

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



Satisfacción académica basado en la calidad de la enseñanza en la
educación superior.

Trabajo académico presentado para optar el Título Profesional de
Segunda Especialidad de Investigación y Gestión Educativa

Autor.

Jaime Hernando Cisneros Timoteo

PIURA – PERU

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



Satisfacción académica basado en la calidad de la enseñanza en la
educación superior.

Los suscritos declaramos que la monografía es original en su contenido y
forma.

Jaime Hernando Cisneros Timoteo. (Autor)

Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo. (Asesor)

PIURA – PERU

2018



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

ACTA DE SUSTENTACION DE TRABAJO ACADEMICO

En Piura, a los seis días del mes de agosto del dos mil dieciocho, se reunieron en la I.E.P Pontificia, los integrantes del Jurado Evaluador, designado según convenio celebrado entre la Universidad Nacional de Tumbes y el Consejo Intersectorial para la Educación Peruana, al Dr. Segundo Alburquerque Silva, coordinador del programa: representantes de la Universidad Nacional de Tumbes (Presidente), Dr. Andy Figueroa Cárdenas (Secretario) y Mg. Ana María Javier Alva (vocal) representantes del Consejo Intersectorial para la Educación Peruana, con el objeto de evaluar el trabajo académico de tipo monográfico denominado: "Satisfacción académica basado en la calidad de la enseñanza en la educación superior", para optar el título Profesional de Segunda Especialidad en Investigación y Gestión Educativa al señor, **JAIME HERNANDO CISNEROS TIMOTEO**

A las NOVE horas VEINTÉ minutos y de acuerdo a lo estipulado por el reglamento respectivo, el Presidente del Jurado dio por iniciado el acto.

Luego de la exposición del trabajo, la formulación de preguntas y la deliberación del jurado lo declararon APROBADO por UNANIMIDAD con el calificativo DIECISEIS.

Por tanto, **JAIME HERNANDO CISNEROS TIMOTEO**, queda APTO, para que el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, le expida el título profesional de Segunda Especialidad en Investigación y Gestión Educativa.

Siendo las NOVE horas con CUARENTA minutos, el presidente del jurado dio por concluido el presente acto académico, para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad todos los integrantes del jurado.


Dr. Segundo Alburquerque Silva
Presidente del Jurado


Dr. Andy Figuerroa Cárdenas
Secretario del Jurado


Mg. Ana María Javier Alva
Vocal del Jurado

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, JAIME HERNANDO CISNEROS TIMOTEO estudiante del Programa Académico de Segunda Especialidad de Investigación y Gestión Educativa la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Tumbes.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo académico titulado: SATISFACCIÓN ACADÉMICA BASADO EN LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR., la misma que presento para optar el título profesional de segunda especialidad.
2. El trabajo Académico no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo Académico presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo Académico no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la UNTUMBES cualquier responsabilidad académica, administrativa o legal que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de El Trabajo Académico, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada.

Tumbes, _____ de 2018

Firma

JAIME HERNANDO CISNEROS TIMOTEO

	INDICE	Pág.
INTRODUCCIÓN		7
	CAPITULO I	
OBJETIVOS.		
1.1. Objetivos generales		8
1.2. Objetivos específicos		8
	CAPITULO II	
2 EL NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL		9
2.1 Antecedentes nacionales		9
2.2. Antecedentes internacionales		10
2.3. Bases teóricas		12
	CAPITULO III	
3. FUNDAMENTACIÓN HUMANÍSTICA, CIENTÍFICA Y TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA		17
3.1. Definición		17
3.2. Enfoques de la calidad de la enseñanza de la educación superior universitaria		18
3.2.1. Juran y la trilogía de la calidad		18
3.2.2. Norma internacional iso 9000		18
3.2.3. Ley universitaria n° 30220		19
3.2.4. Instrumentos de medidas de la calidad del servicio: servqual		20
3.2.5. La calidad de la educación superior universitaria		21
3.2.6. Evaluación de la calidad de la educación superior universitaria		22
3.2.7. Acreditación del nivel de calidad de la educación superior		23
CONCLUSIONES		26
REFERENCIAS CITADAS		27

RESUMEN

El profesional de la educación brinda un servicio educativo a un cliente que es el estudiante, esta visión, aunque empresarial u organizacional es real y actual. Sobre todo en servicios privados y actualmente en la educación superior universitaria o técnica. Este trabajo trata esos temas el nivel de satisfacción del estudiante en relación a la calidad del servicio educativo, enfatizado en la enseñanza del servicio. Esperamos contribuya a la formación docente el desarrollo de estos contenidos.

Palabras clave: Satisfacción, calidad del servicio de enseñanza, formación superior.

INTRODUCCIÓN

La Satisfacción académica basado en la calidad de la enseñanza en la Educación Superior, es un criterio muy subjetivo y a su vez, el enfoque de considerar al estudiante como cliente genera un debate a favor y en contra en la colectividad educativa. Y los estudiantes, al adjudicarse la posición de cliente, perciben principios de valor a los conocimientos educativos debido a lo cual creen que deben tener beneficios inminentes o sienten que se deben de portar algo de valor de la lección expuesta y a su vez son muy exigentes.

Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, (2015) explica que “Roble, Cornejo y Speltini, 2007, estos autores señalan que en la actualidad la actividad universitaria conforma un triángulo simbólico cuyos lados son las tres acciones fundamentales: investigación, docencia y extensión”

“La universidad, en su figura institucional como en su labor del educador, de difusión y de investigación, se ve en la necesidad redefinir y a su vez poder perfeccionar e innovar en su proceso de gestión de calidad de los servicios educativos” (Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 2015):

“La mercantilización de la educación, y la consecuente identificación de las instituciones educativas como —organizaciones empresariales y de los estudiantes como consumidores— llegaron acompañadas de la gestión enfocada hacia la calidad total, cuya teoría define al consumidor o cliente como aquel que recibe el beneficio de los servicios y productos de la organización” (Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 2015)

CAPITULO I

1.1. Objetivos Generales

Conocer la relación de la satisfacción académica basado en la la calidad del servicio de la enseñanza que se brinda en la educación superior.

1.2. Objetivos Específicos

- Conocer el marco teórico conceptual de nivel de satisfacción académica.
- Conocer el marco teórico conceptual de calidad del servicio de enseñanza

CAPITULO II

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN ACADÉMICO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

2.1. Antecedentes nacionales

Salinas, A, (2007) “en su estudio por la satisfacción estudiantil y su relación con la calidad del servicio educativo de formación profesional en 7 carreras universitarias de la Facultad de Educación, encontró que el 72.5 % de estudiantes manifiestan satisfacción con el servicio que reciben”.

Gutiérrez, P, (2017) expresa “Sin embargo, se encuentran diferencias significativas entre carreras profesionales de mayor preferencia con mayor porcentaje de satisfacción como Ciencias Naturales y Ambientales y las carreras con menor preferencia con menor porcentaje de satisfacción como la carrera de Educación Física y Psicomotricidad”.

“Cáceres (2016) por su parte, en su investigación sobre La incidencia del uso de instrumentos tecnológicos en el mejoramiento de la calidad educativa, explica que existe un nivel de correlación significativo y relación directa entre estas dos variables y se comprueba que a mayores herramientas tecnológicas existe mayor calidad educativa y viceversa” (Gutiérrez, P, 2017). De acuerdo con esto, resulta muy importante el uso adecuado y correcto del Internet, la Red científica peruana, Multimedia, uso de instrumentos electrónicos; todos ellos contribuyen a mejorar la calidad educativa y a reducir la brecha del sistema educativo universitario en la población estudiada.

“Alvarez y Corac (2015), en su estudio del marketing relacional y su relación con la calidad de servicio educativo, explica que el marketing relacional tiene una relación alta y significativa con la calidad de servicio educativo y muestran claramente que las estrategias del marketing relacional mejoran la calidad de los servicios educativos en la medida que son oportunidades para satisfacer al estudiante, y surge como respuesta a la problemática institucional.” (Salinas, A, 2007)

“Tello (2015), en su estudio de La satisfacción estudiantil y calidad del servicio educativo en las universidades del Centro, refiere que la satisfacción estudiantil de 5 universidades estudiadas se encuentra en 3.53 (70.6%) . La dimensión más valorada con 3.84 (76.8%) es la calidad del servicio educativo del docente por las buenas habilidades mostradas durante el proceso de enseñanza - aprendizaje y las dimensiones menos valoradas con 3.22 (64.4%) es la calidad del servicio educativo administrativo y la calidad educativa de la infraestructura física de las escuelas y la institucional. ” (Gutiérrez, P, 2017)

Paz, Diaz, & Lory (2016), en su estudio de Preferencias de universidad y carreras con mayor demanda, indica que los estudiantes consideran como primera alternativa seguir estudios superiores en las universidades, debido a la calidad y exigencias académicas. Por algunas dificultades que se presenten, una cantidad mínima de estudiantes prefieren seguir estudiando en los institutos. Se concluye que, en la Región de San Martín existe demanda por las universidades y carreras tradicionales.

2.2. Antecedentes internacionales

Franco, Y, (2017) señala que “Álvarez, Chaparro, & Reyes (2014), en su estudio de Satisfacción estudiantil con la calidad de los servicios

educativos en Instituciones Privadas y Públicas, expresan que el nivel promedio de satisfacción estudiantil general es 3.12.”

“Los estudiantes se encuentran mayormente satisfechos con los docentes por la capacitación y habilidad para la enseñanza y el nivel de autorrealización de los estudiantes, con un nivel de satisfacción de 3.5 y 3.3 respectivamente. En cambio, la calidad educativa de la infraestructura física y calidad del servicio educativo administrativos fueron los ítems con un nivel de satisfacción estudiantil negativo, puntuándolos con 2.76 y 2.97 respectivamente. Los resultados demuestran existir diferencias significativas en ciertas variables de estudio entre el nivel de satisfacción estudiantil de los estudiantes de Instituciones Privadas y Públicas” (Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 2015)

“Pantoja y Cortés (2014), en su estudio sobre Las implicaciones de las emociones estudiantiles en la evaluación de la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los servicios universitarios, refiere que los estudiantes del programa se encuentran satisfechos (67.53%), conformes (26.84%) e insatisfechos (5.63%)” (Franco, Y, 2017)

Alcaide (2013), en su estudio de El género y su relación con el autoconcepto y el rendimiento académico del estudiante universitario, afirma que los hombres presentan mayor valoración del autoconcepto que las mujeres. Cuando la valoración del autoconcepto es positiva, la autoestima es "alta". Por el contrario, cuando la valoración es negativa, la autoestima es "baja". Relacionado al rendimiento académico no existen diferencias significativas en el rendimiento académico entre hombres y mujeres. Es más, a veces las mujeres superan a los varones.

Rivera (2014), en su trabajo de investigación La motivación del estudiante y su relación con el rendimiento académico en los estudiantes de

Bachillerato Técnico, indica que la motivación intrínseca y extrínseca inciden en 13.5% de la variable rendimiento del alumno. Los indicadores más incidentes de la motivación intrínseca es la autoestima (la satisfacción y la confianza) y la autorrealización. En la motivación extrínseca es la influencia de los compañeros en la realización de las tareas, así como la guía de los profesores sobre el compromiso para tener buen desempeño.

Fernández, García, & Pérez (2015), en su estudio de satisfacción estudiantil de los Programas Universitarios para Adultos-Mayores (PUM), refiere que los adultos mayores experimentan un alto nivel de satisfacción al participar en los PUM. Resaltan posibilidades que ofrece dicho programa para su realización personal y social, poniendo énfasis en la fuerza y significación de los vínculos e interacciones sociales como palanca de bienestar social. La participación en los PUM les ha servido para aprender más, abrirse a nuevos horizontes, conocer a nueva gente, envueltos en un clima de compañerismo y familiaridad.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Modelo educativo

Blanco, A, et al, (2019) exponen:“Para Guzmán y Ruiz (2015), el modelo educativo es una representación abstracta, conceptual de la realidad educativa de un contexto social, válido en un determinado período que permite analizar, describir, explicar, diseñar y simular los procesos educativos. ”

De acuerdo con sus relaciones entre las entradas educativas aplicadas permite obtener resultados o salidas educativas las cuales pueden explicar lo que sucede dentro de ella. Por

consiguiente, el modelo educativo debe evaluar todo el sistema y de acuerdo con su eficacia este modelo puede ser replicado y desarrollado en otros ambientes similares.

2.3.2. Modelo de calidad educativa para la satisfacción estudiantil

“Samuel Gento, 2012, Presidente de la asociación europea de Liderazgo y Calidad de la educación, manifiesta que el objetivo fundamental de los modelos de calidad de una institución educativa es lograr el más alto nivel de satisfacción estudiantil poniendo principal atención a las necesidades educativas y el logro de las expectativas que se le planteen” (Blanco, A, et al, 2019)

El cliente interno, en la medida que también es coagente de su educación asumiendo la parte activa de su aprendizaje. Y es porque también está basado en su autoestima, motivación, disciplina, confianza; auto gestionando el conocimiento, tomando decisiones sobre su educación, gestionando sus propios recursos, responsabilizándose de lo que va a aprender y, principalmente, que pueda sustentar con principios éticos el valor ante los demás sobre lo que espera el estudiante de su formación educativa.

“Visto de esta manera el nivel de satisfacción estudiantil es uno de los identificadores principales de la calidad del servicio educativo y que para lograr ese fin es necesario el buen desempeño del personal del centro educativo y de todas las personas que hacen posible el funcionamiento del centro: personal administrativo, mantenimiento, la familia y el nivel de satisfacción de los estudiantes se extiende a los servicios educativos relacionados al proceso de la enseñanza y aprendizaje, infraestructura, mobiliario, máquinas, equipos, materiales, seguridad y salud, la seguridad emocional, la

autorrealización personal, el prestigio o reconocimiento, la seguridad económica, seguridad emocional, la autorrealización personal, el prestigio o reconocimiento, la seguridad económica.” (Franco, Y, 2017)

2.3.3. Calidad de los servicios educativos

“Gento (2012), menciona que la satisfacción de los servicios educativos y se enfoca en todo aquello que la estudiante divisa y lo considera importante, por cada servicio educativo que la institución brinda y el estudiante lo procesa en el momento preciso para valorar su nivel de satisfacción estudiantil por la calidad del servicio educativo que a continuación se detalla” (Franco, Y, 2017):

“La calidad del servicio educativo administrativo de la escuela, tiene relación con ser eficientes, agradables, corteses y sociables en todo momento y bajo cualquier coyuntura con todos los estudiantes en las fases de recepción, escucha activa, informativa y asesoramiento, relacionado a la prestación de servicios en carreras profesionales” (Franco, Y, 2017). “Así como también, durante los procesos de: convocatoria, admisión, inscripción de matrículas, traslado a otros programas académicos de la misma casa universitaria o de otra, altas y bajas de los estudiantes en los niveles y modalidades que imparte las instituciones de educación superior” (Córdova, K, 2016); inscribir y validar el avance de los estudiantes durante toda su etapa formativa, para la entrega de materiales, manuales educativos en forma física y/o digital, así como también la expedición de constancias, certificados y títulos profesionales. Administrar y controlar el archivo documental e histórico académico de los estudiantes y egresados y cómo ayudar de manera rápida a resolver las dudas, las quejas y los reclamos.

Así mismo la calidad del servicio educativo del monitor de empresa; tiene relación con el desarrollo oportuno de la formación práctica del estudiante en la empresa de prácticas, para lo cual contará con infraestructura, máquinas, equipos, materiales y un proceso productivo real.

Y, decisivamente un aspecto importante que existe en forma implícita en cada servicio educativo es la procura del bienestar emocional del estudiante; éste tiene relación con la calidad de la infraestructura (comedor, mobiliario, laboratorios, espacios de socialización, etc.), asimismo, el afecto necesario para el desarrollo equilibrado de la identidad del estudiante, tal como recibir un trato cálido del personal administrativo, del director, del docente de teoría, docente de taller, monitor de empresa de prácticas, personal de biblioteca y personal del servicio médico, etc. La meta educativa es formar buenos estudiantes que se integren a la sociedad y, por esta razón, la enseñanza se realiza con el ejemplo, con principios, valores y competencias necesarias para que puedan sobresalir en el mundo laboral. Como consecuencia, el estudiante se verá motivado a incrementar su interés por la formación educativa en medio de un marco de satisfacción. Finalmente,

Arias (2013), opina que los modelos de calidad educativos han ido evolucionando bajo los conceptos de mejorar continuamente, excelencia, liderazgo y gestión de calidad enfocados en la satisfacción del cliente. Este salto conceptual ha ido construyendo diversos modelos educativos durante varios años. Por ejemplo, el Movimiento Escolar Efectivo, Mejora Escolar, Mejora de la Efectividad Escolar, Gestión a la luz del enfoque de calidad agregado y la Administración basada en la Escuela y ellos siguen a modelos de evaluación de la Calidad para las organizaciones educativas como el Modelo del Premio Deming, el Modelo del Premio Baldrige, el Modelo de las Normas ISO

o el modelo europeo de Gestión de Calidad EFQM. Dado que la calidad es un concepto complejo y controvertido sus distintas aproximaciones a mejorar los modelos educativos sirven de base para su integración en la educación.

CAPITULO III

LA FUNDAMENTACIÓN HUMANÍSTICA, CIENTÍFICA Y TÉCNICA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA

3.1. Definición

Saraiva, (2008) y Wilson (1992), citados en Cabello, L., & Bermúdez, P, (s.f) “este autor nos muestra concepto de la calidad de la enseñanza universitaria muy relacionado a la eficacia y efectividad dentro del marco estudiantil que consiste en el alcance de la educación a la mayor cantidad de estudiantes, a la ampliación del éxito del estudiante, a la adecuación de la fase enseñanza – aprendizaje; al adiestramiento de los docentes; al acrecentamiento de los bienes utilizables en las organizaciones educativas; y al reforzamiento de la valoración de los alumnos, determinado por la búsqueda de la calidad en las diferentes áreas del entorno educativo.”

“Debido a las distintas definiciones estudiadas y en resumen se puede decir que la calidad de la enseñanza universitaria se orienta hacia el servicio educativo que se obtiene y recibe notablemente por cada elemento, área o sección de una institución de educación superior. Además, se debe señalar a la vez, que presenta incalculables definiciones que muy probablemente se adapten y transformen según las necesidades o prioridades

de cada una de las instituciones de educación superior que utilizan dicho concepto en pro de su mejora y cambio constante.” (Cabello, L., & Bermúdez, P, s.f)

3.2. Enfoques De La Calidad De La Enseñanza Universitaria

3.2.1. Juran y la trilogía de la calidad

Cueva, V, (2015) explica “nos muestra que para Juran la calidad es como el acondicionamiento al uso, lo cual se logra en primera instancia por una adecuación del diseño del producto (calidad de diseño), y en segunda instancia por el grado de conformidad del producto final con ese diseño (calidad de fabricación o de conformidad). Su aporte más importante, es la trilogía de la calidad que consiste en”:

1. López, F, (2015) señala “La planificación de la calidad en donde se investiga las necesidades del cliente en búsqueda de las características deseadas del producto para que dichas demandas sean transferidas al diseño del producto y del proceso productivo para alcanzar el producto final”
2. Aliaga, H, (2014) expone “El control de la calidad que consiste en un sistema de retroalimentación, que no solo debe estar a cargo de la dirección sino de todos los involucrados en la elaboración del producto”
3. Ureña, B, (2015) señala “La mejora de la calidad nos permite realizar los cambios necesarios para que el producto alcance niveles superiores de calidad”

3.2.2. Norma internacional ISO 9000

La secretaría central de ISO 2015, pág. 4 – 13, definió ISO como la organización internacional de normalización, que es la federación mundial de organismos nacionales de normalización. Esta norma internacional brinda algunas ideas fundamentales, los principios y el vocabulario para los diferentes sistemas de gestión de la calidad (SGC) y otorga la base para otras normas de SGC.

“Esta norma internacional sugiere un programa que abarca todo lo concerniente a gestión de la calidad, que está bien definido y apoyado en un marco de referencia que incorpora conceptos, principios, procesos y recursos esenciales implantados relativos a la calidad para apoyar a las organizaciones y materializar sus objetivos” (Ureña, B, 2015). Es adaptable a cualquier tipo de organización. Su objetivo es aumentar la conciencia de la organización acerca de sus tareas y su deber para satisfacer las necesidades y las perspectivas de sus clientes y sus partes interesadas y alcanzar la satisfacción con sus productos y servicios.

“El ISO 9000 está fundamentada en la estandarización de la calidad, cada empresa debe tener constituida un mínimo de requisitos que le van a permitir ofertar un producto o servicio de calidad, este sistema tiene un reconocimiento internacional que nos permite respaldar como un enfoque teórico a nuestra variable calidad de la enseñanza universitaria.” (Ureña, B, 2015)

3.2.3. Ley Universitaria N° 30220

“la cual fue promulgada en busca de afianzar los criterios de calidad en la educación universitaria y a la vez regularizar algunos preceptos de la autonomía universitaria y a su vez para la creación de nuevas universidades, nos detalla en su artículo uno, que parte del

objeto de la ley se encuentra la mejora continua de la calidad de la educación superior para la formación de profesionales con un nivel óptimo que permite un eficaz desenvolvimiento en su área laboral, a su vez entre los fines y principios de esta ley se encuentra el respaldo a la calidad educativa” (Cabello, L., & Bermúdez, P, s.f)

La ley universitaria regula principios y directrices de evaluación, acreditación y reconocimiento de las universidades para conseguir la calidad de la enseñanza de educación superior universitaria. “Y otorgándole la importancia debida a la cuarta disposición complementaria final de esta ley es considerada el punto de partida para la realización de los programas de fortalecimiento institucional para la calidad de las universidades públicas, siendo 12 universidades las consideradas, cuya finalidad es son elaborar proyectos de mejora e innovación educativa que sirve para programar presupuesto aplicable durante el periodo 2015 al 2021.” (Cabello, L., & Bermúdez, P, s.f)

“La ley universitaria busca la renovación de la actividad universitaria y académica tanto en universidades públicas como en privadas, un reordenamiento necesario para una buena ejecución principalmente dentro del marco de calidad, que involucre la participación de todos los integrantes de las universidades.” (Ureña, B, 2015)

3.2.4. Instrumentos de medida de la calidad de servicio: Modelo SERVQUAL

“La escala consta de dos partes o sub escalas de 22 ítems, la primera mide las expectativas de los clientes que podrían tener en relación al servicio prestado y la segunda mide las percepciones de dichos clientes en relación a dicho servicio.”(Cabello, L., & Bermúdez, P, s.f)

“El modelo SERVQUAL es un instrumento mundialmente reconocido y utilizado para evaluar o medir la calidad de un servicio determinado a través de las diferencias que se encuentran entre las percepciones así como las expectativas que tienen los usuarios o clientes valorando las características o dimensiones de dicho servicio utilizada en diversas instituciones para evaluar la calidad del servicio, a la vez a sido en diversas oportunidades adaptada para la ejecución de investigaciones para contrastar la calidad y satisfacción del cliente. ” (Cabello, L., & Bermúdez, P, s.f)

3.2.5. La calidad de la educación superior universitaria

SINEACE 2011, pág. 6 – “7, describió que el sistema educativo en el Perú se divide en dos componentes que constituyen la educación tanto básica como la superior, fundamentado en la Ley General de Educación (N° 28044, 2003)”.

- a. “Desde 1996, en nuestro país conviven tres modelos de universidades: las públicas (Ley 23733)”
- b. “Las privadas sin fines de lucro (Ley 23733)”
- c. “El tipo empresa (Decreto Legislativo N° 882).”

En el Perú la prioridad de regular y mejorar la educación se ha acrecentado de modo significativo en los últimos años, principalmente en el nivel superior

CONEAU, 2008, pág. 10 – 11, nombra a la UNESCO 1998, Esta organización se refiere a la calidad de la enseñanza universitaria señalando que era: Una concepción de múltiples dimensiones que tendría que abarcar todas las acciones y las gestiones en una institución educativa tales como: la educación y la metodología, la ciencia, el programa de intercambio cultural, la planta docente, los alumnos, las aulas, el mobiliario, los inmuebles, el equipamiento y la atención a la sociedad y al espacio de la universidad.

3.2.6. Evaluación de la calidad de la educación superior universitaria

“Vincenzi (2013), el autor señala que a medida como se evaluara la calidad en base a las propuestas de las dimensiones de una institución educativa de nivel superior.” (Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 2015)

- a. La superestructura, alude al ente superior de una entidad educativa e incorpora la misión, la visión, los objetivos, las finalidades, el perfil del egresado y el modelo educativo.
- b. “La estructura, se relaciona con la organización académica y con los docentes y estudiantes del proceso educativo, comprende los diferentes planes de estudio, las líneas y los proyectos de investigación, las acciones de extensión y transferencia y de transmisión del conocimiento.” (Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 2015)
- c. La infraestructura, se refiere a los recursos materiales, los recursos financieros, y los servicios (la biblioteca, la informática y otros).

Bartolomé, Blanco, Hernández y Murguey (2006) “estos autores definieron la evaluación como un proceso de valoración,

sostenido en evidencias y entre sus propósitos está la de entender la situación actual de la organización y afrontar futuros proyectos.”

Debe tenerse en cuenta, que es un procedimiento normal, duradero que acceda instaurar una cultura de evaluación para acrecentar la calidad de los distintos elementos que forman la institución. La evaluación y su posterior excusa cumplen con dos objetivos elementales, la primera es contribuir con tener una distinta percepción para la toma correcta de decisiones en la elaboración de la producción de estrategias de cambio y mejora; la otra permite fortalecer los logros obtenidos sobre la base del conocimiento e información conseguida en el proceso. “Esta evaluación se llevará a cabo a través de la decisión originada en la propia institución, sea de los clientes de los servicios que brinda la institución, sea de los actores académicos o de quienes presiden la gestión de la misma.” (Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 2015)

“La evaluación de la calidad es entendida como un proceso formativo que brinda a las instituciones la oportunidad de dar una vista al interior de su gestión y analizarla para poder realizar cambios en busca de la mejora a través de un sustento permanente y progresivo, además que fortalece su capacidad de auto regulación e instaurar una cultura de evaluación continua.” (Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 2015)

3.2.7. Acreditación de la calidad de la educación superior universitaria

La Ley del SINEACE N° 28740 2006, pág. 2, “definió la acreditación como aquel proceso en el cual una institución educativa participa de forma voluntaria en un proceso de evaluación de su gestión integral, obteniendo resultados favorables, los cuales se publican para el conocimiento de la sociedad.” (Cabello, L., & Bermúdez, P, s.f)

La CONEAU 2008, pág. 4, “mencionó que la acreditación de la calidad de nuestra educación superior peruana tiene su origen y fundamentación en la Ley General de Educación y es considerada de importancia en todos los programas educativos que se administran en las regiones del país, en esta ley se constituye la formación de una entidad independiente que respalde ante la población la calidad de las diversas universidades en nuestro país. ”(Cabello, L., & Bermúdez, P, s.f)

“Cuando se da la promulgación de la Ley 28740 (ley de SINEACE) se da inicio al proceso de la acreditación de la calidad de las universidades y de sus planes de estudios; incluye los estudios de pregrado y post grado, los cuales quedan bajo la jurisdicción del Consejo Nacional de Evaluación, Acreditación, Certificación de la Calidad de la Educación Universitaria – CONEAU.” (Cabello, L., & Bermúdez, P, s.f)

CONEAU, 2008, pág. 11-12, La Red Iberoamericana de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior – RIACES 2004, mencionó que la calidad es considerada el nivel en el cual un grupo de atributos que marcan la diferencia propios a la enseñanza de nivel universitaria cumplen con alguna demanda o alguna perspectiva establecida. Explicándolo de un modo más simple se podría decir que se refiere al apropiado funcionamiento de las universidades o cualquier entidad de educación superior. Para medirse apropiadamente se compromete la evaluación al docente, el método de aprendizaje, la gestión de los recursos y los resultados obtenidos.

“La acreditación es parte de un programa de evaluación de la educación superior universitaria en este país como en cualquier otro país, que va a permitir el reforzamiento y mejoramiento de los resultados obtenidos de la autoevaluación y evaluación externa a la que se ha delgado a la institución educativa, todo este proceso tiene el objetivo de optimizar aquellos factores involucrados en el aprendizaje y en el crecimiento de las destrezas y habilidades, que permitan conseguir un alto nivel de excelencia profesional y mejor desenvolvimiento en el trabajo. ” (Cabello, L., & Bermúdez, P, s.f)

CONCLUSIONES

PRIMERA: Debido a que el estudiante es el cliente interno, y visto de esta manera el nivel de satisfacción estudiantil es uno de los identificadores principales de la calidad del servicio educativo y guarda una correlación positiva fuerte se extiende a los servicios educativos relacionados al proceso de la enseñanza y aprendizaje, infraestructura, mobiliario, máquinas, equipos, materiales, seguridad y salud, la seguridad emocional,

SEGUNDA: La calidad del servicio educativo depende de la acreditación de la institución de educación, y esta al cumplimiento de estándares de calidad. La educación no es simplemente considerada obtención de instrucción o cultura, es fundamental estimar hasta que nivel la organización y la gestión educativa afronta la actual problemática que presenta el país y la participación en la resolución de dicha realidad.

REFERENCIAS CITADAS

- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (15 de noviembre de 2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 22. Recuperado el 2015 de 01 de 05, de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf>
- Alvarez , K., & Corac, K. (15 de setiembre de 2015). Marketing Relacional y calidad del Servicio Educativo en la Institución Privada “JESÚS ES MI REY”- Villa el Salvador - 2014. (Tesis de la Universidad Autónoma del Perú). Recuperado de:
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/132/1/ALVAREZ-CORAC.pdf>
- Angulo, J. (2008). Relación de la motivación y satisfacción con la profesión elegida con el rendimiento de los estudiantes de la Facultad de Educación de la UNMSM. Tesis para magister de Educación. Recuperado de: <http://goo.gl/41qXcb>
- Arias, F., y Heredia, V. (1999). Administración de recursos humanos. Trillas. (5ª. ed.).
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme. (5ª ed.). Caracas. Venezuela. Recuperado de:
<http://goo.gl/PfXP2Z>
- Arias, A. R. (2013). Modelos de evaluación de la calidad en las organizaciones. Revista monográfica de educación skepsis.org, 4(68), 28-38. Recuperado de <http://www.editorialskepsis.org/pdf/2013/p.17-68.pdf>
- Arrien J. La satisfacción, ¿elementos de la Calidad educativa?. El nuevo diario. Noriega, Nicaragua. 2009. Citado el 07 de Agosto 2013. Disponible en: <http://impreso.elnuevodiario.comni/2009/08/07/opinion/3>.

- Bustos, H. (2012). Marketing Educacional. Recuperado de:
<http://marketingeducacionalchile.blogspot.pe/2012/04/el-alumno-es-uncliente-no-es-lo-que.html>
- Bartolomé, A., Blanco, O., Hernández, R. y Murguey, V. (2006). Calidad en la enseñanza universitaria (una experiencia institucional). *Geoenseñanza*. 11(2) 163-173. Recuperado de: <http://goo.gl/riL1Rv>
- Behar, D. (2008). Metodología de la investigación. Editorial Shalom. Recuperado de:
<http://www.rdigital.unicv.edu.cv> 105
- Caetano, G. (2003). Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad. Universidad Complutense de Madrid. (Disertación doctoral)
- Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/tesis/cee/ucm-t26770.pdf>
- Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejías, A., y Flores, L. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*. Florianópolis, SC, Brasil. 5(9) 261 -274. Recuperado de: <http://goo.gl/tODgv9>
- Carmona, A. y Leal, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. 4 (1) 53 – 80. Recuperado de: <http://goo.gl/1Vkjdu>
- Clemente, A. (2001). Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *Anales de Psicología*. Murcia-España. 6(2) 189-198.
Recuperado de: http://www.um.es/analesps/v16/v16_2/08-16_2.pdf
- CONEAU (2008). Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Modelo de la calidad para la acreditación de carreras universitarias y estándares para la carrera de educación. Perú. 106
Recuperado de: <http://goo.gl/WtpZaD>
- De Soto, F. (2006) La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio. Laurus. 12. 10 – 27. Recuperado de: <http://goo.gl/WVb4ZZ>

Cáceres, A. (15 de 09 de 2016). Incidencia del uso de instrumentos tecnológicos en el mejoramiento de la calidad educativa en la Unidad de Postgrado de la Facultad de Educación de la UNMSM. (Tesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado el 2016 de 09 de 20, de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4997/1/C%C3%A1ceres_ma.df100

Cortés, N. (15 de 12 de 2014). Implicaciones de las Emociones en la Evaluación de la Calidad y Satisfacción de los Servicios Universitarios: una experiencia de caso con estudiantes. Recuperado de: <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/4061/4839>

Cottle, D. (1991). El Servicio centrado en el cliente. Madrid: Jhon Wiley & Sons. Recuperado de: https://books.google.com/books?id=o37JeJi0-qoC&pg=PA23&source=gbs_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false

Corimayhua A. “Calidad De Los Servicios Educativos Y La Satisfacción De Los Alumnos De Los Colegios Adventistas De Lima”. Tesis. Universidad Peruana Unión. Lima, Perú. 2011. 10.

Díaz, C., & Cortés, S. (2014). Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación. El estudiante como cliente: riesgo para la calidad de la educación superior. Colombia. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:gRk6ckdzDG0J:www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/500.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

El Peruano. (2014). Normas Legales. Ley Universitaria. Ley N° 30220. Año XXXI – N°12914. Recuperado de: <http://goo.gl/ouoOQo>

Fernández, A., García, J., & Pérez, G. (15 de 03 de 2015). Grado de Satisfacción de los adultos con los Programas Universitarios. Revista Complutense de Educación, 27(3), 20. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/viewFile/47239/48821>

Franco, Y. (15 de 03 de 2017). Satisfacción de Estudiantes Frente al Servicio de Formación Profesional en la Facultad de Educación. (Tesis de la Universidad Nacional del Centro Perú). Recuperado de:

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20Cuicapusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fundación Bertelsmann. (2016). El Espacio del Tutor en la Formación Profesional. Alianza para la Formación profesional, 29. Recuperado de:

https://www.fundacionbertelsmann.org/fileadmin/files/Fundacion/Publicaciones/2017_Espacio_del_tutor.pdf

Gento Palacios, S. y Vivas García, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27.

González López, I. (2003). Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: Aplicación práctica de un análisis factorial. *RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 9(1), 83-96.

Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios*. (4ª ed.). ESIC Editorial. Madrid

Recuperado de: <http://goo.gl/UFH4vD>

Hevia, O. (2001). *Reflexiones metodológicas y epistemológicas sobre las ciencias sociales*. Fondo editorial Tropykos. Caracas. Venezuela

Hernández, C., Lara, B., Ortega, M., Martínez, M. y Avelino, I. (2010). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés. *Revista de Educación y Desarrollo*. Universidad de Guadalajara. México. 15, 35-46. Recuperado de: <http://goo.gl/QEwAwa>

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. (3ª ed.). Caracas.

J. Álvarez Botello, E.M. Chaparro Salinas y D.E. Reyes Pérez, Saraiva, M. (2008). La calidad y los "clientes" de la enseñanza superior Portuguesa. *Horizontes Educativos*, 13(2), 41-54.

Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B. y Robles Zepeda, F.J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente*, 2(6), 46-56.

- Kotler, P., y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. Pearson. (12ª ed.). Educación de México. Recuperado de: <http://goo.gl/NdMdqR>
- Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2012). Introducción a la gestión de la calidad. Delta. Publicaciones universitarias. Primera edición. Madrid. 107
- Lepiani I, Dueñas M, Medialdera M. J., Bocchino A. Satisfacción de Estudiantes de Enfermería con el proceso formativo adaptado al espacio europeo de Educación Superior. Tesis. Universidad de Cádiz. Andalucía, España. 2010.
- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. Docencia Universitaria, 10(2), 29-47.
- NIST (2014). National Institute of Standards and Technology. Recuperado de <http://www.nist.gov>
- Pichardo, M., García Berbén, A.B., de la Fuente Arias, J. y Justicia Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 9(1), 1-27.
- Salinas, A. y Martínez, P. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La unidad académica multidisciplinaria de agronomía y ciencias de la UAT. Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades. SOCIOTAM. 12 (1) 163-192. Recuperado de: <http://goo.gl/u6w9XP>
- Salinas, A., Morales, J., y Martínez, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de Tamaulipas, México. Revista de Enseñanza Universitaria. 31, 39-55. Recuperado de: <http://goo.gl/ixFaWg>
- Saraiva, M. (2008). La calidad y los “clientes” de la enseñanza superior portuguesa. Horizontes educacionales. 13(2) ,41-54. Recuperado de: <http://goo.gl/4Yc6RF> 108

SINEACE (2011). Estudio cualitativo sobre atributos y determinantes de la calidad de la educación superior. Apoyo consultoría. Perú.

Recuperado de: <http://goo.gl/pmLGMT>

Salinas, A. y Martínez, P. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La unidad académica multidisciplinaria de agronomía y ciencias de la UAT. Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades. SOCIOTAM. 12 (1) 163-192. Recuperado de: <http://goo.gl/u6w9XP>

Tantas G. “Evaluación De Calidad De Enseñanza Desde La Perspectiva De Satisfacción De Los Estudiantes De Medicina De La Universidad Nacional Federico Villarreal Y Universidad Privada Ricardo Palma, Lima – Perú, 2008” Tesis Magistral. Lima, Perú. Facultad de Medicina. Universidad Nacional Federico Villareal. 2008. 9.

Villarruel Fuentes, M. (2010). Calidad en la educación superior: Un análisis reflexivo sobre la gestión de sus procesos en los Centros educativos de América. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 8(5), 110-118.

Vincenzi, A. (2013). Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas. Revista Iberoamericana de Educación Superior, 4(9), 76-94.

Urure, I., Campos, R., Ventura, C., Curasi, O. y Gómez, Lizeth. (2014). Satisfacción de los estudiantes con la calidad de enseñanza de los docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. Revista Enfermería a la Vanguardia. 2(2) 127 – 134.

Recuperado de: <http://goo.gl/4Y CZ3V>

Yzaguirre Peralta, L.E. (2005). Calidad educativa e ISO 9001-2000. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 3(1), 421-431. Recuperado de: http://www.um.es/analeps/v16/v16_2/08-16_2.pdf

Zas, B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Publicado en la revista electrónica psicología científica. 2002. Citado Setiembre 2013. Disponible en: <http://psicologia.cientifica.com>

Kotler , P., & Armstrong, G. (2016). Fundamentos de Marketing. Mexico: Pearson Educación. Recuperado de:

<https://www.pearsoneducacion.net/peru/tienda-online/fundamentos-demarketing-13ed-ebook>

Larios, E. (2014). Mercadotecnia de las Instituciones de Educación Superior. Recuperado de: <http://www.cadernomarketingunimep.com.br/ojs/index.php/cadprofmkt/article/view/17/26>

Méndez, G. (2015). Educación Dirigida al Cliente. (U. P. Chontalpa, Ed.) México. Recuperado el 15 de 09 de 2015, de:

<https://es.slideshare.net/GEONEO/upch-articulo-cientifico-educacion-dirigida-al-cliente>

Minedu. (2013). Tutoría y Orientación Educativa. Lima: Minedu. Recuperado el 9 de 2016, de: <http://tutoria.minedu.gob.pe/assets/cartilla-orientacionvocacional-i.pdf>

Ministerio de Educación. (2 de noviembre de 2016). Fines de la Educación Superior, LEY N° 30512 de Institutos y Escuelas de la Educación Superior. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/ley-de-institutos/pdf/ley-deinstitutos.pdf>

Tumino, M., y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. Revista iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación. 12(2), 63 – 84.

Recuperado de: <http://goo.gl/9i1JGc>

Tello, R. (15 de setiembre de 2015). Satisfacción Estudiantil y Calidad Educativa en las Universidades del Consejo Regional del Centro. (Tesis de la Universidad Nacional del centro del Perú). Recuperado de:

http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/279/TEDU_29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Aliaga, H. (2014). GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ 2013 (Tesis de Maestría). UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ. Huancayo. Perú. Recuperado de:<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1470/TESIS%20INGENIERIA%20versi%F3n%20finalllllllllll%20NOVIEMBRE%202014.pdf;jsessionid=F3417AE145A68CBAB64BD30DAFC178CB?sequence=1>
- Blanco, A, et al. (2019). Control de calidad de una empresa. Scribd. Recuperado de:<https://es.scribd.com/document/416242501/CONTROL-DE-CALIDAD-TRABAJO-ENCUESTA-COLEGIO-docx>
- Cabello, L., & Bermúdez, P. (s.f). Evaluación de la Calidad de la Investigación y de la Educación Superior (VIII Foro). Recuperado de:<https://www.ugr.es/~aepc/VIIIFORO/Documentos/Libros/librosumene sviiiiforo.PDF>
- Córdova, K. (2016). DISEÑO DEL PLAN DE MEJORA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE SATISFACCIÓN DEL MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE CARRERAS PROFESIONALES UNIVERSITARIAS DE INGENIERÍA CASO: FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ (Tesis de licenciatura). UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ. Huancayo. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3354/Cordova%20Sanchez.pdf;jsessionid=EFAB34BA222B5AF8BEFDCEAB4D80C433?sequence=1>
- Cueva, V. (2015). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DEL HOTEL LOS PORTALES A TRAVÉS DEL ANÁLISIS DE SUS EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES (Tesis de Pregrado). Universidad de Piura. Piura. Recuperado de:<https://docplayer.es/27551637-Evaluacion-de->

[la-calidad-percibida-por-los-clientes-del-hotel-los-portales-a-traves-del-analisis-de-sus-expectativas-y-percepciones.html](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20C0uicapusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Franco, Y. (2017). SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES FRENTE AL SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN-UNCP (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20C0uicapusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutiérrez, P. (2017). SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES FRENTE AL SERVICIO DE FORMACIÓN PROFESIONAL EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN-UNCP (Tesis de Licenciatura). UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ. Huancayo. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20C0uicapusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, F. (2015). CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN DE LAS UNIVERSIDADES DE LA REGIÓN JUNÍN. (Tesis de Doctorado). UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ. Huancayo. Recuperado de: <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4158/Lopez%20Quilca.pdf?jsessionid=727F5F651633A7C709F620F74AB85886?sequence=1>

Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos Brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Recuperado de: https://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/Reice_13,2.pdf

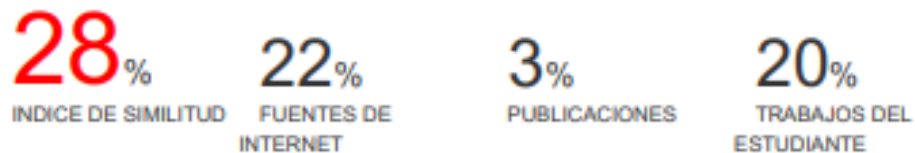
Salinas, A. (2007). Satisfacción del Estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas (Tesis de Doctorado). Universidad de Sevilla.España. Recuperado

de:https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/15030/K_Tesis-136.pdf?sequence=-1

Ureña, B. (2015). LA CALIDAD DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO DOCENTE SEGÚN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA DE LAS UNIVERSIDADES DE LA REGIÓN JUNÍN (Tesis de Doctorado). Huancayo. Perú. Recuperado de:<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4165/Ure%F1a%20Sanchez.pdf;jsessionid=BD8AE37352F24B9335BAD4AF16FF094?sequence=1>

SATISFACCIÓN ACADÉMICA BASADO EN LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	9%
3	es.scribd.com Fuente de Internet	3%
4	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	redined.mecd.gob.es Fuente de Internet	1%
6	redalyc.redalyc.org Fuente de Internet	1%
7	apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%

9	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	ptdocz.com Fuente de Internet	<1%
11	www.coneau.edu.ar Fuente de Internet	<1%
12	eprints.rclis.org Fuente de Internet	<1%
13	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 15 words
 Excluir bibliografía Activo