética en la investigación científica

El presente trabajo de indagación, constituye un aporte al estudio de los factores morales relacionados con la ética en la investigación; temática de gran relevancia y vigencia

debido a su influencia en el campo de las ciencias humanas, área del conocimiento que, evidentemente, incluye el estudio y observancia de principios éticos que asignen a lo humano la dimensión real de su pensar reflexivo, su quehacer y sus manifestaciones de vida compartida. Dentro de las cualidades que ha de forjar al investigador se encuentran algunos valores que a fines del siglo XX aún no se han manifestado en amplios sectores del mundo occidental; entre las que se mencionan la humildad, sobriedad y austeridad, frente al avance que han tenido la ciencia y la investigación en el mundo moderno, requieren reflexionar acerca de los límites que deben tenerse en cuenta al hacer ciencia**.**

CAPITULO V

RESULTADOS

Análisis descriptivo

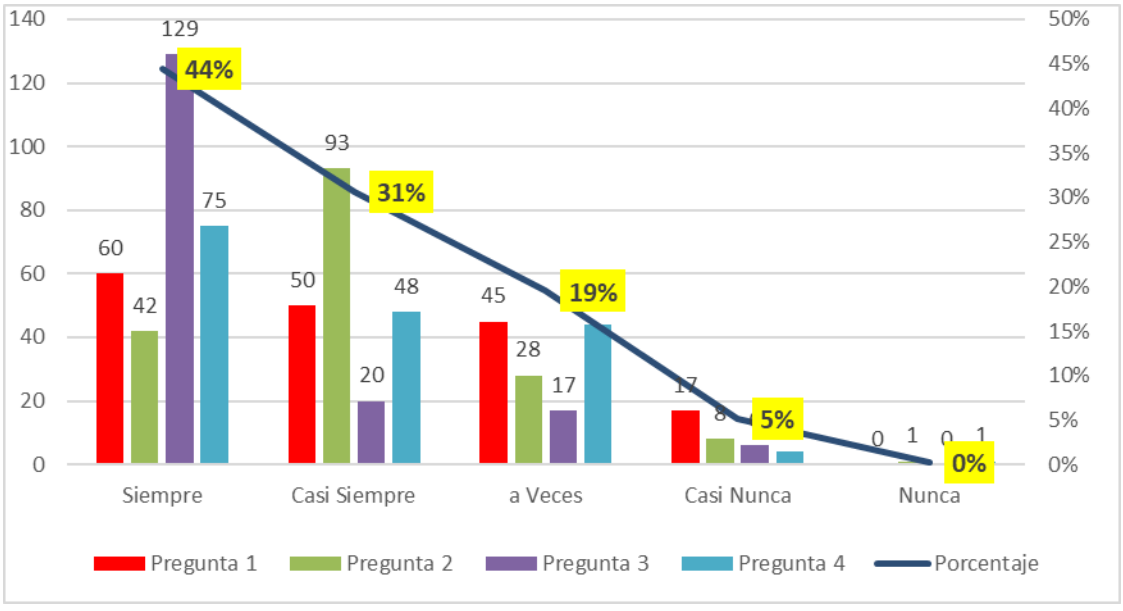
Variable X: CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 7

Dimensión X1: Elementos Tangibles

Validos	Siempre	Casi Siempre	a Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 1	60	50	45	17	0	172
Pregunta 2	42	93	28	8	1	172
Pregunta 3	129	20	17	6	0	172
Pregunta 4	75	48	44	4	1	172
Total	306	211	134	35	2	688
Porcentaje	44%	31%	19%	5%	0%	100%

Figura 1



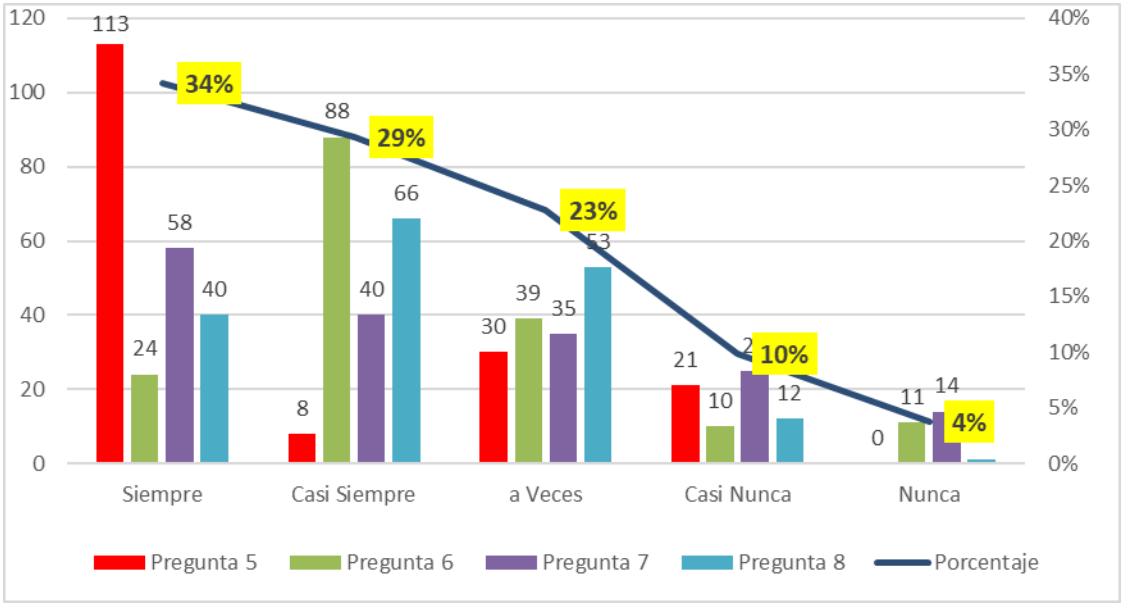
En la Tabla 7 y en la Figura 1 se puede ver que, del total de 172 (100%), alumnos entrevistados dieron respuestas a las preguntas 1, 2, 3 y 4 se distribuyen de la siguiente manera: el 44% dijo "siempre", el 31% "casi siempre", el 19% "a veces", el 5% "casi nunca" y el 0% "nunca". Esto señala que la mayoría de los participantes está conforme con la dimensión de Elementos Tangibles.

Tabla 8

Dimensión DX2: Confiabilidad

Validos	Siempre	Casi Siempre	a Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 5	113	8	30	21	0	172
Pregunta 6	24	88	39	10	11	172
Pregunta 7	58	40	35	25	14	172
Pregunta 8	40	66	53	12	1	172
Total	235	202	157	68	26	688
Porcentaje	34%	29%	23%	10%	4%	100%

Figura 2



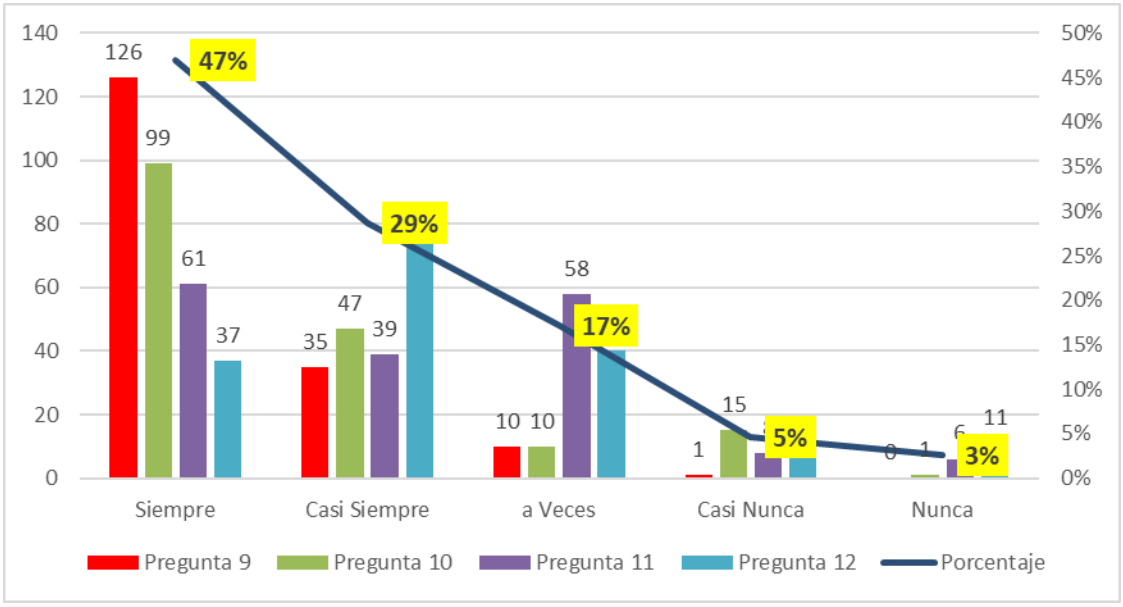
En la Tabla 8 y en la Figura 2 se muestra que, de los 172 de los estudiantes encuestados (equivalente al 100%), dieron respuestas a las preguntas 5, 6, 7 y 8 se distribuyen de la siguiente forma: el 34% eligió "siempre", el 29% "casi siempre", el 23% "a veces", el 10% "casi nunca" y el 4% "nunca". Esto refleja que los alumnos que participaron en la encuesta muestran un nivel de conformidad con la dimensión de Confiabilidad.

Tabla 9

La Dimensión X3 de: Capacidad de Respuesta

Validos	Siempre	Casi Siempre	a Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 9	126	35	10	1	0	172
Pregunta 10	99	47	10	15	1	172
Pregunta 11	61	39	58	8	6	172
Pregunta 12	37	76	40	8	11	172
Total	323	197	118	32	18	688
Porcentaje	47%	29%	17%	5%	3%	100%

Figura 3



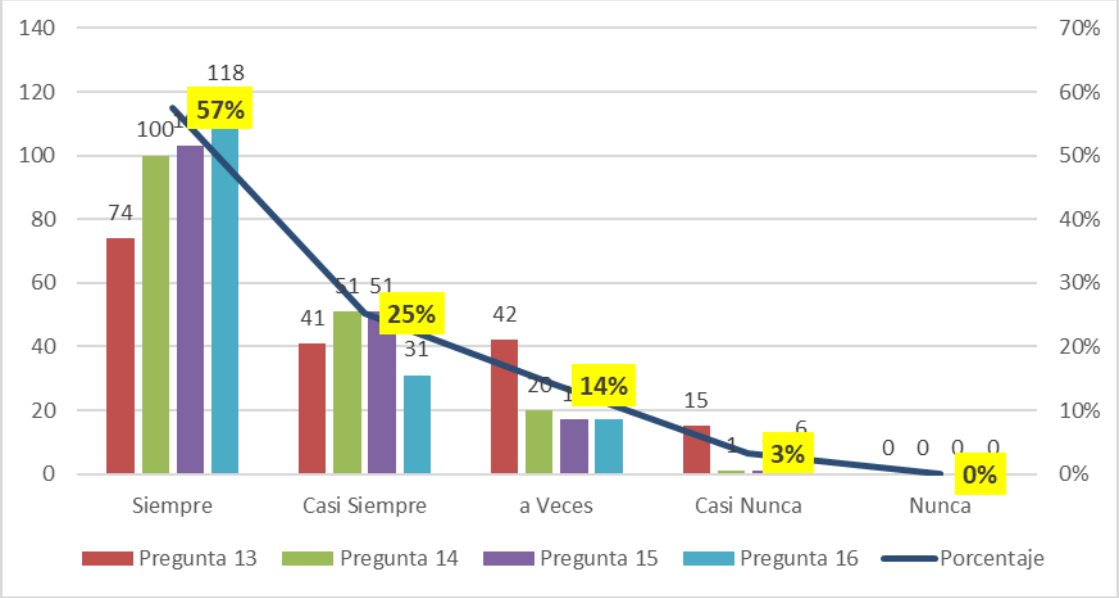
Como se detalla en la Tabla 9 y la Figura 3, entre los 172 encuestados que respondieron a las preguntas 9, 10, 11 y 12, el 47 % afirmó que siempre, el 29 % que casi siempre, el 17 % que a veces, el 5 % que casi nunca y el 3 % que nunca. Esto nos señala que la mayoría de los alumnos encuestados están satisfechos con la dimensión de los Elementos de Capacidad de Respuesta.

Tabla 10

La Dimensión X4 de: Seguridad

Validos	Siempre	Casi Siempre	a Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 13	74	41	42	15	0	172
Pregunta 14	100	51	20	1	0	172
Pregunta 15	103	51	17	1	0	172
Pregunta 16	118	31	17	6	0	172
Total	395	174	96	23	0	688
Porcentaje	57%	25%	14%	3%	0%	100%

Figura 4



De acuerdo con la información en la Tabla 10 y la Figura 4, entre los 172 encuestados sobre las preguntas 13, 14, 15 y 16, el 57 % respondió siempre, el 25 % casi siempre, el 14

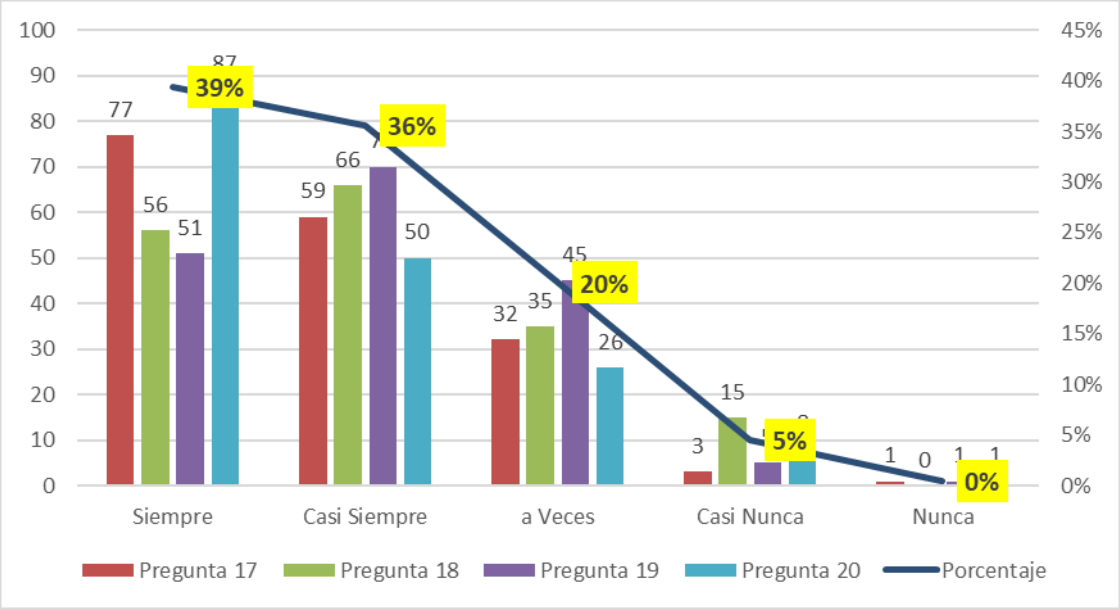
% a veces, el 3 % casi nunca y el 0 % nunca. Esto sugiere que la mayor parte de los alumnos entrevistados coinciden en su valoración de la dimensión de los elementos de Seguridad.

Tabla 11

La Dimensión X5 de: Empatía

Validos	Siempre	Casi Siempre	a Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 17	77	59	32	3	1	172
Pregunta 18	56	66	35	15	0	172
Pregunta 19	51	70	45	5	1	172
Pregunta 20	87	50	26	8	1	172
Total	271	245	138	31	3	688
Porcentaje	39%	36%	20%	5%	0%	100%

Figura 5



La Tabla 11 y la Figura 5 muestran que, de los 172 encuestados que respondieron las preguntas 17, 18, 19 y 20, el 39% indicó "siempre", el 36% "casi siempre", el 20% "a veces", el 5% "casi nunca". y 0% "nunca". Esto sugiere que la mayor parte de los alumnos encuestados están conformes con la dimensión de los elementos relacionados con la empatía.

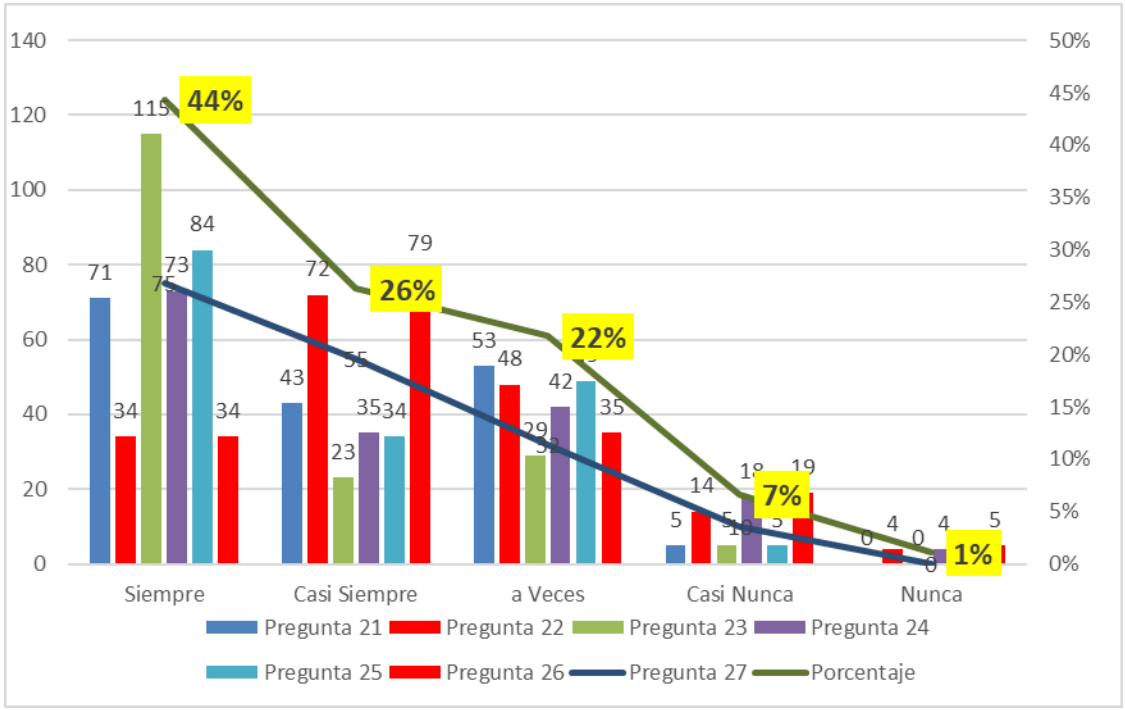
Variable Y: SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Tabla 12

La Dimensión Y1de: Procesos Académicos

Validos	Siempre	Casi Siempre	a Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 21	71	43	53	5	0	172
Pregunta 22	34	72	48	14	4	172
Pregunta 23	115	23	29	5	0	172
Pregunta 24	73	35	42	18	4	172
Pregunta 25	84	34	49	5	0	172
Pregunta 26	34	79	35	19	5	172
Pregunta 27	75	55	32	10	0	172
Total	381	226	187	57	9	860
Porcentaje	44%	26%	22%	7%	1%	100%

Figura 6



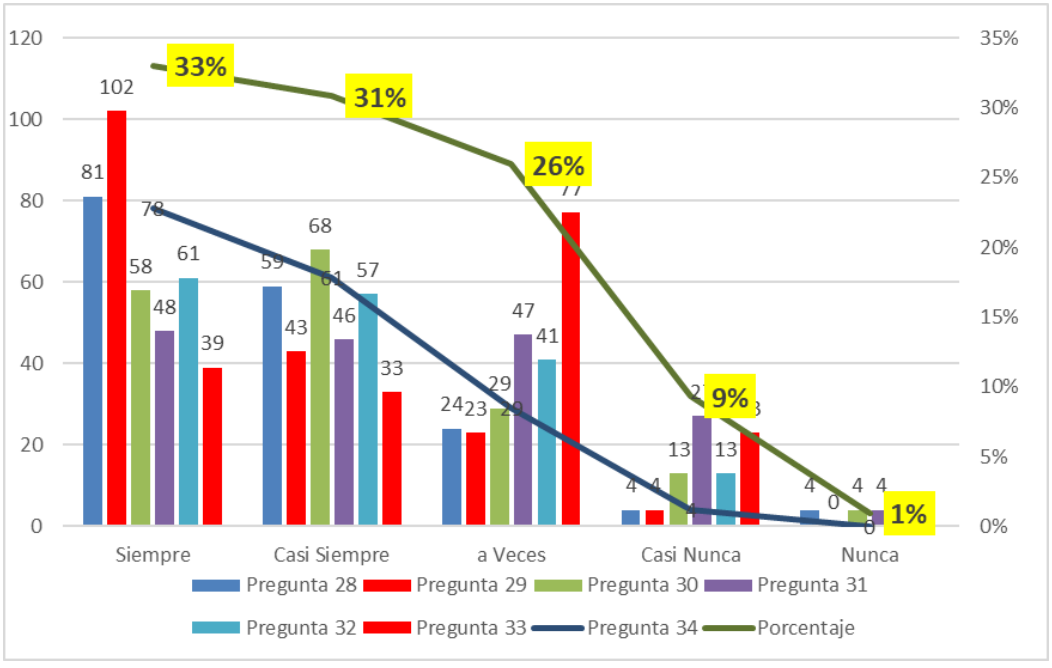
La Tabla 12 y la Figura 6 muestran que, de los 172 encuestados en relación a las preguntas 21 a 27, el 44% respondió "siempre", el 26% "casi siempre", el 22% "a veces", el 7% "casi nunca" y el 1% " nunca." Esto indica que la mayoría de los estudiantes encuestados están de acuerdo con los aspectos relacionados con los procesos académicos.

Tabla 13

Dimensión Y2: Servicios Institucionales

Validos	Siempre	Casi Siempre	a Veces	Casi Nunca	Nunca	Total
Pregunta 28	81	59	24	4	4	172
Pregunta 29	102	43	23	4	0	172
Pregunta 30	58	68	29	13	4	172
Pregunta 31	48	46	47	27	4	172
Pregunta 32	61	57	41	13	0	172
Pregunta 33	39	33	77	23	0	172
Pregunta 34	78	61	29	4	0	172
Total	284	265	223	80	8	860
Porcentaje	33%	31%	26%	9%	1%	100%

Figura 7



En la Tabla 13 y la Figura 7 se puede observar que, de los 172 estudiantes encuestados sobre las preguntas 28 a 34, el 33% respondió "siempre", el 31% "casi siempre", el 26% "algunas veces", el 9% "casi nunca" y el 1% "nunca". Esto sugiere que la mayoría de los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos con los aspectos relacionados con los servicios institucionales.

Análisis inferencial

Tabla 14

Resumen sobre la gestión de casos de investigación.

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	%	N	%
CALIDAD DE SERVICIO	172	100,0	0	0,0	172	100,0
SATISFACCIÓN	172	100,0	0	0,0	172	100,0

Tabla 15

Pruebas para evaluar la normalidad en la investigación.

	Kolmogorov - Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	0,150	172	0,000	0,922	172	0,000
SATISFACCIÓN	0,150	172	0,000	0,925	172	0,000

a. Tabla de Corrección de significación de Lilliefors

Conclusión:

La Tabla 15 muestra que las variables analizadas, Calidad del Servicio y Satisfacción, no se distribuyen normalmente según la prueba de Kolmogórov-Smirnov aplicada a muestras de más de 50 casos. Dado que el valor de significancia es 0,000, menor que 0,05, se decidió utilizar el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Contrastación de la Hipótesis General de la investigación

H0: No existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia - UNAMBA, 2023.

HG: Si existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia - UNAMBA, 2023.

Tabla 16

La relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en FMZ.

			Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	0,285**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	172	172
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,285**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	172	172

Significancia de: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 16 se muestra que, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman (r = 0,285), existe una relación positiva entre las variables, aunque de baja intensidad. Además, el valor p de 0,000 es inferior a 0,05, lo que sugiere que el resultado es significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis general de investigación

(HG), indicando que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA en el año 2023.

Contrastación de la primera hipótesis especifica

H0: No, existe relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA.

H1: Si, existe relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA.

Tabla 17

Correlaciones entre los elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes MVZ.

			Elementos tangibles	Satisfacción
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de relación	1,000	0,231**
		Sig. (bilateral)	.	0,002
		N	172	172
	Satisfacción	Coeficiente de relación	0,231**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	.
		N	172	172

Significancia de **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17, La evaluación realizada utilizando el coeficiente de correlación de Spearman muestra un valor de r = 0,231, lo que indica una relación positiva entre las variables, aunque de baja intensidad. Además, el p-valor es de 0,002, inferior al umbral de 0,05, lo que confirma que el resultado es estadísticamente significativo. En consecuencia, se

rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la primera hipótesis específica de investigación (HG), que sugiere una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia - UNAMBA.

Contrastación de la segunda hipótesis especifica

H0: No, existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA.

H2: Si, existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA.

Tabla 18

Relaciones entre la confianza en el servicio y la satisfacción de los estudiantes

			Confiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de relación	1,000	0,197**
		Sig. (bilateral)	.	0,010
		N	172	172
	Satisfacción	Coeficiente de relación	0,197**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,010	.
		N	172	172

Significancia de **. La relación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 18, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de r = 0,197, indicando una relación positiva, aunque de baja magnitud. Además, dado que el valor p es 0,010, que es inferior a 0,05, el resultado se considera estadísticamente significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la segunda hipótesis específica de investigación (HG), la cual sugiere que existe una relación significativa entre

la confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia - UNAMBA.

Contrastación de la tercera hipótesis especifica

H0: No, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA.

H3: Si, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA.

Tabla 19

Relación entre la rapidez de respuesta y la satisfacción de los estudiantes

			Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	0,242**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	172	172
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,242**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	172	172

Cuadro de: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 19 se observa, que el análisis del coeficiente de correlación de Spearman revela un valor de r = 0,242, lo que sugiere una relación positiva, aunque débil, entre las variables. Además, el p-valor es 0,001, que está por debajo del umbral de 0,05, indicando que el resultado es estadísticamente significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se valida la tercera hipótesis específica de investigación (HG), confirmando así que

existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia - UNAMBA.

Contrastación de la cuarta hipótesis especifica

H0: No, existe relación significativa entre Seguridad y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA.

H4: Si, existe relación significativa entre Seguridad y la satisfacción de los estudiantes de medicina veterinaria y zootecnia de la UNAMBA.

Tabla 20

Relación entre la percepción de seguridad y la satisfacción por parte de los alumnos

			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	0,224**
		Sig. (bilateral)	.	0,003
		N	172	172
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,224**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,003	.
		N	172	172

Cuadro de: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 20 se presenta el análisis del coeficiente de correlación de Spearman, el cual muestra un valor de r = 0,224, indicando una relación positiva, aunque de baja intensidad. Además, el valor p es 0,002, que está por debajo del umbral de 0,05, lo que confirma la significación estadística del resultado. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la cuarta hipótesis específica de investigación (HG), que sugiere una relación

significativa entre seguridad y satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia - UNAMBA.

Contrastación de la quinta hipótesis especifica

H0: No, existe relación significativa entre Empatía y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA.

H5: Si existe relación significativa entre Empatía y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA.

Tabla 21

Relaciones que existe entre empatía y la satisfacción de los alumnos

			Empatia	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatia	Coeficiente de correlación	1,000	0,275**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	172	172
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,275**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	172	172

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

En la tabla 21 mostramos, que el análisis del coeficiente de correlación de Spearman revela un valor de r = 0,275, lo que indica una relación positiva, aunque de poca magnitud. Adicionalmente, el p-valor es 0,002, que es menor que 0,05, lo que señala que el resultado es estadísticamente significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la quinta hipótesis específica de investigación (HG), confirmando así que existe una relación

significativa entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia - UNAMBA.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Primera: En relación con la Hipótesis central del proyecto, los resultados muestran una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de Medicina Veterinaria y Zootecnia - UNAMBA. En contraste, hacemos referencia al estudio realizado por Astete (2018), quien analizó el nivel de excelencia del servicio educativo y el grado de satisfacción de los alumnos en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas, sede Cusco, durante el año 2018. Para ello, utilizamos un intervalo de confianza del 95% y la prueba tau b de Kendall. Por tanto, se determinó que hay una relación significativa y positiva del 57.4% entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los alumnos en la mencionada institución educativa superior durante el primer semestre académico de 2018.

Segunda: Se observa una relación destacada entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los alumnos de Medicina Veterinaria y Zootecnia - UNAMBA. En contraste, el estudio llevado a cabo por Meza, Vergara, Pacheco y Medrano (Huri Austria – diciembre 2022) examinó cómo la satisfacción de los alumnos está determinada por la calidad del servicio que reciben en la Universidad de Córdoba, en Colombia. Los resultados revelaron que la tangibilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la confiabilidad explicaron que el 65,2% de las características percibidas por los estudiantes. Es importante enfatizar que la seguridad no es un factor que influya en la percepción de la calidad. La calidad por sr sola explica el 60,2% de la satisfacción, mientras que la satisfacci6n explica el 33,6% de la intención futura. Este modelo mostró una confiabilidad admisible, aplicando un alfa de Cronbach que osciló entre 0,7254 - 0,873, lo que indica buena consistencia interna del instrumento utilizado. Seguin resultados anteriores, implementar, mejoras en estos elementos puede ayudar a aumentar la confianza y la lealtad de los alumnos.

Tercera: Con relación con la segunda hipótesis particular de investigación que realizaron, se ha tenido como resultados lo siguiente. Que, se encontró una correlación representativa entre la confianza y satisfacción entre los alumnos de Medicina Veterinaria y Zootecnia - UNAMBA, por el contrario, citamos a Patrón Cortés, (2021) realizó una investigación sobre la calidad y la satisfacción en los servicios a colegiales en las entidades de enseñanza superior - en México: la observación de los estudiantes escolares fue regulares. Por lo tanto, se recomienda que una organización desarrolle una cultura sensible al servicio en la que todos los empleados sean amigables, corteses, serviciales y expertos, respaldada por la teoría del comportamiento organizacional. También se recomienda establecer métodos de evaluación constantes en la entidad educativa para determinar el grado de satisfacción con el objetivo de optimizar la calidad de la oferta escolar.

Cuarta: En relación con la tercera hipótesis específica del presente estudio, se han obtenido los siguientes hallazgos. hemos encontrado un vínculo relativo entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los alumnos de Medicina Veterinaria y Zootecnia - UNAMBA. En contraste con los estudios realizados por Choque (2021) respecto a la calidad de la educación y el grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia. El principal hallazgo fue que los aspectos y características que afectan la calidad educativa en esta universidad se encuentran en el Nivel 3, lo que sugiere que la calidad educativa es aceptable comparada con el estándar ideal.

Quinta: Respecto a la cuarta hipótesis particular del estudio, nosotros encontramos que hay un vínculo representativo en relación con la percepción de seguridad y el grado de satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia en la UNAMBA. Sin embargo, este resultado se contrasta con los estudios realizados por Jiménez, Y.; Mapén, F.; y Martínez, G. (2020), cuyo título del trabajo de investigación fue "Medición de la satisfacción de los servicios universitarios en estudiantes de posgrado, estudio realizado en una universidad pública", donde se presentan hallazgos distintos a lo nuestro. Ellos encontraron en sus resultados que la dimensión con menor grado de satisfacción fue la de

servicios informáticos, ya que los alumnos se encuentran algo insatisfechos con la plataforma para reinscribirse y la dimensión que obtuvo mayor grado de satisfacción fue la de calidad docente ya que opinan que el profesor cumple con el perfil para ejercer dicha profesión.

Sexta: Referente a la quinta hipótesis especifica del estudio, se ha conseguido que a continuación se detalla. Se ha encontrado una correlación relevante en el intervalo de empatía y satisfacción entre los diversos semestres de estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia - UNAMBA. Así mismo, citamos a Vásquez (2022), quien realizó un estudio acerca de la calidad de los servicios administrativos que presta y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Química e Industria de alimentos de la UNPRG. Se ha tenido como resultado una correlación de las diferentes variables 0,68, que hay una relación positiva relativamente alta y representativo este hallazgo sugiere que la satisfacción de los alumnos mejora, pero si se pasa por alto este efecto, conducirá a una mayor insatisfacción entre los estudiantes universitarios. Al realizar la valoración de la calidad del servicio brindado a los alumnos de diferentes departamentos muestra que el 55% de los estudiantes la consideró promedio, es decir, el servicio prestado por la universidad no cumple con las esperanzas de los educandos, Así mismo se indica que los resultados de satisfacción del cliente, Cabe señalar que el 20% de los alumnos expresaron insatisfacción con la calidad con relación a los servicios recibidos, ya que no obtuvieron la atención que esperaban. Como resultado, se acepta la hipótesis alternativa del estudio, por lo que sostiene lo siguiente: HI: Hay una correlación entre la calidad del servicio ofrecido y el grado de satisfacción de los alumnos de la Facultad de Ingeniería Química e Industria de Alimentos - UNPRG, (2020). Por lo tanto, se confirma una alta correlación favorable entre la calidad del servicio y la satisfacción de los alumnos de dicha casa de estudios.

CONCLUSIONES

A lo largo de esta investigación, hemos explorado de manera rigurosa la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA) en el año 2023. Para ello, hemos sometido a análisis distintas dimensiones de la calidad del servicio mediante la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman, lo que nos ha permitido obtener resultados estadísticamente significativos que respaldan nuestras hipótesis de estudio.

Las conclusiones aquí expuestas responden a cada una de las hipótesis planteadas y nos brindan una visión detallada sobre el impacto de diversos factores en la percepción de satisfacción estudiantil. A partir de estos hallazgos, se desprenden implicaciones relevantes para la gestión académica y administrativa de la facultad, así como para la optimización de sus procesos orientados a la excelencia educativa.

Primera Conclusión: Relación General entre Calidad del Servicio y Satisfacción Estudiantil

El primer hallazgo clave de esta investigación confirma la existencia de una relación significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia en el periodo de estudio. El análisis estadístico realizado mediante el coeficiente Rho de Spearman arrojó un valor de **r = 0,285**, lo que indica que la correlación es positiva, aunque de baja magnitud. Sin embargo, lo más relevante es el valor **p = 0,000**, el cual se encuentra por debajo del umbral de significancia de 0,05, lo que nos permite afirmar con certeza que la relación es estadísticamente significativa.

Este resultado respalda la hipótesis general de investigación y, a su vez, permite descartar la hipótesis nula, consolidando la idea de que la calidad del servicio percibida por los estudiantes tiene un impacto directo sobre su nivel de satisfacción. La relevancia de este

hallazgo radica en la necesidad de fortalecer los componentes que integran la experiencia educativa, puesto que estos influyen directamente en la percepción de los alumnos sobre su proceso de formación.

Segunda Conclusión: Influencia de los Elementos Tangibles en la Satisfacción Estudiantil

Los resultados obtenidos reflejan que los elementos tangibles, entendidos como la infraestructura, el equipamiento y los recursos físicos disponibles en la facultad, guardan una relación significativa con la satisfacción estudiantil. El coeficiente Rho de Spearman muestra un valor de **r = 0,231**, lo que indica que la correlación es positiva, aunque de baja intensidad. Además, el valor **p = 0,002**, inferior a 0,05, confirma que la relación observada es estadísticamente significativa.

Este hallazgo implica que, si bien la infraestructura y los recursos materiales son importantes para la experiencia universitaria, su influencia en la satisfacción de los estudiantes no es determinante por sí sola. No obstante, su relevancia radica en que estos elementos constituyen la base física sobre la cual se desarrolla el proceso formativo, por lo que cualquier mejora en este ámbito puede traducirse en un incremento en la percepción positiva del entorno académico.

Tercera Conclusión: Impacto de la Confiabilidad en la Satisfacción Estudiantil

La confiabilidad de los servicios educativos, entendida como la capacidad de la universidad para cumplir con sus compromisos y proporcionar una educación predecible y de calidad, también ha demostrado estar correlacionada con la satisfacción de los estudiantes. El análisis estadístico revela un coeficiente de **r = 0,197**, lo que indica una relación positiva de baja magnitud. Sin embargo, el valor **p = 0,010**, al ser menor a 0,05, permite considerar este resultado como estadísticamente significativo.

La baja intensidad de esta correlación sugiere que, si bien la confiabilidad es un factor importante para la percepción de calidad del servicio, existen otros elementos que pueden

incidir con mayor peso en la satisfacción de los estudiantes. No obstante, la confianza en la institución, en su capacidad para gestionar adecuadamente la formación profesional y en el cumplimiento de los estándares educativos sigue siendo un pilar fundamental dentro del modelo de calidad universitaria.

Cuarta Conclusión: Relación entre Capacidad de Respuesta y Satisfacción Estudiantil

Otro factor clave analizado en este estudio fue la capacidad de respuesta, la cual hace referencia a la prontitud y eficacia con la que la institución atiende las solicitudes, consultas y requerimientos de los estudiantes. Los datos obtenidos indican que existe una correlación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil, con un valor de **r = 0,242**. Adicionalmente, el valor **p = 0,001**, al estar por debajo del umbral de significancia, confirma que la relación es estadísticamente significativa.

Este hallazgo refuerza la idea de que los estudiantes valoran de manera positiva la eficiencia en la gestión académica y administrativa, lo que sugiere que una atención ágil y efectiva puede mejorar la percepción global sobre la calidad del servicio educativo. En este sentido, la facultad podría beneficiarse de estrategias orientadas a optimizar los tiempos de respuesta y los mecanismos de atención al estudiante, asegurando un proceso más dinámico y satisfactorio.

Quinta Conclusión: Influencia de la Seguridad en la Satisfacción Estudiantil

La seguridad, tanto en su dimensión física como en la confianza percibida en la calidad educativa, ha demostrado mantener una relación con la satisfacción estudiantil. Los resultados del análisis indican que el coeficiente de correlación es **r = 0,224**, lo que representa una relación positiva de baja magnitud. Sin embargo, el valor **p = 0,002**, al ser menor a 0,05, confirma la significancia estadística del hallazgo.

La importancia de esta conclusión radica en que los estudiantes requieren sentirse seguros dentro del entorno universitario, no solo en términos de su bienestar físico, sino

también en cuanto a su desarrollo académico y profesional. La percepción de que la facultad ofrece un ambiente seguro y que la formación impartida cumple con los estándares necesarios para una inserción exitosa en el mercado laboral es un factor clave en su nivel de satisfacción.

Sexta Conclusión: Relación entre Empatía y Satisfacción Estudiantil

Finalmente, uno de los hallazgos más significativos de esta investigación es la relación entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes. El análisis muestra un coeficiente de correlación de **r = 0,275**, lo que indica una relación positiva, aunque de baja magnitud. No obstante, el valor **p = 0,002**, inferior al umbral de 0,05, confirma que esta correlación es estadísticamente significativa.

Este resultado resalta la importancia del trato cercano y humanizado por parte del cuerpo docente y administrativo. Los estudiantes valoran de manera positiva el hecho de que la institución demuestre comprensión, interés y disposición para atender sus inquietudes. La empatía, en este sentido, es un factor determinante para la construcción de un entorno universitario más acogedor y satisfactorio.

A partir de los hallazgos obtenidos, podemos concluir que la calidad del servicio educativo tiene un impacto directo en la satisfacción de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA. Aunque la magnitud de las correlaciones encontradas es baja en cada uno de los factores analizados, todas las relaciones resultaron estadísticamente significativas, lo que confirma la validez de las hipótesis planteadas.

Estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer los elementos clave de la calidad educativa, tales como la infraestructura, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, con el fin de elevar el nivel de satisfacción estudiantil y optimizar la experiencia de formación profesional.

RECOMENDACIONES

Los hallazgos obtenidos en el presente estudio han permitido identificar áreas clave en la gestión de la calidad del servicio educativo dentro de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA). Con base en estos resultados, se presentan las siguientes recomendaciones, dirigidas a fortalecer la satisfacción estudiantil y optimizar la calidad de la educación impartida. Estas sugerencias están orientadas a las autoridades académicas, el personal administrativo y demás actores involucrados en la formación universitaria, con el objetivo de implementar estrategias efectivas que contribuyan a una mejora sustancial en la experiencia educativa de los alumnos.

Primera Recomendación: Fortalecimiento de las Políticas Académicas y la Confiabilidad Institucional

Se recomienda a los responsables de la gestión académica y administrativa de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia velar por el cumplimiento estricto y equitativo de las políticas institucionales establecidas en la Escuela Académica. Para ello, es fundamental garantizar que las normativas sean aplicadas de manera justa para todos los estudiantes, sin distinciones ni excepciones, asegurando así un ambiente de transparencia y equidad en la comunidad universitaria.

Asimismo, con el propósito de fortalecer la confiabilidad y la confianza en la institución, se sugiere la implementación de programas de capacitación dirigidos al personal administrativo. Dichas capacitaciones deberán enfocarse en la resolución eficiente de problemas, la optimización de los procesos internos y la mejora de la comunicación con los estudiantes, permitiendo así una atención más ágil, empática y efectiva.

Segunda Recomendación: Modernización y Mantenimiento de Infraestructura y Equipamiento Académico

En función de los resultados obtenidos en este estudio, se recomienda a las autoridades de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia impulsar la modernización y el mantenimiento continuo de las instalaciones universitarias. Es fundamental que los espacios físicos cumplan con los estándares de acreditación y certificación educativa, garantizando así un entorno propicio para el aprendizaje y la investigación.

Particularmente, se sugiere priorizar la mejora y actualización de los laboratorios, la biblioteca, las salas de informática y otros espacios de estudio, asegurando que cuenten con equipamiento adecuado y actualizado. Esta inversión contribuirá no solo al fortalecimiento de la enseñanza práctica, sino también al incremento de la motivación y satisfacción estudiantil.

Tercera Recomendación: Evaluación Periódica de la Calidad del Servicio Educativo

Es imperativo que las autoridades académicas establezcan mecanismos de evaluación continua sobre la percepción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio educativo recibido. Para ello, se recomienda implementar encuestas, foros de discusión y espacios de retroalimentación que permitan identificar de manera sistemática las principales falencias y oportunidades de mejora dentro de la facultad.

En función de los resultados obtenidos, las autoridades deberán desarrollar estrategias que garanticen la mejora constante de los elementos tangibles, incluyendo la optimización de los recursos materiales y la adecuación de los espacios físicos según las necesidades del alumnado. Además, es crucial generar iniciativas que permitan alinear las expectativas estudiantiles con las condiciones ofrecidas por la institución, fomentando así un mayor sentido de pertenencia y compromiso con la formación académica.

Cuarta Recomendación: Mejora de la Capacidad de Respuesta y Atención Personalizada

Uno de los aspectos clave identificados en este estudio es la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta de la facultad ante los requerimientos y problemáticas de los estudiantes. En este sentido, se alienta a las áreas académicas y administrativas a optimizar los procesos de atención, garantizando una comunicación fluida y eficaz entre la universidad y el alumnado.

Se sugiere la implementación de protocolos de atención que permitan agilizar la resolución de consultas y trámites académicos, reduciendo tiempos de espera y minimizando inconvenientes administrativos. Asimismo, es fundamental que el personal universitario adopte un enfoque de servicio orientado a la personalización de la atención, asegurando que cada estudiante reciba el soporte necesario de manera oportuna y eficiente.

Quinta Recomendación: Promoción de Espacios para el Desarrollo Vocacional y un Entorno Seguro

Se recomienda a la Escuela Académica Profesional de Veterinaria y Zootecnia implementar programas de orientación vocacional que ayuden a los estudiantes a definir sus expectativas y objetivos profesionales de manera clara y fundamentada. Estas iniciativas pueden incluir charlas, conferencias y asesorías especializadas dirigidas tanto a estudiantes de primeros años como a aquellos próximos a egresar, brindándoles herramientas para su inserción en el mercado laboral y su desarrollo profesional.

Por otro lado, se destaca la importancia de garantizar un entorno seguro dentro de la universidad. Para ello, se recomienda capacitar al personal de seguridad y administrativo en la creación de un ambiente acogedor, amigable y eficiente, que contribuya a generar confianza entre los estudiantes y refuerce su sentido de bienestar dentro de la institución.

Sexta Recomendación: Fomento de la Empatía y Formación del Personal en Atención Estudiantil

Finalmente, se propone a los directivos de la Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia la implementación de programas de capacitación periódicos dirigidos al personal docente, administrativo y de servicios generales. Dichos programas deberán enfocarse en el desarrollo de habilidades de empatía, comunicación efectiva y resolución de conflictos, con el fin de mejorar la relación entre los estudiantes y la comunidad universitaria.

El propósito de esta recomendación es generar una cultura organizacional basada en el respeto, la escucha activa y el interés genuino por las necesidades estudiantiles. Un personal capacitado para comprender y atender adecuadamente las inquietudes del alumnado contribuirá significativamente a mejorar la percepción de calidad del servicio educativo y, en consecuencia, elevará los niveles de satisfacción dentro de la facultad.

Las recomendaciones presentadas en este apartado tienen como objetivo orientar a la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAMBA en la implementación de mejoras estratégicas que optimicen la calidad del servicio educativo y fortalezcan la satisfacción de los estudiantes. La aplicación de estas sugerencias contribuirá a la consolidación de una institución académica más eficiente, equitativa y comprometida con el desarrollo integral de sus alumnos.

Es importante que las autoridades universitarias asuman un compromiso firme con la mejora continua, asegurando que cada una de estas recomendaciones se implemente de manera progresiva y sostenida. Solo a través de una gestión educativa innovadora y centrada en el bienestar estudiantil será posible construir una facultad de excelencia, capaz de formar profesionales altamente calificados y preparados para enfrentar los retos del mundo contemporáneo.

BIBLIOGRAFÍA

Patrón Cortés, R. M. (2021). Calidad y satisfacción delos servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de. (U. A. Campeche, Ed.) *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, Vol. 12*(Núm. 22). doi:https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870

Amaru, C. (2021). *Calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en las instituciones educativas públicas de la UGEL 06 – ATE - 2021*. Tesis., Universidad Autónoma del Perú, Lima. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16677/Ugarte_cw.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Andes Senlle y Nilda Gutierres. (2005). *Calidad en los servicios educativos.* (D. d. Santos, Ed.) España: www.díazdesantos.es/ediciones.

ANDRÉS SENLLE Y NILDA GUTIÉRREZ. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos* (www.diazdesantos.es/ediciones ed.). (D. d. Santos, Ed.) España. Obtenido de https://www.estadisticaparalainvestigacion.com/wp-content/uploads/2017/12/Calidad-en-Los-Servicios-Educativos-Senlle-AndrA-c-s-Author.pdf

Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018.* Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo, Cusco. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4203/UNU_DOCTORADO_2020_T_MANUEL-ROCHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2007). *Gestión de la Calidad.* España.

Camison, C.; Cruz, S.; Gonzalez, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos.* (A. Cañizal, Ed.) Madrid, España: PEARSON EDUCACIÓN, S. A.

Obtenido de https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf

Castillón, A. C., & Cochachi, M. J. (2014). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la marisquería punta sal del distrito de el Tambo – Huancayo, periodo 2013.* Huancayo: Universidad Nacional del Centro Del Perú.

Choque, R. (2021). Calidad educativa y satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia. (U. A. Bolivia, Ed.) *Revista Boliviana de Educación, Vol. 3*(Num. 4), Pagina 09-20.

Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios.* Colombia: Mc.Graw-Hill Interamericana S.A.

Cronin, J., Morris, M., & Taylor, S. (1994). Servperf vs. Servqual: reconciling performance based and perceptions minus expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing, 58*(1), 125-131.

Díaz, D. (2005). Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior. Universidad Católica "Santo Toribio de Mogrovejo". *Flumen, 1*(1), 70-79.

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad. *Revision del concepto de calidad: del servicio y sus modelos de medición*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf

Duque, E., & Chaparro, R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de la educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Universidad Libre, 16*, 159-192.

Escudero, Carlos; Cortez, Liliana. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* (Primera Edición ed.). (U. T. MACHALA, Ed.) Machala, Ecuador: UTMACH, 2018. Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-

Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf

Giorgetti, C., Romero, L., & Vera, M. (2014). *Estudio de los modelos de evaluación de la calidad existentes para la conceptualización de un modelo adecuado para Instituciones de Educación Superior que implementan Educación a Distancia en Argentina.* Litora. Argentina: Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación; Universidad Nacional del Litoral.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación.* 5ta. Edición. México: Editorial McGraw Hill.

Hernandez, R.; Fernandez, C.; y Baptista, M. (2014). *Metodologia de la Investigación* (Sexta ed.). (S. D. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) Mexico. Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Ibarra, M. L., & Casas, M. E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración, 60*(1), 229-260.

Jiménez, Y.; Mapén, F.; Martinez, G. (2020). Medición de la satisfacción de los servicios universitarios en estudiantes de Posgrado: estudio en una Universidad Pública. (U. J. Tabasco, Ed.) *Revista de Investigación Académica sin Frontera*(Núm. 32). doi:https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi32.305

Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación de la calidad.* Madrid. España: Editorial Díaz de Santos. Obtenido de http://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/Academia de Costos/Producción I F.G.S/PDF Producción/Cap.3. Calidad.pdf

Larrea, T. J. (2009). *Percepción de la calidad del servicio de categorización de pensiones de enseñanza en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo.* Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.

Luna, P. F. (2017). Aplicación del modelo SERVPERF para la mediación de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. *La Educación Matematica como Herramienta en el Desempeño Profesional Docente, 8*, 43-50.

Martínez Muñoz, L. (abril de 2007). *Consideraciones teóricas sobre atención al cliente.* Recuperado el 8 de agosto de 2017, de Contribuciones a la Economía: Http://www.eumed.net/ce/

Martínez, I., Tobón, S., López, E., & Ramírez, E., & Granados, E. (2020). *Calidad educativa: un estudio documental desde una perpectiva socioformativa* (Vol. vol. 16). (U. d. Caldas, Ed.) Colombia: Revista Latinoamericana de Estudios Educativos . doi:https://doi.org/10.17151/rlee.2020.16.1.11

Martínez, T. V., Peiró, J., & Ramos, J. (2001). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente.* Madrid: Editorial Síntesis S.A.

Maza. (s.f.).

Maza, F., Vergara, J., Pacheco, I. & Medrano, P. (Julio-Diciembre de 2022). Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia. (C. Universidad de Córdoba, Ed.) *Revista Saber, Ciencia y Libertad, Vol. 17*(No. 2), Págs. 429-450. doi: https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n2.9338

Mejías, A. A. (2005). Validación de un instrumento para medir la calidad de servicio en programas de estudios universitarios. *Ingeniería Industrial, vol. XXVI*(2), pp.20-25.

Mejías, A., & Martinez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educacion superior. *SADPRO - UCV, Volmen X*(N° 2), 29-47. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/3704-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8257-1-10-20130219.pdf

Morales, V., Hernández, A., & Blanco, A. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: Adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del Deporte*, 137-150.

Oficina de servicio academico-UNAMBA. (2023). *Informe de matriculados semestre 2023-1.* Abancay: UNAMBA.

Patrón, R. (2007). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. (U. A. Campeche, Ed.) *Revista Iberoamericana para la Investigación y el desarrollo educativo, VOL. 11*(Num. 22). doi:https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870

Patrón, R. (2007). Calidad y satisfacción delos servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. (U. A. Campeche, Ed.) *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo educativo, Vol. 12*(Num. 22). doi:https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870

Real academia Española. (2022). Diccionario. En R. A. Española, *Calidad.* Madrid, España.

Reyes Sánchez, O., & Reyes Pazos, M. (2012). *Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores.* Baja California. Mexico: Revista internacional administracion & finanzas. Volumen 5-Numero 5.

RIACES. (2004). *Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior. Glosario internacional RIACES de evaluación de la calidad y acreditación.* Madrid. España: Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación.

Rocha, M. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del estudiante en la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.* Tesis, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4203/UNU_DOCTORADO_2020_T_MANUEL-ROCHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Serrano, A. M., López Fernández, C., & García Piqueres, G. (2007). *Gestión de la calidad en servicios: una revisión desde la perspectiva del Management.* Cuadernos de Gestión, Vol 7, nº 1, pp. 33-49.

Ugarte, W. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.* Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16677/Ugarte_cw.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Vasquez tasayco, A. (2013). *Calidad y Calidad educativa* (Vol. Vol. 17). Investigación Educativa. Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/descarga%20(3).pdf

Vásquez, E. (2022). Calidad de servicio administrativo y Satisfacción del estudiante de la Facultad de Ingenieria quimica e indistrias alimentarias.UNPRG. *Tesis: Calidad de servicio administrativo y Satisfacción del estudiante de la Facultad de Ingenieria quimica e indistrias alimentarias.UNPRG.* (U. S. Sipan, Ed.) Pimentel, Chiclayo, Perú.

Zeithaml, V., & Bitner, M. (2009). *Marketing de Servicios: Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa.* México, D.F: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.