

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**



**Calidad del servicio educativo y satisfacción de los graduados de  
la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de  
Tumbes, 2010 - 2018**

**TESIS**

**Para optar el grado academico de maestra en Administración y  
Gestión Empresarial**

**Autora: Br. Céspedes Silva, Manuela Verónica**

**Tumbes, 2022**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL



**Calidad del servicio educativo y satisfacción de los graduados de  
la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional  
de Tumbes, 2010 – 2018**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dr. CPC. Ubillús Agurto, Edwin Alberto (Presidente)**

**Dr. Eco. Luy Navarrete, Wayky Alfredo (Secretario)**

**Mg. Ecca López, Orlando Sigifredo (Vocal)**

**Tumbes, 2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**



**Calidad del servicio educativo y satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, 2010 - 2018**

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

**Bach. Manuela Verónica Céspedes Silva (Autora)** \_\_\_\_\_

**Mg. Ing. Ind. Gerardo Ortiz Castro (Asesor)**  
**Código ORCID: 0000-0002-9975-128X**

**Tumbes, 2022**

# Copia Acta de sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

ESCUELA DE POSGRADO

Tumbes - Perú

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, siendo las 10 horas del 18 de agosto del dos mil veintidós, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma ZOOM, los miembros del jurado conformado con la Resolución N° 218-2017/UNTUMBES-EPG-D, del 28 de setiembre del 2017: Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto (presidente), Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete (secretario), Mg. Orlando Sigifredo Ecça López (miembro), para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: "Calidad del servicio educativo y satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, 2010 – 2018" presentada por Céspedes Silva, Manuela Verónica, para optar el grado académico de maestro en Administración y Gestión Empresarial, Actuó en la condición de asesor, el Mg. Gerardo Ortiz Castro.

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: **APROBADA** la tesis, por **unanimidad** con el calificativo de **BUENA**, en conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 11:15 horas, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 18 de agosto de 2022.

Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto  
DNI N° 02875229  
ORCID N° 0000-0003-2917-9959  
(PRESIDENTE)

Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete  
DNI N° 03585602  
ORCID N° 0000-0003-0334-2498  
(SECRETARIO)

Mg. Orlando Sigifredo Ecça López  
DNI N° 02679361  
ORCID N° 0000-0003-2672-7171  
(MIEMBRO)

Mg. Gerardo Ortiz Castro  
DNI N° 03580698  
ORCID N° 0000-0002-9975-128X  
(ASESOR)

C.c. Jurado de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

## DEDICATORIA

**A Dios;** Padre Creador, por las bendiciones de cada día, por la salud y la unión de mi familia que son la fuerza que me impulsa a ser cada día mejor.

**A Juan y Rosa Beneranda, mis amados padres;** por darme la vida, por todo su amor y por guiarme siempre con paciencia, por inculcarme valores y darme fuerzas para seguir adelante y para que cada día sea mejor persona.

**Manuela Verónica**

## AGRADECIMIENTOS

Expreso mi más sincero agradecimiento a las personas que me han apoyado en el desarrollo de esta investigación como asesores, jurado, profesionales de la salud egresados de la UNTumbes que fueron encuestadas; gracias a todos ellos por dedicar un poco de su valioso tiempo para aportar cosas enriquecedoras para este trabajo.

*Agradecimiento especial a:*

*A los enfermeros y obstetras egresados de la UNTumbes, quienes con total predisposición y amabilidad aceptaron participar de la encuesta realizada para poder ejecutar el proyecto de investigación.*

*Al asesor Mg. Gerardo Ortiz Castro, por compartir sus valiosos conocimientos y experiencias en la formulación del Proyecto y elaboración del Informe Final al apoyarnos en el procesamiento de datos, análisis estadístico de los resultados y formular los principales hallazgos de este trabajo de investigación.*

*A los profesores: Dr. Edwin Alberto Ubillús, Dr. Wayky Lui Navarrete y Mg. Orlando Sigifredo Ecça López, miembros del jurado calificador por sus oportunas sugerencias durante la revisión del proyecto de investigación así como del informe final.*

La autora.

# INDICE GENERAL

	Página
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPÍTULO I.....	16
1.INTRODUCCIÓN .....	16
CAPÍTULO II.....	19
2.REVISIÓN DE LITERATURA .....	19
2.1 Bases teórico científicas .....	19
2.2 Antecedentes.....	25
2.3 Definición de términos.....	29
CAPÍTULO III.....	31
3.MATERIALES Y MÉTODOS .....	31
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	31
3.2 Población, muestra y muestreo .....	31
3.3 Métodos, técnicas e instrumentos.....	33
3.4 Procesamiento y análisis .....	42
3.5 Consideraciones éticas y de rigor científico .....	42
CAPÍTULO IV.....	43
4.RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	43
4.1. Resultados.....	43
4.2. Discusión .....	97
CAPÍTULO V.....	104
5.CONCLUSIONES .....	104
CAPÍTULO VI.....	106
6.RECOMENDACIONES .....	106
CAPÍTULO VII.....	108
7.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	108
CAPÍTULO VIII.....	116
8.ANEXOS.....	116

## ÍNDICE DE TABLA

	Página.
<b>Tabla 1</b> Dimensiones de la calidad percibida y sus indicadores.	23
<b>Tabla 2</b> Población de graduados F.CC. Salud – 2018.	33
<b>Tabla 2b</b> Muestra de graduados F.CC.Salud - Tumbes 2018	33
<b>Tabla 3a</b> Items por indicadores y dimensiones de la variable Calidad del servicio educativo.	37
<b>Tabla 3b</b> Items por indicador / dimensión de la variable Satisfacción del graduado.	38
<b>Tabla 4a</b> Confiabilidad- Alfa de Cronbach de Prueba Piloto. Variable Calidad del Servicio.	38
<b>Tabla 4b</b> Confiabilidad: Alfa de Cronbach de Prueba Piloto- Variable Satisfacción del graduado.	39
<b>Tabla 5a</b> Coeficiente de Pearson de Prueba Piloto- Dimensiones de Calidad de servicio y Dim. 1: Satisf. con Univ. y carrera.	40
<b>Tabla 5b</b> Coeficiente de Pearson de Prueba Piloto - Dimensiones de Calidad de servicios y Dim. 2 Satisfacción con profesión.	41
<b>Tabla 5c</b> Coeficiente de Pearson de Prueba Piloto- Dimensiones Calidad de servicio y Dimensiones de la Satisfacción con desempeño profesional.	42
<b>Tabla 6</b> Estadísticos de Validez: Coeficiente Rho de Spearman de la Prueba Piloto. Dimensiones de variable Calidad del servicios y Satisfacción del graduado.	43
<b>Tabla 7a</b> Graduados según sexo y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-2018.	46
<b>Tabla 7b</b> Graduados según grupo étnico y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	47
<b>Tabla 8</b> Características socio laborales de los graduados según Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	48
<b>Tabla 9</b> Características histórico-académicas de los graduados según Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	49
<b>Tabla 10</b> Características laborales y profesionales de graduados según Escuela Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	50
<b>Tabla 11a</b> Dimensión A. Infraestructura y Escuela – Fac. Ciencias de la Salud, 2010-2018.	55
<b>Tabla 11b</b> Dimensión A. Infraestructura y Escuela – Fac. Ciencias de la Salud, 2010-2018.	56

<b>Tabla 12a</b> Dimensión - Proceso enseñanza-aprendizaje y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-2018.	57
<b>Tabla 12b</b> Dimensión - B. Proceso enseñanza-aprendizaje y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-18.	58
<b>Tabla 13a</b> Dimensión - C. Investigación y Escuela – Fac. Ciencias de la Salud, 2010-2018.	59
<b>Tabla 13b</b> Dimensión C. Investigación y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-18.	60
<b>Tabla 14a</b> Dimensión - D. Proyección y Extensión Universitaria y Escuela – Fac. Ciencias de la Salud, 2010-2018.	61
<b>Tabla 14b</b> Dimensión . E. Servicios de apoyo y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-2018.	62
<b>Tabla 15a</b> Dimensión - E. Servicios de Apoyo Univ. y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-18.	63
<b>Tabla 15b</b> Dimensión - F. Costos de Servicios y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-18.	64
<b>Tabla 16a</b> Dimensión - F. Costos de los Servicios y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-18.	65
<b>Tabla 16b</b> Dimensión - G. Imagen Global y Escuela – Fac. Ciencias de la Salud, 2010-2018.	66
<b>Tabla 17a</b> Dimensión - G. Imagen Global y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-18.	67
<b>Tabla 17b</b> Calidad de servicio educativo y Escuela - Fac. Ciencias Salud, 2010-18.	68
<b>Tabla 18</b> Dimensión 1. Satisfacción con la universidad y la carrera y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	69
<b>Tabla 19</b> Dimensión: satisfacción con la profesión y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	75
<b>Tabla 20</b> Dimensión: satisfacción con el desempeño y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	76
<b>Tabla 21</b> Nivel de Satisfacción y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	76
<b>Tabla 22</b> Calidad del servicio educativo y Dimensión: Satisfacción con la Univ. y carrera. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	77
<b>Tabla 23</b> Calidad del servicio educativo y Dimensión: Satisfacción con la Profesión. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	80

<b>Tabla 24</b> Calidad del servicio educativo y Dimensión: Satisfacción con el Desempeño Profesional. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	82
<b>Tabla 25</b> Calidad del servicio educativo - Dimensión A. Infraestructura y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	84
<b>Tabla 26a</b> Dimensión B. Proceso de Enseñanza-Aprendizaje y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	87
<b>Tabla 26b</b> Dimensión C. Investigación y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	87
<b>Tabla 26c</b> Dimensión D. Proyección y Extensión Universitaria y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	89
<b>Tabla 26d</b> Dimensión E. Servicios de Apoyo y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	89
<b>Tabla 26e</b> Dimensión F. Costos de los Servicios y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	91
<b>Tabla 26f</b> Dimensión G. Imagen Global y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	92
<b>Tabla 26g</b> Calidad del servicio educativo y Satisfacción con Universidad y carrera. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	93
<b>Tabla 27a</b> Calidad del servicio educativo y Satisfacción con Profesión. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	94
<b>Tabla 27b</b> Calidad del servicio educativo y Satisfacción con Desempeño Profesional. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	95
<b>Tabla 27c</b> Calidad del servicio educativo y Satisfacción del graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.	96

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Página.</b>
1a. Graduados según sexo y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-2018 .....	43
1b. Graduados según grupo etéreo y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.....	44
2. Graduados según calidad del servicio educativo: dimensión A. Infraestructura y Escuela – Fac. Ciencias de la Salud, 2010-2018.....	53
3. Graduados según indicador de calidad del servicio educativo: dimensión B. Proceso enseñanza-aprendizaje y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-2018 .....	55
4. Graduados según calidad de servicio educativo: dimensión C. Investigación y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-18 .....	57
5. Graduados según calidad del servicio educativo: dimensión D. Proyección y Extensión Univ. y Escuela – Fac. Ciencias de la Salud, 2010-2018.....	59
6. Figura 6. Graduados según calidad de servicio educativo: dimensión E. Servicios de Apoyo y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-2018.....	61
7. Graduados según indicador de calidad del servicio educativo: dimensión F. Costos de Servicios y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-18.....	63
8. Graduados según calidad de servicio educativo: dimensión F. Costos de los Servicios y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-18.....	65
9. Graduados según indicador de calidad del servicio educativo: dimensión G. Imagen Global y Escuela – Fac. Ciencias de la Salud, 2010-2018.....	66
10. Graduados según calidad de servicio educativo y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-2018.....	71
11. Graduados según la dimensión 1: Satisfacción con la universidad y la carrera y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.....	72
12. Graduados según la dimensión 2: Satisfacción con la profesión y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018 .....	73
13. Graduados según la dimensión 3: Satisfacción con el desempeño y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018 .....	77
14. Graduados según Nivel de Satisfacción y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.....	84
15. Graduados según Calidad del servicio educativo - Dimensión A. Infraestructura y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.....	85

16.	Graduados según Calidad del servicio educativo - Dimensión B. Proceso de Enseñanza-Aprendizaje y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.....	86
17.	Graduados según Calidad del servicio educativo - Dimensión C. Investigación y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.....	87
18.	Graduados según Calidad del servicio educativo - Dimensión D. Proyección y Extensión Universitaria y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.....	88
19.	Graduados según Calidad del servicio educativo - Dimensión E. Servicios de Apoyo y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018 .....	89
20.	Graduados según Calidad del servicio educativo - Dimensión F. Costos de los Servicios y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.....	90
21.	Graduados según Calidad del servicio educativo - Dimensión G. Imagen Global y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018 .....	91
22.	Graduados según Calidad del servicio educativo y Dim. 1: Satisfacción con Universidad y carrera. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.....	92
23.	Graduados según Calidad del servicio educativo y Dim. 2: Satisfacción con Profesión. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018 .....	93
24.	Graduados según Calidad del servicio educativo y Dim. 3: Satisfacción con Desempeño Profesional. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018 .....	94

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	117
Anexo 2: Operacionalización de variables. ....	118
Anexo 3: Cuestionario aplicado.....	121
Anexo 4: Carta de consentimiento informado.....	126
Anexo 5: Datos de prueba piloto aplicada a graduados Facultad de Ciencias de la Salud Egresados antes de 2010 (1/2). ....	127
Anexo 6: Tablas de resultados de detalle Prueba Chi Cuadrado.....	129
Anexo 7: Validación de datos.....	140
Anexo 8: Informe de Originalidad.....	145

## RESUMEN

La investigación tiene como propósito determinar la relación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los graduados de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Nacional de Tumbes 2010-2018. La muestra: 124 graduados (56 enfermeros y 68 Obstetras), cuestionario de encuesta validada por prueba piloto y juicio de expertos. Resultados: a) 71.5% enfermeros y 73.5% obstetras tienen 27 a 32 años; 83.9% de enfermería y 82.4% de obstetricia son mujeres; 61.0% de enfermería y 71.8% de obstetricia se dedican al servicio asistencial; 74.1% de enfermería y 71.9% de obstetricia laboran en el sector público; b) Predomina el nivel medio de calidad del servicio educativo a nivel global (73.3% enfermeros y 67.6% obstetras), y en las dimensiones de calidad del servicio: Infraestructura (62.5% enfermeros y 53.0% obstetras), Proceso de Enseñanza-Aprendizaje (71.5% enfermeros y 66.2% obstetras), Investigación (62.5% enfermeros y 50.0% obstetras), Proyección y Extensión Universitaria (57.1% enfermeros y 58.8% obstetras), Servicios de Apoyo (55.4% enfermeros y 48.6% obstetras), Costos de los Servicios (57.1% enfermeros y 55.9% obstetras), Imagen Global (60.8% enfermeros y 57.4% obstetras); c) Predomina el nivel de satisfacción aceptable (73.3% enfermeros y 67.6% obstetras), tanto a nivel global como en sus dimensiones: Satisfacción con la Universidad y la carrera (44.7% enfermeros y 44.1% obstetras), la Satisfacción con la profesión (49.2% de encuestados, 50.0% de enfermeros y 48.5% de obstetras) y la Satisfacción con el desempeño (44.4% de encuestados, 48.3% de enfermeros y 41.2% de obstetras); d) La calidad del servicio educativo se relaciona de forma altamente significativa con la satisfacción de los graduados ( $p < 0.01$ ); de igual modo las dimensiones de la calidad del servicio educativo se relacionan de forma altamente significativa con las dimensiones de la satisfacción de los graduados ( $p < 0.01$ ).

**Palabras clave:** Calidad de servicio, satisfacción del cliente

## ABSTRACT

The purpose of the research is to determine the relationship between the quality of the educational service and the satisfaction of graduates of Nursing and Midwifery from the National University of Tumbes 2010-2018. The sample: 124 graduates (56 nurses and 68 Obstetricians), survey questionnaire validated by pilot test and expert judgment. Results: a) 71.5% nurses and 73.5% obstetricians are 27 to 32 years old; 83.9% of nurses and 82.4% of obstetrics are women; 61.0% of nurses and 71.8% of obstetrics are dedicated to healthcare services; 74.1% of nurses and 71.9% of obstetrics work in the public sector; b) The average level of educational service quality predominates globally (73.3% nurses and 67.6% obstetricians), and in the dimensions of service quality: Infrastructure (62.5% nurses and 53.0% obstetricians), Teaching-Learning Process (71.5% nurses and 66.2% obstetricians), Research (62.5% nurses and 50.0% obstetricians), University Projection and Extension (57.1% nurses and 58.8% obstetricians), Support Services (55.4% nurses and 48.6% obstetricians), Costs of the Services (57.1% nurses and 55.9% obstetricians), Global Image (60.8% nurses and 57.4% obstetricians); c) The acceptable level of satisfaction prevails (73.3% nurses and 67.6% obstetricians), both globally and in its dimensions: Satisfaction with the University and the career (44.7% nurses and 44.1% obstetricians), Satisfaction with the profession (49.2% of respondents, 50.0% of nurses and 48.5% of obstetricians) and Satisfaction with performance (44.4% of respondents, 48.3% of nurses and 41.2% of obstetricians); d) The quality of the educational service is highly significantly related to the satisfaction of the graduates ( $p < 0.01$ ); likewise, the dimensions of the quality of the educational service are highly significantly related to the dimensions of the satisfaction of the graduates ( $p < 0.01$ ).

**Keywords:** Quality of service, customer satisfaction

# CAPÍTULO I

## 1. INTRODUCCIÓN

La Ley 30220, Ley Universitaria, al establecer criterios mínimos de calidad, obliga al Estado a apoyar a las universidades públicas a cumplir sus funciones, y desarrollar una nueva relación entre el Estado y los prestadores privados de servicios de educación superior universitaria (MInedu, 2015). En ese contexto la Dirección Nacional de Educación Superior Universitaria entidad creada a partir de la Ley Universitaria mencionada, viene diseñando políticas de aseguramiento de la calidad del sistema de educación superior universitaria referidas a licenciamiento institucional y de carreras, acreditación, sistemas de información e incentivos para la mejora continua y la promoción de la excelencia.

La calidad de la universidad se puede ver desde la evaluación institucional, los rankings universitarios o los procesos de acreditación con entidades o pares externos. Pero las megatendencias de la globalización y el marketing de los servicios señala al usuario como un elemento fundamental a reportar el nivel de satisfacción, lo que hace importante conocer la percepción del graduado sobre la calidad del servicio educativo y su satisfacción obtenidos y basados en servicios educativos que encontró, observó o evidenció en su paso por la formación de su carrera profesional.

La competitividad ya no es patrimonio del sector privado, más aun las instituciones educativas de educación superior públicas enfrentan cambios del entorno y demanda cada día mas exigente en cuanto a aspectos de organización, gestión eficiente y calidad de servicios; debiendo entender que la calidad se asocia a modelos de gestión y organización que hacen que la calidad sea aspecto esencial

para su crecimiento y competitividad, de modo que la comunidad incremente sus demandas como mejor formación y adecuados servicios (Palominos y Cols, 2016).

El Perú adolece de problemas de la calidad de la educación, la educación superior universitaria, que están siendo corregidos en parte por las exigencias de licenciamiento y acreditación en la Ley 30220, Ley Universitaria, para revertir esta situación de deficiencias de calidad de servicio educativo universitario peruano y lograr cumplir exigencias y estándares de universidades internacionales.

Resulta oportuno y necesario conocer la conformidad con la calidad del servicio entregado y la percepción de la satisfacción del servicio percibido por los graduados de enfermería y obstetricia de la Universidad Nacional de Tumbes, que registran 10 años de egresados, y que permitan identificar las debilidades para que ayuden a superarlas y fortalecer las capacidades para no solo cumplir las exigencias de la Ley Universitaria, sino más importante aun, constituirse en un referente de formación en carreras de las ciencias de la salud en el Norte del país.

En esta investigación exponemos el problema de investigación reponiendo la siguiente Pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, 2010 a 2018? Esta investigación tiene como justificación teórica, por cuanto permite una aproximación a la medición de la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios del servicio, lo que contribuye al fortalecimiento de los estándares de calidad de servicio, metodológica, porque se aplicaron procedimientos y técnicas del análisis de calidad de servicio en dos carreras de la Facultad de Ciencias de la Salud, que luego de reconocer su relevancia en la medición de la calidad y satisfacción del graduado y la adopción de correctivos para mejora, dicho modelo puede constituir una guía metodológica para su aplicación en otras carreras de la Universidad Nacional de Tumbes o continuar con el seguimiento a los egresados de las Escuelas de Enfermería y Obstetricia. También tiene una justificación práctica porque se permite conocer de

modo directo la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del graduado de estas carreras, valorar o medir la imagen o el prestigio de esta Facultad y Universidad, asimismo, procura en el seguimiento del egresado con información primarias para la evaluación y acreditación de estas carreras y otras de la Universidad Nacional de Tumbes también podemos decir que hay una justificación social porque ayuda al conocimiento de la realidad del egresado y se constituye en un insumo para otros estudios socio-laborales más amplio o de nivel censal.

En la presente investigación nos planteamos si “Existe relación directa y positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes egresados entre 2010 a 2018”. También tenemos como variables de estudio variables dependientes: Calidad del servicio educativo, Variable Dependiente: Satisfacción del graduado y una Variable interviniente: Perfil – socio - laboral y académico. Así como también la definición de variables: Calidad del servicio educativo, Satisfacción del graduado.

El presente estudio tiene como Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes egresados entre 2010 a 2018.

## **CAPÍTULO II**

### **2. REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **2.1 Bases teórico científicas**

##### **Calidad del servicio educativo**

Hay diversas definiciones del término calidad. Según la RAE (2014) “la calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. Otros señalan que calidad es “algo que se compara o mide, de más a menos o de mayor a menor”. Tradicionalmente se ha medido la calidad sin valorar la importancia de la información que puede generarse como información primaria, desde la óptica del graduado, como la valoración que percibe el egresado de aspectos como calidad de la docencia, competencias adquiridas, la atención del soporte administrativo, la integración y comunicación entre institución y alumnado, los ambientes físicos, mobiliario y equipamiento que cumplen los requerimientos del estudiante, así como la vinculación universidad - empresa.

Un criterio de medición de la calidad es mediante la valoración por expertos de la calidad de un servicio, pero esta medición de ningún modo, puede medir las percepciones del graduado sobre la entidad formativa, insumo fundamental en las estrategias de marketing educativo para incorporar mas y mejores estudiantes (De Miguel y Ching, 2012; Sanz y Cols, 2013). En tiempos actuales las opiniones directas de los usuarios sobre niveles de calidad y de satisfacción con su experiencia universitaria, es altamente posible que de una buena opinión o la tenga presente para su formación continua futura e incluso la recomendaría, esto es, el propio usuario puede constituirse en un aliado estratégico de la entidad académica, proveyendo información de fuente primaria para elevar la calidad y a la vez, identificar los aspectos relevantes en la medición de la calidad educativa. A la luz

de lo anterior, la calidad desde el juicio de expertos y la calidad desde la percepción usuario no se contraponen, sino que se complementan tanto desde la concepción teórica hasta la metodología, son validas y en conjunto proveen de insumos para la mejora institucional.

Lliteratura científica relativa al marketing de los servicios, resalta el rol del usuario como proveedor fundamental de fuente primaria de información para el sostenimiento de la calidad del servicio (James y John, 2007; Shingler et al., 2008), En el contexto de privilegiar la medición de la calidad por expertos sobre la opinión del usuario del servicio educativo, exige considerar nuevos elementos que tributen en mayores elementos y aportes para adoptar estrategias de mejora de la calidad, adecuados y pertinente de la institución universitaria, tanto desde una visión externa de los expertos, como interna desde los clientes o usuarios de los servicios.

Respecto a “calidad percibida “, Parasuraman et al. (1988), señala que la calidad percibida “es un concepto multidimensional relacionado con la excelencia de un bien o servicio”. Zeithaml, (1988) afirma que la calidad percibida de servicios públicos “es el juicio de un consumidor sobre la excelencia o superioridad global de un bien o servicio”. La exigencias de sostenimiento de la calidad y los patrones de medición usados por el usuario crea dilemas en la evaluación de servicios, ya que es esencial estas cuestiones para obtener indicadores de rendimiento (CFI, 2008).

Entendida la calidad percibida por el usuario se puede identificar su interacción o relación con la satisfacción de los servicios. Ya en el contexto del rendimiento de organizaciones, no basta analizar la mera calidad, sino estudiarse y analizarse la satisfacción, llegándose posteriormente al concepto de “valor del servicio percibido por el usuario” (Cronin y Col, 2000). En este contexto, calidad percibida y satisfacción, se asocian de forma general y constituyen una condición esencial para definir una relación empírica de ellas. Más, la satisfacción global interesa porque tiende a establecer a la escala de calidad percibida y satisfacción el aporte vivencial del egresado, de modo que la satisfacción global resulta necesaria al momento de describir como se adopta la decisión (Bitner y Hubbert, 1994).

Otro término asociado a la calidad del servicio es el “valor del servicio” que es entendido como la “la percepción de la diferencia entre lo que el receptor obtiene y lo que ello le ha costado, es decir, el precio en relación con los costes de adquirirlo”. En ese sentido, el precio no es el monto pagado sino el “precio percibido”, esto es, “la cantidad que el receptor recuerda haber pagado en términos relativos”. Es por ello que en los ámbitos académicos, se requiere identificar la dirección y magnitud del valor percibido del servicio expresado en percepción de la calidad que incide en la satisfacción del graduado. Así, se viene observando la aparición de diversas “escalas del rendimiento de las instituciones de educación superior” que incluyen elementos dados los nuevos enfoques teóricos (Vera y França, 2013).

La medición de la calidad percibida de los usuarios de un servicio educativo universitario esta ligada a la cuantía de la calidad percibida y la satisfacción obtenida, e incluyen los efectos de éstas sobre la fidelidad y la acción directa del alumno, dado que se toma en el momento que el usuario esta estudiando y no han culminado su carrera aún.

Diversos estudios han ido incorporando mayores y nuevos aspectos, dimensiones, indicadores o categorías que componen la calidad percibida, identificando con mayor criterio “áreas fuertes y débiles de la calidad”. Torres y Araya (2010) estudiaron una “escala de medida de calidad percibida de los egresados de la Universidad de A Coruña, así como el establecimiento de la relación causal entre ésta y la satisfacción global”. La escala se componía de seis dimensiones: “enseñanza impartida en la Universidad, el aprendizaje efectivo de los egresados, la investigación realizada en la institución, las instalaciones y equipamientos del campus, el asesoramiento exterior, que se refiere a las relaciones internacionales y a las prácticas laborales, y, finalmente, con las tasas universitarias” (Tabla 1).

**Tabla 1**

**Dimensiones de la calidad percibida y sus indicadores.**

<i>Enseñanza</i>	Nivel de preparación del profesorado del centro
	Nivel de las explicaciones del profesorado (claras, precisas, sin ambigüedad)
	Interés de los contenidos impartidos
<i>Aprendizaje</i>	Nivel de habilidades prácticas adquiridas
	Nivel de habilidades comunicativas adquiridas
<i>Investigación</i>	Grado de vanguardia en la investigación que se realiza en el centro
	Cantidad de profesorado dedicado a la investigación
	Nivel de actualización del profesorado en investigación
<i>Instalaciones y equipamientos</i>	Calidad de la biblioteca
	Calidad de los laboratorios y aulas de ordenadores
	Calidad de la secretaría virtual
<i>Relaciones internacionales</i>	Calidad del Servicio Relaciones internacionales
	Interés de las universidades de destino que se ofertan en los programas de movilidad
<i>Prácticas</i>	Calidad del servicio Bolsa de Trabajo
	Interés de las prácticas ofertadas
<i>Tasas</i>	Coste de los estudios
	Relación calidad-precio

Estas dimensiones y otras dimensiones de la calidad percibida, si bien marcan la tendencia en diversos estudios en diferentes países, presentan diferencias debido a: a) la escala se orienta a indagar en personas egresadas y no en alumnos actualmente realizando estudios, puesto que probablemente la valoración del patrón de la calidad cambie conforme este ligado al mundo laboral o profesional, en términos de valoración de lo que le ha incidido en su desempeño laboral, dejando la vivencia de su mundo académico y entorno, como los ambientes físicos, los equipamientos tecnológicos y arquitectónicos del campus universitario por aquellos que lo han posicionado profesionalmente; b) la escala propuesta difiere de otras, porque se centra en el modelo universitario español, que se enmarca en “el sistema europeo de servicio público” (Iglesias de Ussel et al., 2009), de ahí que las percepciones de los usuarios no sean similares respecto de aquellos que proceden de universidades de países con modelos de corte americano o asiático; y, c) referido tanto a los cambios en “los objetivos y procedimientos de aprendizaje que el Espacio Europeo de Educación Superior ha introducido en la educación superior, como a la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación a la enseñanza y la administración universitarias, cambios todos ellos que aún no se

habían producido cuando muchas de estas escalas fueron desarrolladas”. De ahí que es entendible que estas escalas no tengan consonancia con un nuevo escenario de métodos de enseñanza-aprendizaje.

### **Satisfacción percibida del graduado**

El término satisfacción se define como el “sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”. La satisfacción del cliente es definida como “el sentimiento o la actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una empresa. La satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del cliente se han cumplido y es clave para la fidelización de clientes”. Además la literatura identifica dos tipos de satisfacción: la satisfacción de corto plazo o “satisfacción con el encuentro” y la “satisfacción de largo plazo o generalizada”; la primera se da por una interacción concreta, y la segunda es el resultado de un conjunto de servicios. Adicional a lo anterior, ha una diferenciación entre el término “satisfacción transaccional” y “satisfacción global”. La primera, asociada a la satisfacción ante una transacción económica de un bien o servicio, la segunda, es más relevante, porque posee una gran capacidad de predicción de la intención del usuario, de ahí su uso frecuente. La satisfacción global, en el campo académico, es mas usual porque abarca el resultado de la experiencia acumulada del estudiante universitario a la conclusión de sus estudios.

Flores (2006), señala que el concepto de satisfacción del estudiante proviene del sector empresarial que acuñó el término “satisfacción del cliente”, que es una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado. Ya incorporado el término al campo académico, la nueva perspectiva de estudio y/o mejora de la calidad del servicio, confiere nuevos aspectos que antaño se usaron para designar a los agentes del proceso educativo (docentes, estudiantes). Fernández (2001) señala la utilización de términos como “gestor para identificar al profesorado como un organizador de las actuaciones”, mientras que “para nombrar al estudiante existen diversas cuestiones, con acepciones que conllevan a distintas funciones, como: a) consumidor o cliente, estudiante “como usuario de un servicio en el que él no interviene” (cuando enseñanza y servicio educativo esta centrado

en el docente), ; b) producto, cuando el estudiante es situado como materia prima moldeada de acuerdo a los requerimientos del mercado laboral y c) productor, cuando se releva el papel del estudiante como “ente activo y responsable de su aprendizaje que es el producto (papel similar al que toma la enseñanza centrada en el alumno)”.

En general todas las teorías o enfoques sobre la satisfacción del estudiante tienen un elemento en común: la necesidad de evaluar la satisfacción del estudiante.

### **Mediciones de satisfacción del estudiante en Instituciones de Educación Superior**

Para la medición de la satisfacción del estudiante en Instituciones de Educación Superior, la literatura actual presenta diversas formas de cuantificar una diversidad de variables para “identificar las que más impactan en la satisfacción del estudiante”. Fayos y Cols (2011) usando un “análisis factorial exploratorio determinó los siguientes componentes: Carrera, desarrollo personal, satisfacción con la elección de la institución y la carrera, participación académica: experiencia y logros en investigación, capacidades y competencias para la solución de problemas y la conciencia cultural, adicionando cuatro factores independientes (carrera, el desarrollo personal, resolución de problemas y satisfacción con la elección). Otros autores proponen modelos “más generales de satisfacción del estudiante y evaluaron una variedad de componentes con base en la percepción del estudiante para compararlo con la satisfacción general”.

En nuestro caso, el enfoque del presente estudio considera a la satisfacción del egresado es una combinación de dimensiones e indicadores que constituyen “una mezcla de componentes funcionales y educativos”.

## **2.2 Antecedentes**

### **A nivel internacional**

Salinas (2007), estudio la “satisfacción del Estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias – UAMAC de la Universidad Autónoma de Tamaulipas” (México). La muestra fue de 576 pero solo 341 respondieron cuestionario. Estudió ocho clases o dimensiones: facultad, oferta académica, procesos relacionados a la matrícula, instalaciones físicas, servicios estudiantiles de apoyo académico, clima universitario y servicios estudiantiles complementarios. Resultados: el promedio fue superior a 75% de satisfacción global. Se observó de manera general la satisfacción de estudiantes con los servicios que reciben de la Universidad y se confirmó la hipótesis general.

Salinas y Colb (2008), estudiaron la “satisfacción del estudiante y calidad universitaria en la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México”. Concluyeron que resultados de satisfacción del estudiante con la actividad docente fue: a) la planificación de las actividades académicas por parte del profesor y la correcta aplicación de los rubros de evaluación, b) los ambientes físicos de clase y, c) la conformidad con la oportuna información sobre servicios ofrecidos.

Pereira (2014), investigó a en España la “calidad percibida y satisfacción de los egresados de Universidades españolas”. Uso un cuestionario para medir la calidad la universidad en seis dimensiones: infraestructura educativa; docencia impartida; aprendizaje del alumno; orientación para las prácticas laborales y movilidad internacional; la investigación, y las tasas y costos educativos. Resultados: el egresado asocia la calidad de la universidad con las seis dimensiones. Concluye que la relación entre calidad percibida y satisfacción es altamente significativa.

Cervera y Col. (2012), investigaron la “relación de la imagen con la identificación y lealtad del egresado”. Aplicó el focus group. Resultados: a) destacó papel del

profesor en el proceso formativo y directo (presencial) con los alumnos, destaca la relación alumno-profesor aspecto esencial del servicio educativo; y, b) la satisfacción del egresado se expresa en la experiencia con el servicio, siendo muy superiores a las expectativas que tuvieron cuando empezaron los estudios. Concluyó que se prueba la evidencia empírica de la estructura cognitiva-afectiva de la imagen y su correspondencia con la identificación y lealtad.

Arias y Cols (2016), estudió la calidad de estudios de maestría, aplicación el análisis de importancia-satisfacción en dichos estudios. La muestra fueron tres grupos de estudiantes, uno fue grupo control (matriculados anteriores a 2011), quienes valoraron los grados de importancia y de satisfacción con el desempeño del máster. Estos resultados permitió formular e implementar mejoras cuyo impacto se evaluó en dos grupos: matriculados 2012 y 2013, respectivamente. Resultados: a) Todos los grupos valoraron de modo similar al nivel de importancia de cada atributo y; b) las mejoras implementadas posterior a la valoración del primer grupo, dieron un impacto positivo en la mejora de la satisfacción de los estudiantes.

Alonso (2016), estudió la “calidad y satisfacción en la Universidad de Jaén, España”. Contrastó hipótesis mediante un modelo de regresión lineal. Resultados: a) los estudiantes valoran positivamente el aspecto físico tangible del servicio (ambientes limpios y modernos, mobiliario y espacios adecuados); b) la limpieza y comodidad fue menos significativa como satisfacción e intención de recomendar. Concluyó que: se contrastó la hipótesis encontrando una alta relación entre la calidad del servicio y la satisfacción.

Alvarado y Díaz (2015), estudiaron la “calidad del servicio en universidades públicas mexicanas”. La población fue de 367 sujetos (docente, investigadores y estudiantes de licenciatura y posgrado). Usó un cuestionario validado y confiable. Resultados: a) existe una adecuada atención del personal administrativo en algunas unidades académicas de las universidades, pero otros segmento del personal evidenció trato injusto e indiferencia, que causa preocupación y afecta el servicio universitario que se ofrece. Concluyeron que se difiere en la aceptación por el usuario-ciudadano cuando reciben el servicio en algunas dependencias académicas.

García y Col. (2015), estudiaron la “dimensionalidad del servicio universitario con un enfoque de marketing”, aplicado a una muestra de estudiantes de una universidad española. Resultados: a) los estudiantes identifican hasta 9 dimensiones del servicio educativo, b) Urgen mejoras de la calidad de todas las dimensiones del servicio, estudiadas. Concluyó: los sistemas de evaluación de la calidad de las universidades se orientan básicamente a la docencia, pero desde el estudiante las 9 dimensiones estudiadas presentan diferencias significativas con el servicio universitario.

Mur y Colb. (2014), en Cuba investigaron la “gestión de la calidad académica en las universidades médicas”. El propósito fue socializar los resultados de la implementación del Consejo de Carreras Universitarias como espacio para gestionar la calidad académica de carreras médicas. Aplicaron instrumentos a una muestra de docentes, estudiantes y graduados. Resultados: los consejos de carreras universitarias son una vía para fomentar de forma sostenible de una cultura de calidad universitaria, con énfasis en la formación profesional.

Mato (2013), estudió las “contribuciones al mejoramiento de la calidad académica logradas mediante experiencias extracurriculares de colaboración entre equipos universitarios y comunidades y organizaciones sociales”. Uso el análisis documental de más de 200 experiencias de universidades públicas argentinas, incluyó estudio a docentes y estudiantes de diversas carreras y diverso status social; los aspectos estudiados fueron: extensión, vinculación social, aprendizaje-servicio, investigación-acción y voluntariado. Resultados: a) Los tipos de experiencias no solo contribuyen a mejorar la calidad de vida de sectores sociales, sino, también la formación profesional ofrecida por las universidades, así como la calidad de investigación que realizan dichos equipos; b) Se destaca que algunas actividades importantes no cuentan con valoración institucional; c) Se observó limitaciones del desarrollo académico, como la poca integración de currículos académicos con las políticas de investigación y de progresión del profesorado.

Díaz (2008), en Colombia estudió la “Oferta Académica Flexible bajo el Concepto del Justo a Tiempo”. Resultados: a) el sistema académico se da por valoración de

créditos, de tipo flexible de modo que permite al alumnado la elección y planeación de los estudios, condiciones y esfuerzo, así como el entorno socio-laboral y académico.

Betancourt (2009), estudió el “procedimiento para la evaluación de la calidad percibida del servicio educativo de pregrado en la Facultad de Ciencias Económicas del Centro Universitario de Las Tunas, Universidad de Camagüey, Cuba”. Se validó el procedimiento propuesto y se observó la pertinencia para disminuir deficiencias de gestión de la calidad del servicio educativo en respectiva Facultad lo que permitió alcanzar resultados concordantes con la misión institucional.

Arévalo (2016), en Cuba, estudio la “calidad del servicio percibida por el cliente externo en el ámbito universitario”. Utilizó y modificó un cuestionario con una escala de 40 variables para medir la calidad del servicio que percibe el estudiante. Reportó seis dimensiones con coeficiente de Alpha de Cronbach superior a 0.95 y destacó que el instrumento utilizado es confiable y posee consistencia interna.

### **A nivel nacional:**

La Unidad de calidad universitaria de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2014), hizo un seguimiento de los egresados, mediante un cuestionario virtual estudio recibió la respuesta de 2,707 egresados, sobre el grado de satisfacción del egresado y su relación con la formación recibida, la trayectoria laboral y el posicionamiento en el mercado laboral. Resultados: a) se obtuvo información primaria y directa de graduados de la Universidad, b) 71% de egresados estuvo conforme con la formación recibida; c) 85% a la fecha trabaja, 78% en condición laboral formal; 62% señala que su trabajo tiene mucha relación con la carrera estudiada, 48% indica que empleos que tuvieron se relacionaron con la carrera; 73% destaca la mejora económica como profesional. Concluye que la mayoría de

graduados considera como apropiada a la formación recibida en relación con la experiencia profesional.

A nivel local no se han encontrado estudios relacionados con el tema a investigar.

### **2.3 Definición de términos**

Calidad del servicio educativo. “Es un concepto multidimensional relacionado con la excelencia de un servicio, es la definición de la concepción de la calidad percibida de los servicios educativos de las universidades públicas. Representa el juicio de un consumidor sobre la excelencia o superioridad global de un bien o servicio” (Zeithaml, 1988).

Enseñanza. “Es el nivel de preparación del profesor universitario. Comprende el nivel de las explicaciones del profesorado (claras, precisas, sin ambigüedad), implica un alto interés y comprensión de los contenidos impartidos” (Alves & Raposo, 2003).

Aprendizaje. “Es el nivel de habilidades prácticas adquiridas durante la formación académico-profesional, incluye las habilidades comunicativas adquiridas y de capacitación profesional” (Salinas, 2007).

Investigación. “Comprende todas las actividades relacionadas con la producción de conocimiento científico, social, económico, tecnológico y de otra índole, que se realiza en la Facultad o Escuela. Incluye el nivel de actualización de los profesores en investigación la cantidad o proporción de profesores de la Facultad dedicados a la investigación, el número de publicaciones en revistas indexadas, la demanda de servicios de investigación” (Palominos y Cols, 2016).

Instalaciones y equipamientos. “es parte de la dimensión infraestructura educativa, comprende el inventario de ambientes físicos según su estado de conservación, la calidad de la biblioteca. La calidad de los laboratorios y aulas de computadoras,

servicios on line, plataformas virtuales y calidad de secretaría virtual” (capelleras y veciana, 2001).

Prácticas profesionales. “son las actividades formativas fuera de los recintos de la Universidad en el campo propio de actuación del futuro profesional, incluye las pasantías, la calidad del servicio Bolsa de Trabajo, apoyo estudiantil y el grado de interés de las prácticas ofertadas” (UNMSM, 2014).

Tasas o costo de los estudios. “son todos los costos de los estudios, desde costos de admisión, los costos de matrícula, y otras tasas educacionales relativas a derechos de graduación y titulación, que permiten determinar una relación calidad-precio” (vera y col., 2013).

Satisfacción del graduado. “es la predisposición del graduado para con su alma mater, respecto a la valoración positiva o no que hace de su ex centro de estudios, indica la buena elección de la universidad, el grado de consecución de sus objetivos educativos y la plena satisfacción global por el servicio educativo universitario” (Oliver, 2010).

## CAPÍTULO III

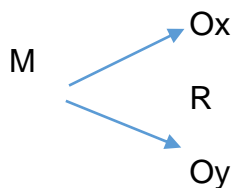
### 3. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Según el enfoque la investigación es cuantitativa.

Según el alcance la investigación es Descriptivo-Correlacional.

Según el diseño de la investigación, es No experimental, dado que no se manipularon variables. Sigue el siguiente esquema:



**Donde:**

M : Muestra.

Ox : Observación de variable X: Calidad del servicio.

Oy : Observación de variable Y: Satisfacción del graduado.

R : Relación entre variables.

#### 3.2 Población, muestra y muestreo

La población objetivo de la investigación estuvo conformada por 652 graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud.

**Tabla 2*****Población de graduados F.CC. Salud – 2018.***

Escuela	Mujeres	Varones	Total
Obstetricia	302	55	357
Enfermería	267	28	295
<b>Total</b>	<b>493</b>	<b>47</b>	<b>652</b>

Fuente:Memoria anual 2019, OGCA UNTUMBES.

Para determinar tamaño muestral se usó la formula para poblaciones finitas.

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

N = Población = 652

n = muestra

p = Proporción de graduados con valoración alta de satisfacción (se usa la máxima porque es desconocido) = 0.50.

q = Proporción de personas sin el fenómeno a estudiar = 1 - p = 0.50

$Z_{\alpha}$  = Desviación normal de la muestra al nivel de error aceptado  $\alpha=0.05 = 1.96$

d = Precisión de la muestra (=0.0795=7,95%)

$$n = \frac{652 \times (1.96) (1.96)(0.5)(0.5)}{(0.0795)(0.0795) (551) + (1.96) (1.96) (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{626.1808}{5.07488}$$

n = 124

El tamaño de la muestra fue de n = 124, estratificada por escuela y sexo.

**Tabla 2b*****Muestra de graduados F.CC.Salud - Tumbes 2018***

Escuela	Mujeres	Varones	Total
Obstetricia	57	11	68
Enfermería	50	6	56
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>17</b>	<b>124</b>

Criterios de inclusión: Egresados entre el 2010 hasta 2018. Graduados que estudiaron los 10 ciclos de la carrera en la Facultad. Graduados que acepten ser parte de la investigación.

Criterios de exclusión: Graduados de otras Universidades o que tienen grado de bachiller de otra Universidad. Graduados con doble titulación (tienen otra carrera universitaria de pre grado). Graduados que no aceptan ser parte de la investigación o no firman el consentimiento informado.

### **3.3 Métodos, técnicas e instrumentos**

#### **Métodos**

Se utilizó los métodos analítico, inductivo y deductivo. Analítico, porque se estudiaron los aspectos específicos de la calidad del servicio y de la satisfacción del graduado, desagregando en sus partes, dimensiones e indicadores. Deductivo, porque se partió del propósito de estudiar a calidad del servicio educativo y la satisfacción del cliente como un todo global, hasta identificar dimensiones o aspectos comunes; e Inductivo, porque se partió de hechos particulares de la calidad del servicio y se hicieron generalizaciones que constituyen aportes a la mejora de la calidad de los servicios que ofrece la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes.

#### **Técnicas**

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fue: la encuesta y el análisis documental.

#### **Instrumentos**

Los instrumentos se diseñaron conforme a las técnicas: Para la encuesta, el instrumento fue el cuestionario de encuesta para conocer el perfil académico y

socio-laboral del graduado, la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del graduado. Para el análisis documental, se usó una guía resumen para el registro cronológico y evolución de la infraestructura educativa de la Facultad.

**Cuestionario de encuesta.** Comprende 3 partes (Anexo 3)|

**Parte I:** Perfil socio - laboral y académico. Ccontiene ítems según dimensión:

**Dimensión:** Característica general: Edad, Sexo.

**Dimensión:** Histórico – Académica: Semestre Académico de Ingreso, Semestre Académico de Egreso, Calificación de formación Universitaria, Mérito Quinto superior, Mérito Tercio superior, Beneficio Programa movilidad estudiantil, Título 2da. Espec., Grado Maestría, Grado Doctor.

**Dimensión:** Socio-Laboral: Ocupación laboral actual, Sector donde labora, Régimen laboral, Habilidad en Colegio Profesional, Tiempo servicios de actual ocupación, Progresión / ascenso / Mejora Laboral y/o del Desempeño, Satisfacción económica de profesión, Tiene Satisfacción con su actual trabajo, La carrera es afín con el trabajo, Tiene compromiso laboral con su trabajo actual

**Parte II:** Calidad del Servicio. Contiene los ítems de acuerdo a indicadores, y a su vez los indicadores de acuerdo a dimensión, y las dimensiones de acuerdo a la variable calidad del servicio (Tabla 3a).

El cuestionario tiene preguntas con escala de Likert, donde cada ítem tiene 5 opciones de respuesta y una valoración o puntaje:

Opción de respuesta	Muy bajo	Bajo	Indiferente	Bueno	Muy bueno
Puntaje	0	1	2	3	4

**Parte III:** Satisfacción del graduado. Contiene los ítems de acuerdo a dimensión / indicador (Tabla 3).

El cuestionario tiene preguntas con escala de Likert, donde cada ítem tiene 5 opciones de respuesta y una valoración o puntaje:

Opción de respuesta	Muy bajo	Bajo	Indiferente	Bueno	Muy bueno
Puntaje	0	1	2	3	4

**Tabla 3a**

**Items por indicadores y dimensiones de la variable Calidad del servicio educativo.**

Dimensión / Indicador	Items
Dimensión A. Infraestructura	
Instalaciones y equipamientos	1, 2, 3
Servicios de biblioteca y recursos Bibliográficos	4, 5, 6
Servicios de laboratorios, Internet y otros	7, 8, 9
Dimensión B. Proceso de Enseñanza-Aprendizaje	
Competencia docente	10, 11, 12
Enseñanza (Calidad de la enseñanza recibida)	13, 14, 15, 16
Aprendizaje (o progreso personal)	17, 18, 19, 20
Dimensión C. Investigación	
Investigación docente	21, 22, 23
Apoyo a la investigación del graduado	24, 25, 26
Dimensión D. Proyección y Extensión Universitaria	
Proyección y responsabilidad social	27, 28, 29
Servicios de Orientación externa y Cooperación técnica	30, 31, 32
Prácticas pre profesionales	33, 34, 35
Dimensión E. Servicios de Apoyo	
Servicios de apoyo estudiantil, bolsas de trabajo y exoneraciones.	36, 37, 38, 39
Servicios de apoyo extra académico (Bienestar, recreación, deportes, etc.).	40, 41, 42
Dimensión F. Costos de los Servicios	
Costos (de servicios educativos y tasas educacionales)	43, 44, 45
Políticas de beneficios, exoneraciones y premiaciones.	46, 47, 48
Pagos de derechos de graduación, titulación, certificaciones y otros	49, 50, 51
Dimensión G. Imagen Global	
Clima organizacional e imagen institucional	52, 53, 54
Percepción de la calidad institucional	55, 56, 57

**Tabla 3b****Items por indicador / dimensión de la variable Satisfacción del graduado.**

Dimensiones	Indicadores	Items
Satisfacción con Univ. y la carrera	Satisfacción por la formación recibida.	1, 2, 3
Satisfacción con la Profesión	Satisfacción con la Profesión	4, 5, 6
Satisfacción con el desempeño.	Satisfacción con su actual trabajo.	7, 8, 9

Guía de observación. Para el análisis documental, se usó una guía resumen para el registro cronológico y evolución de la infraestructura educativa de la Facultad, como construcción, mejora o mantenimiento de ambientes físicos, equipamientos, mobiliario; así como procesos de ingreso y promoción docente, de investigación, de capacitación, de evaluación de la calidad, etc. (Anexo 6).

**Confiabilidad del Instrumento**

**Criterio de confiabilidad.** Los instrumentos de recolección contaron con la confiabilidad del instrumento. Para tal efecto se aplicó una prueba piloto a 12 graduados de enfermería y 12 de obstetricia de la Universidad Nacional de Tumbes que egresaron antes del 2010. En el Anexo 5 se presenta el registro de las respuestas al cuestionario de encuesta de la prueba piloto.

**Tabla 4a****Confiabilidad- Alfa de Cronbach de Prueba Piloto. Variable Calidad del Servicio.**

Variable / Dimensión	Alfa de Cronbach		
	Total encuestados	Encuestados Enfermería	Encuestados Obstetricia
A. Infraestructura	0.8378	0.8952	0.7752
B. Proceso de enseñanza-aprendizaje	0.8632	0.8968	0.8215
C. Investigación	0.7506	0.8500	0.5718
D. Proyección y extensión universitaria	0.8270	0.8742	0.7761
E. Servicios de apoyo	0.8266	0.8157	0.8397
F. Costos de los servicios	0.8643	0.9231	0.7760
G. Imagen global	0.7873	0.8416	0.7115
X. Calidad del Servicio	0.9711	0.9802	0.9597

Fuente: Encuesta Prueba Piloto aplicada a graduados Fac. Ciencias Salud, egresados antes de 2010.

En la Tabla 4a se presenta los valores del coeficiente Alfa de Cronbach para las dimensiones de la variable calidad del servicio, se encontró que el Coeficiente alfa de Cronbach es superior a 0.7115, excepto el coeficiente para la dimensión investigación de los encuestados de obstetricia que fue de 0.5718.

El coeficiente alfa para la variable calidad de servicio es superior a 0.9597 tanto para el grupo de enfermería, obsetricia y total de encuestados, con ello se prueba que el instrumento respecto a los ítems, indicadores y dimensiones de la variable X. Calidad del servicio presenta una alta confiabilidad.

**Tabla 4b**

**Confiabilidad: Alfa de Cronbach de Prueba Piloto- Variable Satisfacción del graduado.**

Variable / Dimensión	Alfa de Cronbach		
	Total encuestados	Encuestados Enfermería	Encuestados Obstetricia
A. Satisfacción con la Univ. y la carrera	0.5735	0.7363	0.4640
B. Satisfacción de profesión	0.7114	0.8167	0.6962
C. Satisfacción con desempeño profesional	0.7614	0.9197	0.5851
Y Satisfacción del graduado	0.8520	0.9136	0.7967

Fuente: Encuesta Prueba Piloto aplicada a graduados Fac. Ciencias Salud, egresados antes de 2010.

Según la Tabla 4b y respecto a las dimensiones de la variable satisfacción del graduado, se observó que el coeficiente alfa de Cronbach es superior a 0.6962 en todas las dimensiones de satisfacción del graduado, excepto para la dimensión satisfacción con la universidad y carrera para el grupo total de encuestados (0.5737), así como para el grupo de encuestados de obstetricia en las dimensiones satisfacción con la Universidad y carrera (0.4640) y dimensión Satisfacción con desempeño profesional (0.5851).

De igual modo, a nivel de variable Satisfacción del graduado registra un coeficiente superior a 0.7967, tanto para el grupo total de encuestados, el grupo de encuestados de enfermería y de encuestado de obstetricia, por lo que se puede afirmar que el instrumento respecto a los ítems y dimensiones de la variable Y.

Satisfacción del graduado presentan una alta confiabilidad. Respecto al coeficiente de correlación Pearson, se observa que:

**Tabla 5a**

**Coeficiente de Pearson de Prueba Piloto- Dimensiones de Calidad de servicio y Dim. 1: Satisf. con Univ. y carrera.**

Dimensión	Alfa de Cronbach		
	Total encuestados	Encuestados Enfermería	Encuestados Obstetricia
A. Infraestructura	0.8588	0.9353	0.7838
B. Proceso de enseñanza-aprendizaje	0.8300	0.8539	0.8004
C. Investigación	0.7805	0.8510	0.7078
D. Proyección y extensión universitaria	0.8270	0.9351	0.7012
E. Servicios de apoyo	0.7882	0.8560	0.7085
F. Costos de los servicios	0.8385	0.8873	0.8111
G. Imagen global	0.7817	0.8767	0.6936
X. Calidad del Servicio	0.8884	0.9407	0.8278

Fuente: Encuesta Prueba Piloto aplicada a graduados Fac. Ciencias Salud, egresados antes de 2010.

Vistos los resultados de la Tabla 5a relativa al coeficiente de Pearson, que mide la correlación entre cada dimensión de Calidad de servicio y la Dim. 1: Satisfacción con la universidad y carrera, observamos que la mayoría de valores son superiores a 0.7 salvo el valor de 0.6936 que corresponde a coeficiente de la dimensión G: Imagen global y la Dim. 1: Satisfacción con universidad y carrera. Los coeficientes de la variable Calidad del servicio con Dim. 1: Satisfacción con la Universidad y carrera es muy superior a 0.8278, on lo que se evidencia que el grado de correlación es muy alto, y con ello se prueba la validez del instrumento.

**Tabla 5b*****Coefficiente de Pearson de Prueba Piloto - Dimensiones de Calidad de servicios y Dim. 2 Satisfacción con profesión.***

Dimensión	Alfa de Cronbach		
	Total encuestados	Encuestados Enfermería	Encuestados Obstetricia
A. Infraestructura	0.7881	0.8896	0.6691
B. Proceso de enseñanza-aprendizaje	0.8138	0.8342	0.7940
C. Investigación	0.7296	0.7921	0.6887
D. Proyección y extensión universitaria	0.7939	0.8553	0.7217
E. Servicios de apoyo	0.7689	0.8883	0.6414
F. Costos de los servicios	0.7498	0.9473	0.5041
G. Imagen global	0.8019	0.8733	0.7758
X. Calidad del Servicio	0.8458	0.9236	0.7560

Fuente: Encuesta Prueba Piloto aplicada a graduados Fac. Ciencias Salud, egresados antes de 2010.

Vistos los resultados de la Tabla 5b. relativa al coeficiente de Pearson, que mide la correlación entre cada una de las dimensión de la Calidad de servicio con la dimensión de satisfacción con la profesión, en los 3 grupos de análisis, se observa un valor del coeficiente de Pearson superior a 0.7 de todas las correlaciones, salvo el valor de 0.6691, 0.6887, 0.6414 y 0.5041 correspondiente a la correlación de las dimensiones infraestructura, investigación, servicios de apoyo y costos de los servicios en el grupo de encuestados de obsetricia. Los coeficientes de la variable X. Calidad del servicio con dimensión satisfacción con la profesión es muy superior a 0.7560, lo que evidencia que el grado de correlación es muy alto, y con ello se prueba la validez del instrumento, respecto a los ítems de las dimensiones de variable calidad de servicio y la dimensión satisfacción con profesión.

**Tabla 5c****Coefficiente de Pearson de Prueba Piloto- Dimensiones Calidad de servicio y Dimensiones de la Satisfacción con desempeño profesional.**

Variable / Dimensión	Alfa de Cronbach		
	Total encuestados	Encuestados Enfermería	Encuestados Obstetricia
A. Infraestructura	0.6960	0.6905	0.7051
B. Proceso de enseñanza-aprendizaje	0.6872	0.7050	0.6822
C. Investigación	0.5108	0.6444	0.3937
D. Proyección y extensión universitaria	0.7437	0.8404	0.6290
E. Servicios de apoyo	0.5353	0.5133	0.5832
F. Costos de los servicios	0.5046	0.5686	0.4185
G. Imagen global	0.5804	0.6006	0.6352
X. Calidad del Servicio	0.6704	0.7004	0.6490

Fuente: Encuesta Prueba Piloto aplicada a graduados Fac. Ciencias Salud, egresados antes de 2010.

Conforme a los resultados de la Tabla 5c. relativa al coeficiente de Pearson, que mide la correlación entre cada una de las dimensión de la Calidad de servicio con la Dim. 3: Satisfacción con el desempeño profesional, en los 3 grupos de análisis, se observa un valor del coeficiente de Pearson superior a 0.7 en 5 de las 24 correlaciones, y en las demás el valor de correlación es medio ( $>0.5$ ). Los coeficientes de la variable Calidad del servicio con dimensión satisfacción con la profesión es muy superior a 0.6490, lo que evidencia que el grado de correlación es alto, y con ello se prueba la validez del instrumento, respecto a los ítems de las dimensiones de variable calidad de servicio y la dimensión satisfacción con desempeño profesional.

**Tabla 6**

***Estadísticos de Validez: Coeficiente Rho de Spearman de la Prueba Piloto. Dimensiones de variable Calidad del servicios y Satisfacción del graduado.***

Variable / Dimensión	Alfa de Cronbach		
	Total encuestados	Encuestados Enfermería	Encuestados Obstetricia
A. Infraestructura	0.9024	0.9371	0.8607
B. Proceso de enseñanza-aprendizaje	0.8986	0.8931	0.9092
C. Investigación	0.7772	0.8524	0.7139
D. Proyección y extensión universitaria	0.9120	0.9825	0.8200
E. Servicios de apoyo	0.8053	0.8396	0.7712
F. Costos de los servicios	0.8041	0.8947	0.6875
G. Imagen global	0.8338	0.8752	0.8418
X. Calidad del Servicio	0.9260	0.9558	0.8906

Fuente: Encuesta Prueba Piloto aplicada a graduados Fac. Ciencias Salud, egresados antes de 2010.

Vistos los resultados de la Tabla 6 relativa al coeficiente de Pearson, que mide la correlación entre cada una de las dimensión de la Calidad de servicio con variable Satisfacción del graduado, en los 3 grupos de análisis, se observa un valor del coeficiente de Pearson superior a 0.7 de todas las correlaciones, salvo el valor de 0.6875 correspondiente a la correlación de la dimensión costos de los servicios en el grupo de encuestados de obsetricia. Los coeficientes de la variable X. Calidad del servicio con variable satisfacción del graduado es muy superior a 0.8906, lo que evidencia que el grado de correlación es muy alto, y con ello se prueba la validez del instrumento, respecto a los ítems de las dimensiones de variable calidad de servicio y la variable satisfacción del graduado.

A la luz de los resultados expuestos y analizados los coeficientes alfa de Cronbach y Coeficiente de Pearson con datos de la prueba piloto, quedó probado que el instrumento utilizado tiene confiabilidad y validez para su aplicación.

### **3.4 Procesamiento y análisis**

#### **Procesamiento**

Aplicado el cuestionario de encuesta para determinar la percepción de graduados sobre calidad del servicio y se procedió al registro en hoja de cálculo del Excel para generar Tablas dinámicas y las estadísticas descriptivas (Media, moda, desviación estandar) e inferenciales (parámetros de la prueba chi cuadrado) requeridas. Las Tablas y la figuras estadísticas se obtuvieron haciendo uso de la aplicación de hojas de cálculo de Microsoft Excel y el software estadístico SPSS, identificando la relevancia de la información para su exposición en el cuerpo del trabajo o como anexos, consignando comentarios al final de cada Tabla respectiva cuando se juzgó necesario.

#### **Análisis**

Recogida la información de las encuestas, se procedió al análisis estadístico por medio de la prueba Chi-cuadrado para contrastar las hipótesis utilizando el Excel y el paquete estadístico SPSS, se determinó la relación entre las variables e indicadores respectivos. Para los cálculos estadísticos se utilizó un nivel de significación de 0.05.

### **3.5 Consideraciones éticas y de rigor científico**

La investigación tiene un enfoque cuantitativo y se sustenta en criterios éticos de rigor científico para garantizar la calidad, objetividad y validación de la investigación. Se tuvo en cuenta el consentimiento informado, la confidencialidad, la privacidad y el anonimato de las respuestas al cuestionario de encuesta. Respecto a criterios de rigor científico como se muestra en el numeral 3.3. se hizo uso del criterio de confiabilidad del instrumento con una prueba piloto (anexo 5).

## **CAPÍTULO IV**

### **4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Resultados**

##### **Validez de los resultados**

En este capítulo se presentan los resultados y el análisis de los datos, como primera cuestión se analiza la validez de los resultados a partir de los criterios de confiabilidad y validez aplicados a la prueba piloto y luego con la recogida de datos para obtener los resultados finales.

Se aplicó previamente una prueba piloto con 24 graduados (12 de enfermería y 12 de obstetricia) cuyo egreso fue anterior a 2010 y el Coeficiente Alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio educativo fue de 0.9711 para el total de encuestados, de 0.9802 para los encuestados de Enfermería y de 0.9597 para los encuestados de obstetricia, con lo cual se comprobó una alta confiabilidad del instrumento al cuestionario correspondiente a los ítems de la variable calidad del servicios educativo (Tabla 4a).

Del mismo modo el coeficiente Alfa de Cronbach para la variable Satisfacción del graduado fue de 0.8520 para el total de encuestados, 0.9136 para el grupo de encuestados de enfermería y de 0.7967 para el grupo de encuestados de obstetricia, con lo que se evidenció una alta confiabilidad de los ítems del cuestionario para la variable satisfacción del servicio (Tabla 4b).

En relación a la validez del instrumento, mediante el coeficiente de Pearson calculado a la prueba piloto, se determinó los valores para las correlaciones entre

las dimensiones de la calidad de servicio educativo y cada una de las dimensiones de la satisfacción del graduado, expuestas en las Tabla s 5a, 5b, 5c y 6.

A partir de los valores de alfa de Cronbach y coeficiente de Pearson, en su mayoría superiores a 0.7 nos permiten afirmar que los datos obtenidos en esta investigación mediante un instrumento que ha superado los criterios de confiabilidad y validez del instrumento en un nivel alto, y por ende, es evidencia que los resultados presentados se han formulado con rigor científico y factible para formular inferencias válidas.

### Perfil socio laboral y académico de graduados

#### Descripción del perfil del graduado.

**Tabla 7a**

***Graduados según sexo y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-2018.***

Sexo	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Fem.	47	83.9%	56	82.4%	103	83.1%
Masc.	9	16.1%	12	17.6%	21	16.9%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.

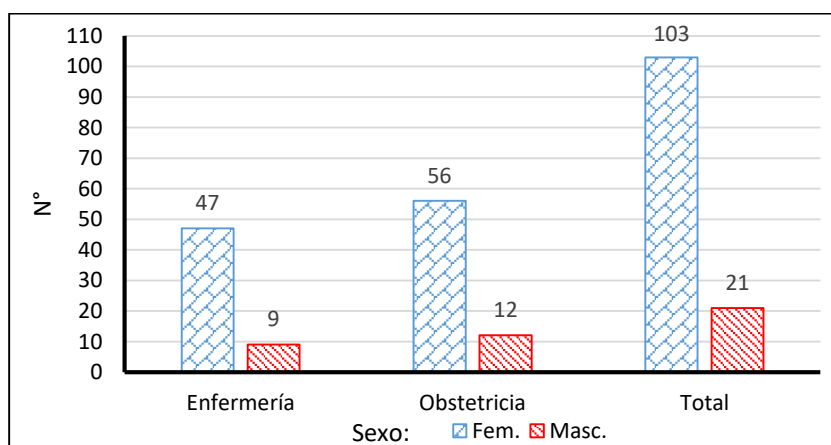


Figura 1a: Graduados según sexo y Escuela-Fac. Ciencias Salud, 2010-18.

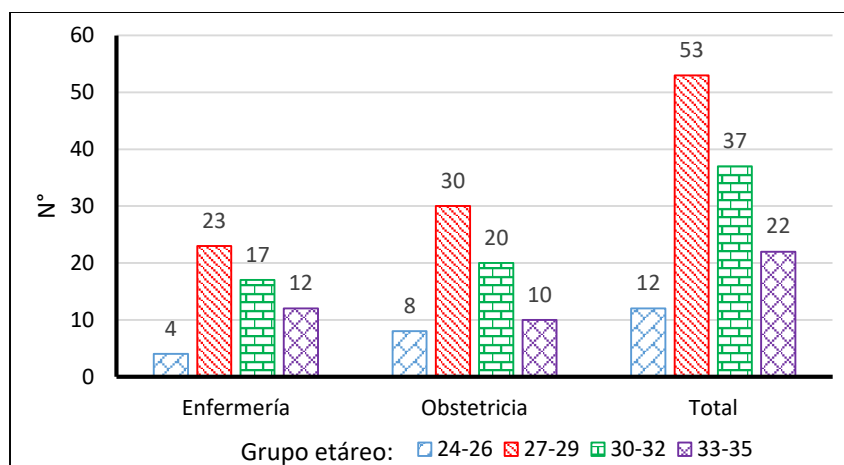
En la Tabla 7a y la figura1a, se presentan las características generales de los graduados según sexo y Escuela En la escuela de enfermería el 83.9% de los encuestados fueron mujeres, y en caso de obstetras 82.4% fueron mujeres.

**Tabla 7b**

***Graduados según grupo etéreo y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.***

Edad (años)	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
<27	4	7.1%	8	11.8%	12	9.7%
27-29	23	41.1%	30	44.1%	53	42.8%
30-32	17	30.4%	20	29.4%	37	29.8%
33 ó más	12	21.4%	10	14.7%	22	17.7%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100.0%</b>	<b>68</b>	<b>100.0%</b>	<b>124</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.



**Figura 1b.** Graduados según grupo etéreo y Escuela Facultad Ciencias Salud, 2010-2018.

En la Tabla 7b y la figura1b, se presentan los graduados según grupo etareo y Escuela de la Facultad Ciencias de la Salud, la edad que más predomina en la

escuela de Enfermería es la de 27 a 29 años con 41.1%, seguida de 30 a 32 con 30.4%, en tanto que para la escuela de Obstetricia, el grupo de 27 a 29 años predomina con 42.8% seguido del grupo de 30 a 32 años con 29.4%.

**Tabla 8**  
**Características socio laborales de los graduados según Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.**

Característica socio - laboral	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Ocupación laboral actual</b>						
Serv. Asist.	33	61.0%	46	71.8%	79	67.0%
Educación	5	9.3%	6	9.4%	11	9.3%
Adm. Púb.	7	13.0%	2	3.1%	9	7.6%
Consultor	1	1.9%	1	1.6%	2	1.7%
Empresa	4	7.4%	4	6.3%	8	6.8%
Otro	4	7.4%	5	7.8%	9	7.6%
<b>Sector donde labora</b>						
Público	40	74.1%	46	71.9%	86	72.9%
Privado	14	25.9%	18	28.1%	32	27.1%
<b>Régimen laboral</b>						
D. Leg. 276	32	80.0%	35	76.1%	67	77.9%
CAS	6	15.0%	10	21.7%	16	18.6%
D. Leg. 728	2	5.0%	1	2.2%	3	3.5%
<b>Tiempo servicios de actual ocupación</b>						
1-3	25	44.6%	39	57.3%	64	51.6%
4-6	24	42.9%	21	30.9%	45	36.3%
7-10	7	12.5%	8	11.8%	15	12.1%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100.0%</b>	<b>68</b>	<b>100.0%</b>	<b>124</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.

Según la Tabla 8, la ocupación laboral actual, del grupo de enfermeros encuestados, 61% se dedica principalmente a servicio asistencial, 13% a trabajo administrativo en instituciones públicas y 9.3% al sector educación, del grupo de obstetras encuestados 71.8% se dedican al servicio asistencial, 9.4% al sector educación y 6.3% al sector empresarial privado, según el sector donde labora, el 74.1% de enfermeros se dedican a labores en sector público en tanto que los de obstetricia se dedican al sector público en un 71.9%. Considerando el régimen laboral de los enfermeros del sector publico, 80% pertenecen al régimen de la Ley

276 y complementariamente con la Ley del sector salud, y 15% son por el régimen laboral CAS, para el caso de obstetras, 76.1% son del régimen 276 y 21.7% del régimen CAS. Respecto al tiempo de servicio, del grupo de enfermeros 44.6% señaló que tenía entre 1 a 3 años, mientras que 42.9% registraban un tiempo de 4 a 6 años, para el grupo de obstetricia, 57.3% declaro tener de 1 a 3 años, y 30.9% señaló que tenía entre 4 a 6 años.

**Tabla 9**

***Características histórico-académicas de los graduados según Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.***

Característica histórico-académica	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Semestre Académico de Ingreso						
2004-2006	18	32.1%	18	26.5%	36	29.0%
2007-2009	25	44.7%	22	32.4%	47	37.9%
2010-2012	13	23.2%	28	41.1%	41	33.1%
Semestre Académico de Egreso						
2010-2012	22	39.3%	20	29.4%	42	33.9%
2013-2015	22	39.3%	25	36.8%	47	37.9%
2016-2018	12	21.4%	23	33.8%	35	28.2%
Calificación de formación Universitaria						
Muy Buena	7	12.5%	9	13.2%	16	12.9%
Buena	28	50.0%	33	48.5%	61	49.2%
Regular	12	21.4%	15	22.1%	27	21.8%
Mala	9	16.1%	11	16.2%	20	16.1%
Mérito Quinto superior						
Si	9	16.1%	8	11.8%	17	13.7%
No	47	83.9%	60	88.2%	107	86.3%
Mérito Tercio superior						
Si	28	50.0%	31	45.6%	59	47.6%
No	28	50.0%	37	54.4%	65	52.4%
Beneficio de Programa de movilidad estudiantil						
Si	3	5.4%	3	4.4%	6	4.8%
No	53	94.6%	65	95.6%	118	95.2%
Título 2da. Espec.						
Si	6	10.7%	5	7.4%	11	8.9%
No	50	89.3%	63	92.6%	113	91.1%
Grado Maestría						
Si	8	14.3%	8	11.8%	16	12.9%
No	48	85.7%	60	88.2%	108	87.1%
Grado Doctor						
Si	5	8.9%	4	5.9%	9	7.3%

No	51	91.1%	64	94.1%	115	92.7%
Total	56	45.2%	68	54.8%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.

En la Tabla 9 se presentan las características histórico-académicas de los graduados según Escuela, según semestre académico de ingreso, el grupo predominante en Enfermería fue el periodo de 2007 a 2009 y en Obstetricia fue 2010 a 2012. En relación al semestre de egreso, predominó en ambos grupos el de 2013 a 2015, con 39.3% para Enfermería y 36.8% para Obstetricia. Respecto a la Calificación de formación Universitaria, los egresados señalan la calificación Buena y luego Regular con 50% y 21.4% los encuestados de Enfermería y de 48.5% y 22.1%, de los encuestados de Obstetricia, respectivamente. Respecto al mérito de quinto superior, solo 16.1% de los encuestados de enfermería declaran serlo, en cambio 11.8% de los encuestados de Obstetricia, así lo declara. Respecto al mérito de tercio superior, 50% de los encuestados de Enfermería y 45.6% de los encuestados de Obstetricia señalan haberse ubicado en tercio superior. Respecto al beneficio de programa de movilidad estudiantil, solo 5.4% de Enfermería y 4.4% de Obstetricia han tenido dicho beneficio. Respecto a la titulación de segunda especialidad: 10.7% de Enfermeros y 7.4% de Obstetras dice tener especialidad. Respecto a grado de Maestro, 14.3% de enfermería y 11.8% de Obstetras encuestados dice tener grado de Maestro. finalmente respecto al grado de doctor, 8.9% de enfermería y 5.9% de obstetras señala tener dicho grado.

**Tabla 10**  
***Características laborales y profesionales de graduados según Escuela***  
***Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.***

Característica	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Habilidad en Colegio Profesional						
Si	47	83.9%	58	85.3%	105	84.7%
No	9	16.1%	10	14.7%	19	15.3%
Ha tenido progresión / ascenso / Mejora laboral por desempeño						
Si	55	98.2%	66	97.1%	121	97.6%
No	1	1.8%	2	2.9%	3	2.4%
Satisfacción económica de su profesión						
Si	55	98.2%	65	95.6%	120	96.8%
No	1	1.8%	3	4.4%	4	3.2%

Característica	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Tiene Satisfacción con su actual trabajo						
Si	55	98.2%	64	94.1%	119	96.0%
No	1	1.8%	4	5.9%	5	4.0%
La carrera que estudio es afín con el trabajo						
Si	56	100.0%	64	94.1%	120	96.8%
No	0	0.0%	4	5.9%	4	3.2%
Tiene compromiso laboral con su trabajo actual						
Si	55	98.2%	67	98.5%	122	98.4%
No	1	1.8%	1	1.5%	2	1.6%
Total	56	45.2%	68	54.8%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.

En la Tabla 10. se presentan las características laborales y profesionales de los graduados según Escuela de la Facultad de Ciencias de la Salud, respecto a la habilidad en colegio profesional, 83.9% se encuestados de enfermería están activos en colegio, mientras que 85.3% de obstetras señalan estar hábiles en colegio. Respecto a la consulta sobre progresión, ascenso o mejora laboral por desempeño, 98.2% de enfermeros señalan que si lo han tenido, mientras que 97.1% de los obstetras señala que si han tenido ascenso. Respecto a la consulta si han tenido satisfacción económica de la profesión, 98.2% de enfermeros señala que si, en tanto que 95.6% de obstetras señala que si ha tenido satisfacción económica. Consultado con la satisfacción con su actual trabajo, 98.2% de enfermeros señala que si, y 94.1% de obstetras señala tener satisfacción con actual trabajo. Respecto a la pregunta si carrera estudiada la considera afín con e trabajo, 100% de enfermeros señala que si, en tanto que 94.1% de obstetras señala que si. En relación al compromiso laboral con su actual trabajo, 98.2% de enfermeros señala que si hay tal compromiso, en cambio en obstetricia es 98.5% dicho porcentaje.

### **Análisis del perfil del graduado**

Describir el perfil académico y socio-laboral del graduado en el presente estudio tiene gran importancia porque constituye una variable interviniente que afecta a la

valoración que se le da a la calidad del servicio como a la satisfacción del graduado, porque se necesita saber desde que posición responde positiva o negativamente los ítems de dichas variables. Este enfoque de considerar el perfil del encuestado también lo realizan a nivel internacional Salinas (2007), Davalillo y Aja (2002) y Perriñez (1999), todos en investigaciones en ámbitos académicos españoles.

En cuanto al perfil del encuestado, que nos permite conocerlo lo más relevante que se puede concluir es que:

La mayoría de los graduados encuestados dado el periodo de evaluación entre 2010 a 2018, tienen entre 27 a 32 años.

La mayoría son mujeres.

Se registran más egresados de obstetricia que de enfermería.

Destaca que el 61% tiene por ocupación el servicio asistencial.

El sector donde labora principalmente es el sector público, y dentro de este, predomina el régimen laboral del Decreto Legislativo 276.

La mayoría tiene menos de 7 años de servicio en la ocupación actual.

El mayor grupo de graduados inició sus estudios entre 2007-2009, y egresó entre 2013 a 2015.

La mayoría de egresados (62.1%) califican a la formación como buena o muy buena.

Solo 13.7% de los encuestados tuvo mérito de quinto superior, 47.6% el mérito del tercio superior y solo 4.8% el beneficio del programa de movilidad estudiantil.

8.9% señala tener título de segunda especialidad, 12.9% grado de maestro y 7.3% el grado de doctor.

84.7% de los encuestados está activo en el respectivo colegio profesional, la mayoría ha tenido progresión, ascenso o mejora laboral por desempeño, específicamente señalan por pasar de condición de contratado o CAS a ser nombrado con D. Leg. 276.

Finalmente, la mayoría de los encuestados tienen satisfacción económica de su profesión y con su actual trabajo, de igual forma consideran que es afín a su trabajo y afirman sentirse comprometidos con su quehacer laboral.

En nuestra investigación, respecto a la edad del encuestado, se reporta que la mayoría de los graduados registra edades entre 27 a 32 años (72.6%), Salinas (2007) reporta a diferencia nuestra, estudiantes y no graduados, con edades entre 21 a 25 años, Periañez (1999) encontró una influencia entre la edad (mas jóvenes) con la satisfacción (muy satisfactoria). El resto de las variables del perfil del encuestado no tienen una influencia sobre la percepción de la calidad del servicio ni con la percepción de la satisfacción del graduado.

### **Calidad del servicio educativo.**

#### **Descripción de la variable calidad de servicio educativo**

La variable calidad de servicio educativo, se ha desagregado en dimensiones y a su vez en indicadores, a partir de un modelo de cuestionario de encuesta elaborado para la presente investigación, la misma que cuenta con la respectiva validez (coeficiente de Pearson) y confiabilidad (alfa de Cronbach).

Las dimensiones de la variable Calidad del servicio educativo fueron: A. Infraestructura, B. Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, C. Investigación, D. Proyección y Extensión Universitaria, E. Servicios de Apoyo, F. Costos de los Servicios y G. Imagen Global.

#### **A su vez los indicadores por cada dimensión fueron:**

**Dimensión A.** Infraestructura: Instalaciones y equipamientos, Servicios de biblioteca y recursos Bibliográficos y Servicios de laboratorios, Internet y otros.

**Dimensión B.** Proceso de Enseñanza-Aprendizaje: Competencia docente, Enseñanza (Calidad de la enseñanza recibida) y Aprendizaje (o progreso personal).

**Dimensión C.** Investigación: Investigación docente y Apoyo a la investigación del graduado.

**Dimensión D.** Proyección y Extensión Universitaria, Proyección y responsabilidad social, Servicios de Orientación externa y Cooperación técnica y Prácticas pre profesionales.

**Dimensión E.** Servicios de Apoyo: Servicios de apoyo estudiantil, bolsas de trabajo y exoneraciones y Servicios de apoyo extra académico (Bienestar, recreación, deportes, etc.).

**Dimensión F.** Costos de los Servicios: Costos (de servicios educativos y tasas educacionales), Políticas de beneficios, exoneraciones y premiaciones y Pagos de derechos de graduación, titulación, certificaciones y otros.

**Dimensión G.** Imagen Global: Clima organizacional e imagen institucional y Percepción de la calidad institucional.

Salinas (2007), en su estudio sobre la “satisfacción del Estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias – UAMAC de la Universidad Autónoma de Tamaulipas”, México, estudio la calidad universitaria en ocho clases o dimensiones: Facultad, Oferta Académica, Procesos Relacionados a la Matrícula, Instalaciones Físicas, Servicios Estudiantiles de Apoyo Académico, Clima Universitario y Servicios Estudiantiles Complementarios. Dichos rubros tienen similitud con los nuestros, por ejemplo la dimensión Infraestructura es equivalente a instalaciones físicas, la dimensión servicios de apoyo es equivalente a servicios estudiantiles de apoyo académico, la dimensión Imagen global es equivalente a Clima universitario, la dimensión proyección social es equivalente a servicios estudiantiles

complementarios, y las dimensiones proceso de enseñanza-aprendizaje e investigación se relacionan con la dimensión Facultad de Salinas (2007).

## Resultados de la calidad de servicio educativo

**Tabla 11a**

***Dimensión A. Infraestructura y Escuela – Fac. Ciencias de la Salud, 2010-2018.***

Indicador Nivel de calidad de servicio educativo	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Instalaciones y equipamientos						
Alta	20	35.7%	22	32.4%	42	33.9%
Media	24	42.9%	31	45.5%	55	44.3%
Baja	12	21.4%	15	22.1%	27	21.8%
Servicios de biblioteca y recursos Bibliográficos						
Alta	18	32.1%	27	39.7%	45	36.3%
Media	30	53.6%	24	35.3%	54	43.5%
Baja	8	14.3%	17	25.0%	25	20.2%
Servicios de laboratorios, Internet y otros						
Alta	21	37.5%	20	29.4%	41	33.1%
Media	23	41.1%	37	54.4%	60	48.4%
Baja	12	21.4%	11	16.2%	23	18.5%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.

En la Tabla 11a. se presentan los graduados según indicadores de la calidad del servicio educativo: dimensión A. Infraestructura y Escuela; respecto al indicador Instalaciones y equipamientos, es valorado como de nivel medio por el 44.3% del total de encuestados, de igual modo el 42.9% de los enfermeros y el 45.5% de los graduados de obstetricia; el nivel de calidad de servicio fue considerado como alto por el 33.9% de los encuestados. 35.7% de los graduados de enfermería y 32.4% de los graduados de obstetricia.

Respecto al indicador Servicios de biblioteca y recursos Bibliográficos es valorado como nivel de calidad medio por el 43.5% del total de encuestados, por el 53.6% de enfermería y 35.3% de obstetricia; el nivel de calidad de servicio alto es observado por el 36.3% del total de encuestados, del mismo modo por el 32.1% de encuestados de enfermería y 39.7% de obstetricia;

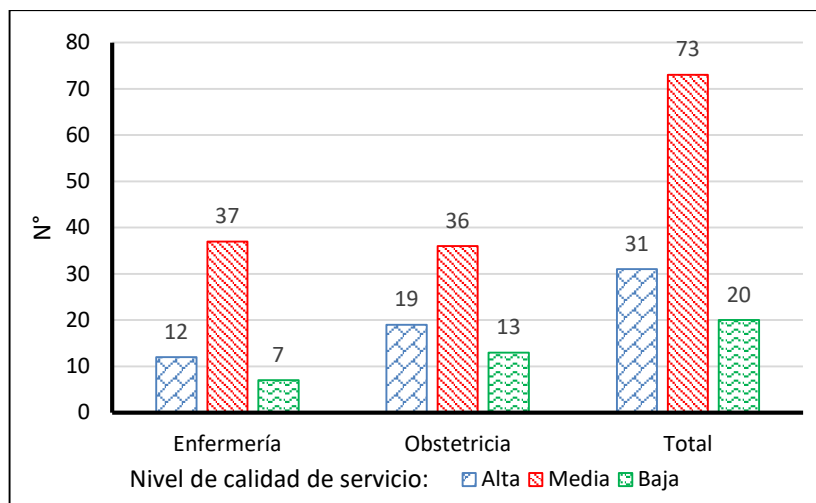
Respecto al indicador Servicios de laboratorios, Internet y otros, es reportado como nivel medio por el 48.4% del total de encuestados, por el 41.1% de los enfermeros y 54.4% de los obstetras; en tanto que el nivel de calidad de servicio valorado como alto es reconocido por el 33.1% del total de encuestados, por 37.5% de encuestados de enfermería y 29.4% de encuestados de obstetricia.

**Tabla 11b.**

***Dimensión A. Infraestructura y Escuela – Fac. Ciencias de la Salud, 2010-2018.***

Nivel de calidad de servicio educativo	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Alta	12	21.4%	19	27.9%	31	25.0%
Media	37	66.1%	36	53.0%	73	58.9%
Baja	7	12.5%	13	19.1%	20	16.1%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.



**Figura 2.** Graduados según calidad del servicio educativo: dimensión A. Infraestructura y Escuela – Fac. Ciencias de la Salud, 2010-2018.

Según la Tabla 11b y la figura 2, el nivel de calidad del servicio educativo en la dimensión A. Infraestructura se reportó que 58.9% de encuestados considera a la Infraestructura de la Facultad de Salud como de nivel medio, mientras que el 66.1% de enfermería y 53% de obstetricia; y el nivel de calidad de servicio alto es referido por el 25.0% del total de encuestados, por el 21.4% de enfermería y 27.9% de obstetricia.

**Tabla 12a.**

***Dimensión - Proceso enseñanza-aprendizaje y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-2018.***

Indicador Nivel de calidad de servicio educativo	Enfermería		Obstetricia		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Competencia docente						
Alta	20	35.7%	22	32.4%	42	33.9%
Media	26	46.4%	35	51.4%	61	49.2%
Baja	10	17.9%	11	16.2%	21	16.9%
Enseñanza (Calidad de la enseñanza recibida)						
Alta	13	23.2%	19	27.9%	32	25.8%
Media	29	51.8%	33	48.6%	62	50.0%
Baja	14	25.0%	16	23.5%	30	24.2%
Aprendizaje (o progreso personal)						
Alta	13	23.2%	23	33.8%	36	29.0%
Media	30	53.6%	29	42.7%	59	47.6%

Baja	13	23.2%	16	23.5%	29	23.4%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.

La Tabla 12a. muestra a los graduados según indicador de calidad del servicio educativo: dimensión B. Proceso de enseñanza-aprendizaje y Escuela. Respecto a indicador competencia docente, este es valorado como de nivel medio por el 49.2% de los encuestados, lo mismo el 46.4% de los graduados de enfermería y 51.4% de los de obstetricia; el nivel de calidad del servicio es percibido como alto por el 33.9% de encuestados, por el 35.7% de encuestados de enfermería y 32.4% de encuestados de obstetricia.

Respecto al indicador Enseñanza o calidad de la enseñanza recibida, es valorado como de nivel medio por el 50.0% de los encuestados, del mismo modo, 51.8% de graduados de enfermería y por 48.6% de obstetricia; a su vez, consideran un nivel de calidad de servicio alto el reportado por el 25.8% de los encuestados, 23.2% de enfermería y 27.9% de obstetricia.

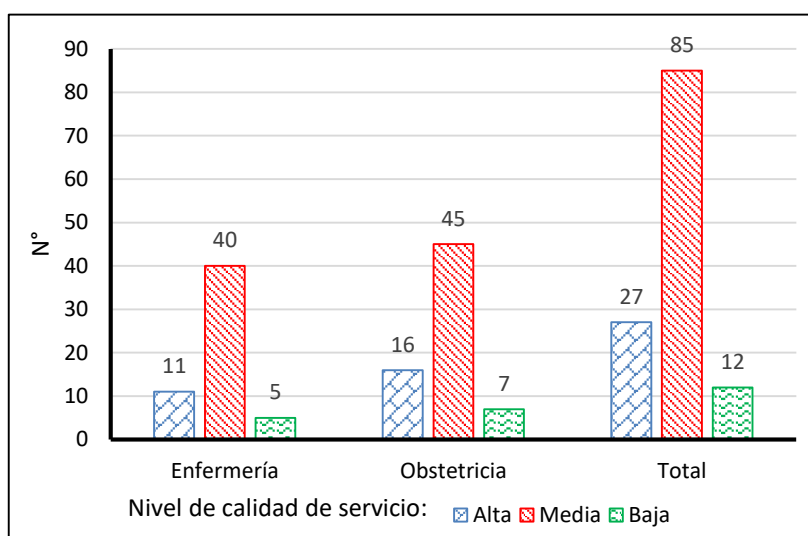
En relación al indicador Aprendizaje, es reportado como nivel de calidad de servicio medio por el 47.6% del total de encuestados, 53.6% de los enfermeros y 42.7% de los obstetras; en tanto que el nivel de calidad de servicio es valorado como alto, por el 29.0% del total de encuestados, de igual modo, el 23.2% de enfermería y 33.8% de obstetricia.

**Tabla 12b**

***Dimensión - B. Proceso enseñanza-aprendizaje y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-18.***

Nivel de calidad de servicio educativo	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Alta	11	19.6%	16	23.5%	27	21.8%
Media	40	71.5%	45	66.2%	85	68.5%
Baja	5	8.9%	7	10.3%	12	9.7%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes



**Figura 3.** Graduados según calidad de servicio educativo: dimensión - B- Proceso enseñanza-aprendizaje y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-18.

Según la Tabla 12b y la figura 3, el nivel de calidad del servicio educativo en la dimensión B. Proceso enseñanza-aprendizaje se reportó que 68.5% de encuestados lo consideran de nivel medio, de igual modo, el 71.5% de enfermería y 66.2% de obstetricia; el nivel de calidad del servicio alto es considerado por el 21.8% del total, así como 19.6% de enfermería y 23.5% de obstetricia.

**Tabla 13a**

**Dimensión - C. Investigación y Escuela – Fac. Ciencias de la Salud, 2010-2018.**

Indicador Nivel de calidad de servicio educativo	Enfermería		Obstetricia		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Investigación docente						
Alta	20	35.7%	22	32.4%	42	33.9%
Media	26	46.4%	26	38.2%	52	41.9%
Baja	10	17.9%	20	29.4%	30	24.2%
Apoyo a la investigación del graduado						
Alta	16	28.6%	21	30.9%	37	29.8%
Media	30	53.6%	31	45.6%	61	49.1%

Baja	10	17.9%	16	23.5%	26	21.0%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.

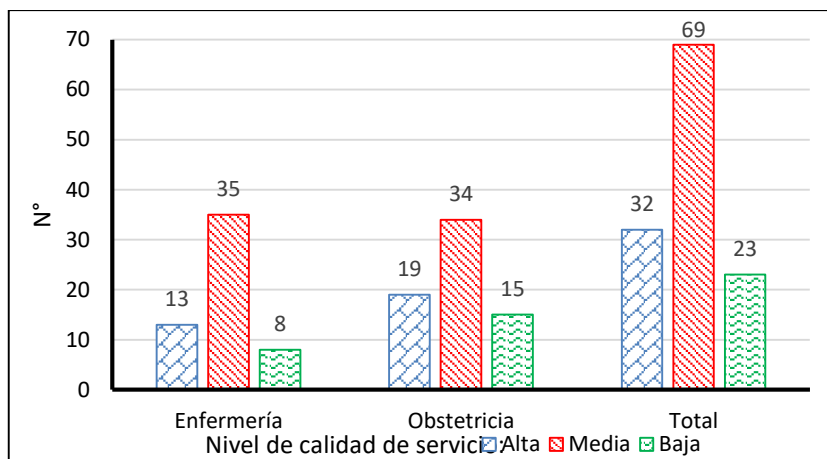
En la Tabla 13a, se muestran los graduados según indicador de calidad del servicio educativo - dimensión C. Investigación y Escuela; en el indicador Investigación docente, el nivel de calidad de servicio medio es considerado por el 41.9% del total de encuestados, igual valoración lo da el 46.4% de enfermería y 38.2% de obstetricia, la valoración de nivel de calidad alto en investigación docente es reportado por 33.9% de los graduados encuestados, de igual modo por el 35.7% de enfermería y 32.4% de obstetricia.

Respecto al indicador Apoyo a la investigación del graduado, el nivel de calidad medio es percibido por el 49.1% de los graduados, por el 53.6% de los enfermeros y 45.6% de los obstetras; como nivel de calidad de servicio alto es considerado por 29.8% de los graduados, por el 28.6% de enfermeros y 30.9% de obstetras.

**Tabla 13b.**  
***Dimensión C. Investigación y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-18.***

Nivel de calidad del servicio educativo	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Alta	13	23.2%	19	27.9%	32	25.8%
Media	35	62.5%	34	50.0%	69	55.7%
Baja	8	14.3%	15	22.1%	23	18.5%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes



**Figura 4.** Graduados según calidad de servicio educativo: dimensión C. Investigación y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-2018.

Según la Tabla 13b y la figura 4, el nivel de calidad del servicio educativo en la dimensión C. Investigación se reportó un nivel medio por el 55.7% de los encuestados, 62.5% de enfermeros y 50.0% de obstetras, y como de nivel alto es referido por el 25.8% de encuestados, 23.2% de enfermeros y de 27.9% de obstetras.

**Tabla 14a**

**Dimensión - D. Proyección y Extensión Universitaria y Escuela – Fac. Ciencias de la Salud, 2010-2018.**

Indicador Nivel de calidad de servicio educativo	Enfermería		Obstetricia		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Proyección y responsabilidad social						
Alta	20	35.7%	25	36.8%	45	36.3%
Media	24	42.9%	23	33.8%	47	37.9%
Baja	12	21.4%	20	29.4%	32	25.8%
Servicios de Orientación externa y Cooperación técnica						
Alta	22	39.3%	26	38.2%	48	38.7%
Media	23	41.1%	30	44.2%	53	42.7%
Baja	11	19.6%	12	17.6%	23	18.5%
Prácticas pre profesionales						
Alta	16	28.6%	20	29.4%	36	29.0%
Media	28	50.0%	35	51.5%	63	50.8%
Baja	12	21.4%	13	19.1%	25	20.2%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100.0%</b>	<b>68</b>	<b>100.0%</b>	<b>124</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.

En la Tabla 14a, se muestran los graduados según indicador de calidad del servicio educativo - dimensión D. Proyección y Extensión Universitaria y Escuela; en el indicador Proyección y responsabilidad social, 37.9% de encuestados señalan al nivel medio, del mismo modo, el 42.9% de enfermería y el 33.8% de obstetras; el nivel alto de la calidad del servicio es reconocido por el 36.3% de los encuestados, del 35.7% de enfermería y 36.8% de obstetricia.

Respecto al indicador Servicios de Orientación externa y Cooperación técnica, el 42.7% de los encuestados lo consideran como nivel medio, 41.1% de enfermería y 44.2% de obstetricia: el nivel de calidad de servicio alto, es considerado por el 38.7% de los graduados, 39.3% de enfermeros y 38.2% de obstetras.

En cuanto al indicador Prácticas pre profesionales, 50.8% de los encuestados considera un nivel de calidad medio, 50.0% de enfermería y 51.5% de obstreticia; y el nivel de calidad alo es reconocido por el 29.0% de los graduados, 28.6% de enfermeros y 29.4% de obstetras.

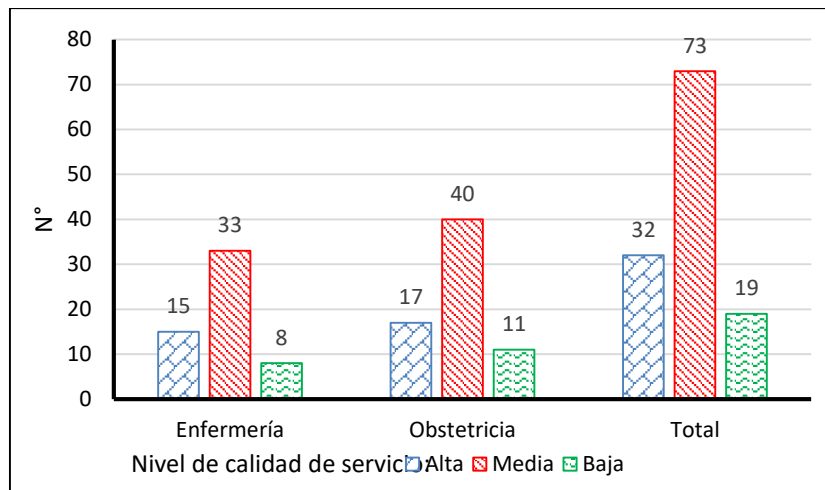
**Tabla 14b**

***Dimensión -D. Proyección y Extensión Univ. y Escuela –  
Fac. Ciencias Salud, 2010-18.***

Nivel de calidad del servicio educativo	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Alta	15	26.8%	17	25.0%	32	25.8%
Media	33	58.9%	40	58.8%	73	58.9%
Baja	8	14.3%	11	16.2%	19	15.3%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción

FCS-UNTumbes



**Figura 5.** Graduados según calidad de servicio educativo: dimensión D. Proyección y Extensión Univ. y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-2018.

Según la Tabla 14b y la figura 5, el nivel de calidad del servicio educativo en la dimensión D. Proyección y extensión universitaria es considerada como de nivel medio por el 58.9% de los encuestados, 58.9% de los enfermeros y 58.8% de los obstetras; el nivel de calidad de servicio es considerado como alto por el 25.8% de los encuestados, por 26.8% de los enfermeros y 25.0% de los obstetras.

**Tabla 15a**

**Dimensión . E. Servicios de apoyo y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-2018.**

Indicador	Enfermería		Obstetricia		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicios de apoyo estudiantil, bolsas de trabajo y exoneraciones						
Alta	16	28.6%	22	32.4%	38	30.6%
Media	28	50.0%	30	44.1%	58	46.8%
Baja	12	21.4%	16	23.5%	28	22.6%
Servicios de apoyo extra académico (Bienestar, recreación, deportes, etc.)						
Alta	24	42.9%	26	38.2%	50	40.3%
Media	25	44.6%	25	36.8%	50	40.3%
Baja	7	12.5%	17	25.0%	24	19.4%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.

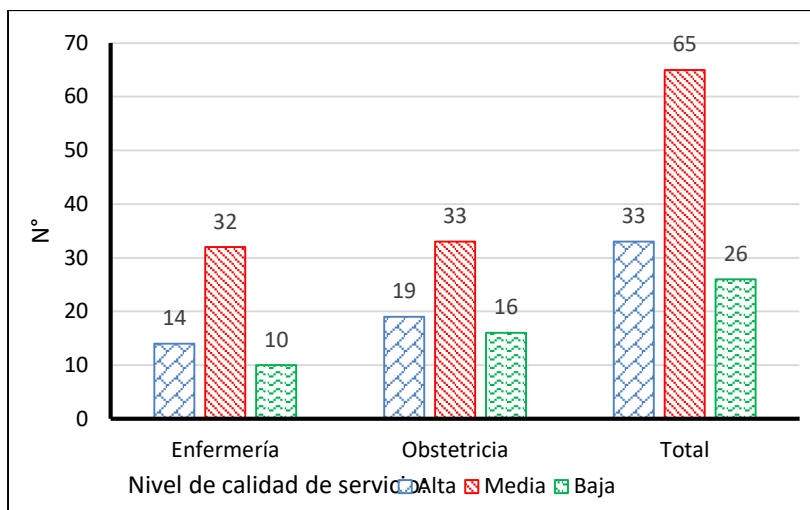
En la Tabla 15a, se muestran los graduados según indicador de calidad del servicio educativo - dimensión E. Servicios de apoyo y Escuela; en el indicador Servicios de apoyo estudiantil, bolsas de trabajo y exoneraciones, 46.8% de encuestados señalan al nivel medio, el 50.0% de enfermería y el 44.1% de obstetras; el nivel de calidad de servicio considerado alto es reconocido por el 30.6% de los encuestados, del 28.6% de enfermería y 32.4% de obstetricia.

Respecto al indicador Servicios de apoyo extra académico (Bienestar, recreación, deportes, etc.), el 40.3% de los encuestados lo consideran como nivel alto, de igual forma 42.9% de enfermería y 38.2% de obstetricia; el nivel de calidad del servicio educativo es reconocido como de nivel medio por el 40.3% de los graduados, 44.6% de enfermeros y 36.8% de obstetras.

**Tabla 15b**  
***Dimensión - E. Servicios de Apoyo Univ. y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-18.***

Nivel de calidad del servicio educativo	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Alta	14	25.0%	19	27.9%	33	26.6%
Media	32	57.1%	33	48.6%	65	52.4%
Baja	10	17.9%	16	23.5%	26	21.0%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes



**Figura 6.** Graduados según calidad de servicio educativo: dimensión - E. Servicios de Apoyo y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-2018.

Según la Tabla 15b y la figura 6, el nivel de calidad del servicio educativo en la dimensión E. Servicios de Apoyo se reportó que es considerada de nivel medio en el 52.4% de los encuestados, 57.1% de los enfermeros y 48.6% de los obstetras, la valoración de la calidad del servicio como de nivel alto es reportada por 26.6% de los encuestados, por 25.0% de los enfermeros y 27.9% de los obstetras.

**Tabla 16a**

**Dimensión - F. Costos de Servicios y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-18.**

Indicador	Enfermería		Obstetricia		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Costos (de servicios educativos y tasas educacionales)						
Alta	22	39.3%	25	36.8%	47	37.9%
Media	28	50.0%	30	44.1%	58	46.8%
Baja	6	10.7%	13	19.1%	19	15.3%
Políticas de beneficios, exoneraciones y premiaciones.						
Alta	20	35.7%	27	39.7%	47	37.9%
Media	26	46.4%	29	42.7%	55	44.4%
Baja	10	17.9%	12	17.6%	22	17.7%
Pagos de derechos de graduación, titulación, certificaciones y otros						
Alta	21	37.5%	21	30.9%	42	33.9%
Media	22	39.3%	28	41.2%	50	40.3%
Baja	13	23.2%	19	27.9%	32	25.8%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.

En la Tabla 16a, se muestran los graduados según indicador de calidad del servicio educativo - dimensión F. Costos de los Servicios y Escuela; en el indicador Costos (de servicios educativos y tasas educacionales), 46.8% de encuestados señalan al nivel de calidad de servicio medio, de igual modo, el 50.0% de enfermería y el 44.1% de obstetras; el nivel de calidad de servicio considerado alto es reconocido por el 37.9% de los encuestados, del 39.3% de enfermería y 36.8% de obstetricia.

Respecto al indicador Políticas de beneficios, exoneraciones y premiaciones, el 44.4% de los encuestados lo consideran como nivel medio, de igual forma 46.4% de enfermería y 42.7% de obstetricia; el nivel de calidad del servicio educativo es reconocido como de nivel alto por el 37.9% de los graduados, 35.7% de enfermeros y 39.7% de obstetras.

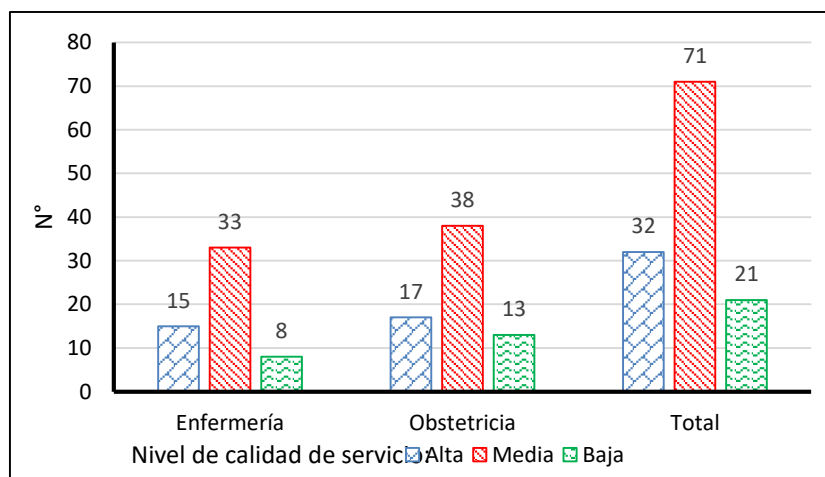
En relación al indicador Pagos de derechos de graduación, titulación, certificaciones y otros y Escuela; 40.3% de encuestados señalan al nivel medio, el 39.2% de enfermería y el 41.2% de obstetras; el nivel de calidad de servicio considerado alto es reconocido por el 33.9% de los encuestados, de 37.5% de enfermería y 30.9% de obstetricia.

**Tabla 16b**

***Dimensión - F. Costos de los Servicios y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-18.***

Nivel de calidad del servicio educativo	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Alta	15	26.8%	17	25.0%	32	25.8%
Media	33	58.9%	38	55.9%	71	57.3%
Baja	8	14.3%	13	19.1%	21	16.9%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes



**Figura 7.** Graduados según calidad de servicio educativo: dimensión - F. Costos de los Servicios y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-2018.

Según la Tabla 16b y la figura 7, el nivel de calidad del servicio educativo en la dimensión F. Costos de los Servicios se reportó que es considerada de nivel medio en el 57.3% de los encuestados, 58.9% de los enfermeros y 55.9% de los obstetras, la valoración de nivel de calidad de servicio alto es reportada por 25.8% de los encuestados, por 26.8% de los enfermeros y 25.0% de los obstetras.

**Tabla 17a**

**Dimensión - G. Imagen Global y Escuela – Fac. Ciencias de la Salud, 2010-2018.**

Indicador	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Clima organizacional e imagen institucional						
Alta	22	39.3%	26	38.2%	48	38.7%
Media	28	50.0%	27	39.7%	55	44.4%
Baja	6	10.7%	15	22.1%	21	16.9%
Percepción de la calidad institucional						
Alta	19	33.9%	26	38.2%	45	36.3%
Media	28	50.0%	29	42.7%	57	46.0%
Baja	9	16.1%	13	19.1%	22	17.7%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.

En la Tabla 17a, se muestran los graduados según indicador de calidad del servicio educativo - dimensión G. Imagen Global y Escuela; el indicador Clima organizacional e imagen institucional, es percibido como nivel de calidad medio por el 44.4% de encuestados, por el 50.0% de enfermería y el 39.7% de obstetras; el nivel de calidad de servicio considerado alto es reconocido por el 38.7% de los encuestados, del 39.3% de enfermería y 38.2% de obstetricia.

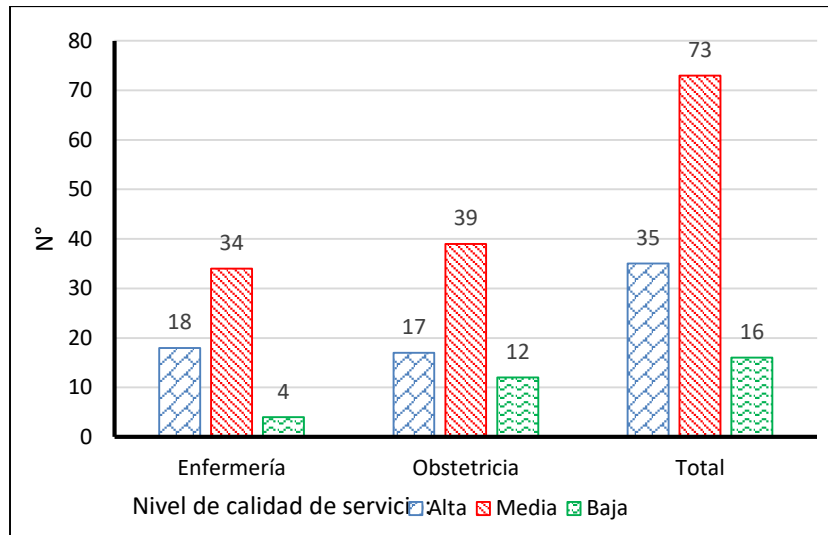
Respecto al indicador Percepción de la calidad institucional, el 46.0% de los encuestados lo consideran como nivel medio, de igual forma 50.0% de enfermería y 42.7% de obstetricia; el nivel de calidad del servicio educativo es reconocido como de nivel alto por el 36.3% de los graduados, 33.9% de enfermeros y 38.2% de obstetras.

**Tabla 17b**

***Dimensión - G. Imagen Global y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-18.***

Nivel de calidad del servicio educativo	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Alta	18	32.1%	17	25.0%	35	28.2%
Media	34	60.8%	39	57.4%	73	58.9%
Baja	4	7.1%	12	17.6%	16	12.9%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes



**Figura 8. Graduados según calidad de servicio educativo: dimensión G. Imagen Global y Escuela – Fac. Ciencias Salud, 2010-2018.**

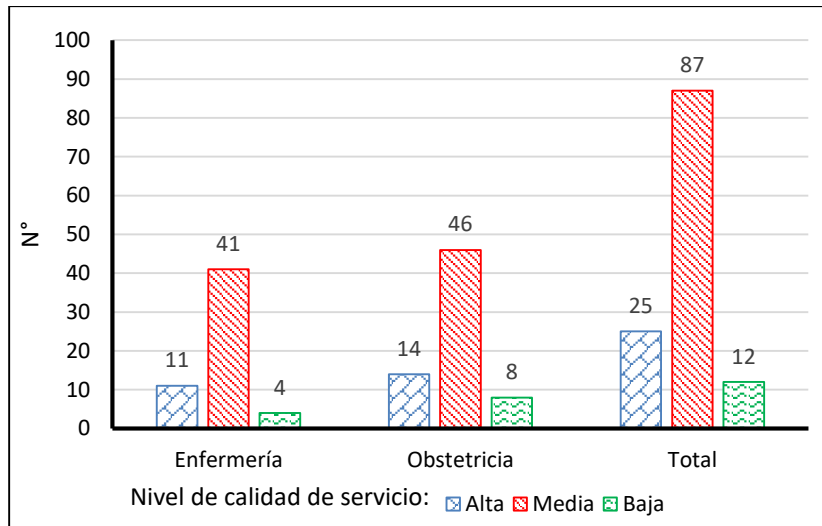
Según la Tabla 17b y la figura 8, el nivel de calidad del servicio educativo en la dimensión G. Imagen Global se reportó que es considerada de nivel medio en el 58.9% de los encuestados, 60.8% de los enfermeros y 57.4% de los obstetras, la valoración de nivel alto es reportada por 28.2% de los encuestados, y por 32.1% de los enfermeros y 25.0% de los obstetras.

**Tabla 18**

***Calidad de servicio educativo y Escuela - Fac. Ciencias Salud, 2010-18.***

Nivel de calidad del servicio educativo	Enfermería		Obstetricia		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alta	11	19.6%	14	20.6%	25	20.2%
Media	41	73.3%	46	67.6%	87	70.1%
Baja	4	7.1%	8	11.8%	12	9.7%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes



**Figura 9.** Graduados según calidad de servicio educativo y Escuela - Fac. Ciencias Salud, 2010-2018

Según la Tabla 18 y la figura 9, el nivel de calidad del servicio educativo se reportó que es considerada de nivel medio en el 70.1% de los encuestados, 73.3% de los enfermeros y 67.6% de los obstetras, la valoración de nivel alto es reportada por 20.2% de los encuestados, y por 19.6% de los enfermeros y 20.6% de los obstetras.

### **Análisis de la calidad del servicio educativo**

En relación a la dimensión A. Infraestructura de nuestro estudio, se observa que predomina la valoración regular o media en 58.9% de encuestados, solo 25.0% de los encuestados considera a la calidad de servicio educativo - dimensión Infraestructura como alta, de igual forma solo 27.9% de egresados de obstetricia así lo considera y a su vez 21.4% de enfermería, este menor porcentaje en los graduados de enfermería pueda deberse a que la Escuela de Enfermería no cuenta con aulas ni ambientes físicos propios, los que se comparten con otras escuela en la Ciudad Universitaria, a diferencia de obstetricia que ya contaba desde su funcionamiento, en 1986 con local propio al lado del Hospital "JAMO". Pese a ello, la valoración de la dimensión infraestructura alta es reportada para el indicador instalaciones y equipamientos por el 33.9% de encuestados, el indicador servicios

de biblioteca y recursos Bibliográficos por el 36.3% de encuestados y el indicador servicios de laboratorios, Internet y otros por el 33.1% de los graduados consultados. Dichos resultados son muy inferiores a los reportados por otros autores toda vez, que la percepción que se da a la infraestructura como buena o alta se da en porcentajes superiores al 50% en estudios internacionales como nacionales.

Salinas (2007) señala que en la Universidad de Tamaulipas (México), 60% valoran con alta o buena la infraestructura física, pero solo 40% valoran como alta la calidad de los laboratorios, en una Universidad de Puerto Rico, Garces (2004) reporta que 88% de estudiantes perciben como de calidad alta a la infraestructura.

En relación a la dimensión B. Proceso de Enseñanza-Aprendizaje que incluye los indicadores Competencia docente, Calidad de la enseñanza recibida y Aprendizaje se encuentra que solo el 21.8% valora a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje como alto, siendo los graduados de Enfermería (19.6%) que lo perciben con menor porcentaje que Obstetricia (23.5%). Respecto a los indicadores de esta dimensión, la competencia docentes es valorada como de calidad alta por el 33.9% de graduados, la enseñanza es percibida como de alta calidad por el 25.8% de egresados y el indicador aprendizaje es percibido como de calidad alta por el 29.0% de los graduados.

A este respecto, la percepción de calidad alta es hecha por 1 de cada 5 graduados, cifra muy inferior toda vez que diversos autores, cuyas investigaciones relieván la satisfacción por los servicios prestados, como una valoración que para nosotros es la percepción de la calidad del servicio educativo, así, Rodríguez y Robles (2004), asevera que el alumnado valora como satisfactorio el desempeño de los profesores en un 79%, la Universidad de Colima (México) lo percibe en 72%, Perriñez (1999) refiere una tasa por la percepción de la labor del profesor en 39%, de igual modo Cao (1999) señala tasa de 59% superior a otros apartados institucionales. Los diversos estudios destacan la enorme importancia del papel docente, y las tasas superiores al 50%, que son diferentes a las nuestras por ser bajas.

En cuanto a la dimensión C. Investigación de nuestra investigación, se reporta que solo el 25.8% de los encuestados perciben como de calidad alto, siendo 23.2% de los encuestados de enfermería y 27.9% de los encuestados de obstetricia que la consideran alta, de igual modo, es mayor el porcentaje de graduados de obstetricia que enfermería, esta percepción entre otros aspectos puede deberse a que la plana docente de obstetricia tiene mayor tiempo de servicio docente y por ende en investigación, desde 1986 a diferencia de enfermería que sus docentes tienen menos años de ejercicio docente en la Escuela y son menos profesores incluso, lo que redundaría en una menor contribución investigativa. A su vez, y compatible con lo expresado anteriormente, el indicador investigación docente es percibido como alto por el 33.9% de graduados, el indicador apoyo a la investigación del graduado es percibida como de calidad alta por solo el 29.8%. Estos resultados exigen se adopten estrategias para elevar el quehacer docente integrando a los estudiantes en la formación de competencias de investigación durante el proceso formativo como un mayor apoyo institucional de diverso tipo (financiamiento, promoción de la investigación, programas de movilidad docente y estudiantil, etc.) para incrementar en número y en calidad la producción intelectual de docentes y las competencias de los estudiantes y que se cristaliza con la obtención de la tesis de los graduados.

En relación a la dimensión D. Proyección y Extensión Universitaria que incluye los indicadores Proyección y responsabilidad social, Servicios de Orientación externa y Cooperación técnica y Prácticas pre profesionales, se reporta que solo 25.8% de los graduados percibe como de calidad alta, 26.8% de los egresados de enfermería lo consideran alto y 25.0% de egresados de obstetricia. En cuanto al indicador Proyección y responsabilidad social, 36.3% lo consideran de calidad alta, respecto al indicador Servicios de Orientación externa y Cooperación técnica, 38.7% de encuestados lo consideran calidad alta, el indicador prácticas pre profesionales lo consideran de calidad alta el 29.0%. La percepción de la calidad en esta dimensión tiene un porcentaje bajo considerando que la formación se centra en buena parte, en una formación orientada a la prevención donde la interacción con la comunidad, acciones de proyección social y prácticas comunitarias dentro de las materias o asignaturas es una constante, lo cual obliga a replantear las debilidades que

encuentra los estudiantes y condicionan la percepción a valoración de la calidad como alta en 1 de cada 4 graduados.

Respecto a la dimensión E. Servicios de apoyo, el estudio reporta que solo 26.6% de los graduados considera esta dimensión de calidad de servicio educativo como alta, el indicador Servicios de apoyo estudiantil, bolsas de trabajo y exoneraciones es valorado con un nivel de calidad alto por el 30.6% de encuestados, el indicador Servicios de apoyo extra académico (Bienestar, recreación, deportes, etc.) es valorado como calidad alto por 40.3% de los graduados, siendo valorado por 42.9% de egresados de enfermería y por el 38.2% de egresados de obstetricia. Probablemente en este ultimo indicador si se perciba una mayor valoración de calidad alta, debida a un mayor integración institucional, por la presencia e impacto que hace la Universidad por cuestiones de bienestar universitario y apoyo a deportes, así como al grupo de danzas, donde mayormente participan estudiantes de enfermería y obstetricia.

En relación a los graduados según calidad de servicio educativo en la dimensión F. Costos de los Servicios la valoración de calidad alta es de solo 25.8% de los egresados, el indicador Costos (de servicios educativos y tasas educacionales) es valorado como de calidad alta, esto es, una relación de costo o tasas vs servicio percibido, en el 37.9% de los graduados. A su vez, el 37.9% de los encuestados perciben como de calidad alto al indicador Políticas de beneficios, exoneraciones y premiaciones y al indicador Pagos de derechos de graduación, titulación, certificaciones y otros como de calidad alto en 33.9% de encuestados. Se puede observar que el porcentaje de percepción alta de la calidad de los servicios en esta dimensión es ligeramente superior a otros indicadores o dimensiones por cuanto la Universidad progresivamente ha venido disminuyendo las tasas de servicios académicos y a su vez, ha ido aumentando los beneficios, exoneraciones y reconocimientos a sus estudiantes.

En relación a la dimensión G Imagen global de la calidad de servicio educativo, se encuentra que 28.2% de los egresados consideran a la calidad como alta, el indicador Clima organizacional e imagen institucional es valorado como calidad alto

por el 38.7% de encuestados y el indicador Percepción de la calidad institucional por el 36.3% de los graduados.

De forma general o global la variable calidad de servicio educativo es valorada como alta por apenas 20.2%, esto es 1 de cada 5, pese a ello ,solo 9.7% la percibe como de calidad bajo o mala.

Las cifras reportadas por nuestro estudio en todas las dimensiones de calidad de servicios como de calidad alta, son las menores comparadas con diversos estudios, uan razón podría explicarse porque los instrumentos son relativamente diferentes y pueda que midan percepciones diferentes, además, encuestar a un estudiante es diferente que encuestar a un egresado, donde ya ha tenido algunos años fuera del recinto y con la madurez del ejercicio profesional de su carrera, hace que las respuesta no hayan sido adecuadas o se valoren de otra forma.

Respecto a la calidad del servicio educativo, estudios como Salinas (2007) en la Universidad de Tamaulipas, México, reporta niveles de percepción de calidad de 70%, Castillo (1996) en la Universidad de los Andes en Bogota, Colombia, 80%; En la Universidad de Colima (2005), México, consideran la infraestructura y servicios universitarios en un 86.6%. Cabe destacar que todos estos estudios están mas referidos a estudios de estudiantes y en nuestro caso ,se hacen con graduados.

### C. Satisfacción del graduado

#### Descripción de resultados

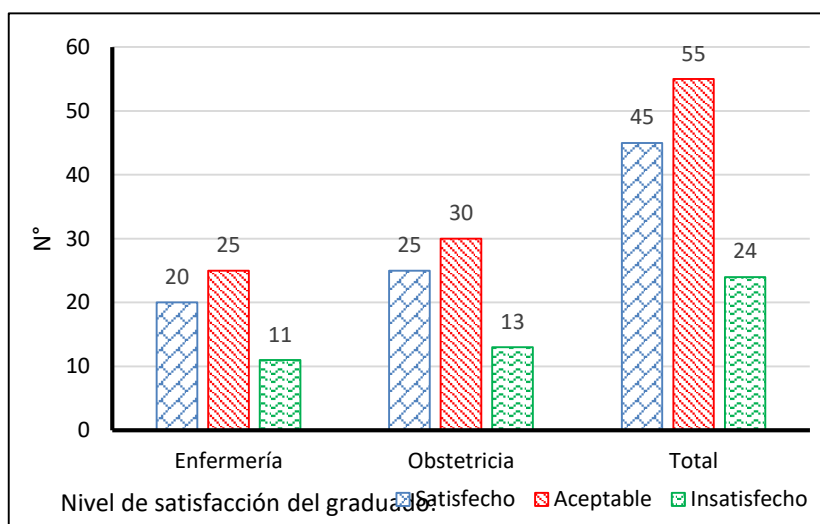
**Tabla 19**

***Dimensión 1. Satisfacción con la universidad y la carrera y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.***

Nivel de satisfacción	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	20	35.7%	25	36.8%	45	36.3%

Aceptable	25	44.7%	30	44.1%	55	44.3%
Insatisfecho	11	19.6%	13	19.1%	24	19.4%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.



**Figura 10.** Graduados según dimensión 1: Satisfacción con la universidad y carrera y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.

En la Tabla 19 y la figura 10, se presentan a los Graduados según Indicadores de la satisfacción y Escuela. Respecto al indicador Satisfacción con la Universidad y la carrera, se observa que 44.3% de los graduados, considera un nivel de satisfacción aceptable, de igual modo, 44.7% de enfermería y 44.1% de obstetricia; es valorado como alto el 36.3% del total de encuestados, sí como 35.7% de los graduados de enfermería y 36.8% de los de obstetricia.

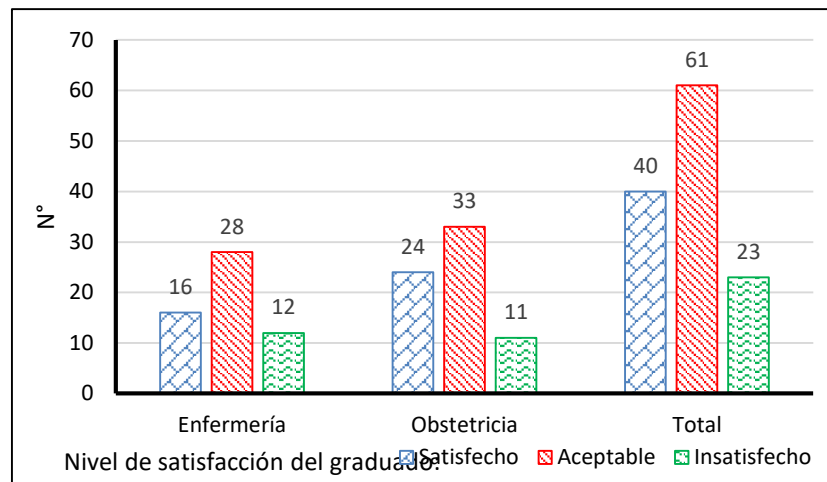
**Tabla 20**

***Dimensión: satisfacción con la profesión y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.***

Nivel de satisfacción	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	16	28.6%	24	35.3%	40	32.3%
Aceptable	28	50.0%	33	48.5%	61	49.2%

Insatisfecho	12	21.4%	11	16.2%	23	18.5%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.



**Figura 11** Graduados según dimensión 2: Satisfacción con la profesión y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.

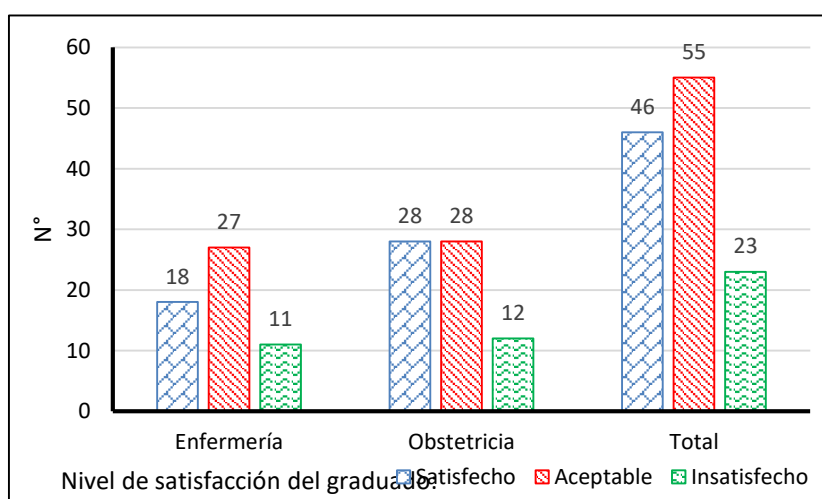
De la Tabla 20 y la figura 11, los graduados según indicador Satisfacción con la profesión, se valora con el 49.2% de los encuestados con el nivel de satisfacción aceptable, de igual modo, 50.0% de enfermería y 48.5% de obstetricia; como nivel de satisfacción "satisfecho" el 32.3% de los graduados, de ellos 28.6% de enfermería y 35.3% de obstetricia.

**Tabla 21**

**Dimensión: satisfacción con el desempeño y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.**

Nivel de satisfacción	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	18	32.1%	28	41.2%	46	37.1%
Aceptable	27	48.3%	28	41.2%	55	44.4%
Insatisfecho	11	19.6%	12	17.6%	23	18.5%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.



**Figura 12.** Graduados según dimensión 3: Satisfacción con el desempeño y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.

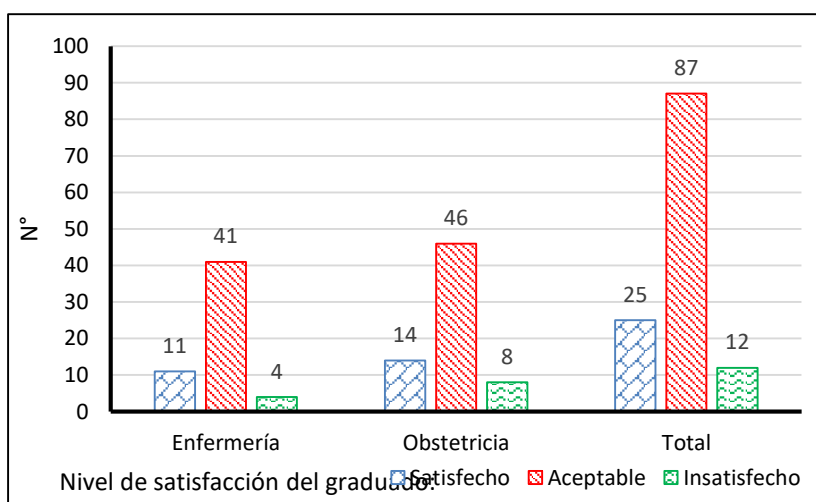
De la Tabla 21 y la figura 12, los graduados según indicador Satisfacción con el desempeño; es reportado como nivel aceptable de satisfacción por el 44.4% del total, de ellos 48.3% de los enfermeros y 41.2% de los obstetras, así lo señalan; en tanto que 37.1% del total considera como nivel de satisfacción "satisfecho", 32.1% de enfermería y 41.2% de obstetricia.

**Tabla 22**

***Nivel de Satisfacción y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.***

Nivel de satisfacción	Enfermería		Obstetricia		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfecho	11	19.6%	14	20.6%	25	20.2%
Aceptable	41	73.3%	46	67.6%	87	70.1%
Insatisfecho	4	7.1%	8	11.8%	12	9.7%
Total	56	100.0%	68	100.0%	124	100.0%

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.



**Figura 13.** Graduado según Nivel de Satisfacción y Escuela - Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.

En la Tabla 22 y la figura 13, se presenta los egresados según variable satisfacción del graduados y Escuela de la Facultad de Ciencias de la Salud, se observa que 70.1% de los encuestados considera aceptable el nivel de satisfacción por la formación, 73.3% son de enfermería y 67.6% de obstetricia; 20.2% de encuestados considera un nivel “satisfecho”, 19.6% son de enfermería y 20.6% son de obstetricia.

## Análisis de la Satisfacción del graduado

La satisfacción del graduado que prescribe el encuestado, esta asociado con niveles de satisfacción alto del 36.3% para la dimensión 1: satisfacción con la Universidad y carrera, 32.3% para la dimensión satisfacción con la profesión y Escuela 37.1% para la dimensión 3. Satisfacción con el desempeño. Pero de forma global el porcentaje de graduados que percien la calidad como alta, es del 20.2%, cifra muy inferior a los diversos referidos como antecedentes.

### D. Relación de la calidad del servicio educativo y satisfacción del graduado.

Tabla 23

**Calidad del servicio educativo y Dimensión: Satisfacción con la Univ. y carrera. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.**

Dimensión	Satisfecho		Aceptable		Insatisfecho		Total		Prueba X <sup>2</sup> Signif.
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
<b>Infraestructura</b>									
Alta	27	21.8%	3	2.4%	1	0.8%	31	25.0%	56.6983  p<0.01
Media	17	13.7%	43	34.6%	13	10.5%	73	58.8%	
Baja	1	0.8%	9	7.3%	10	8.1%	20	16.2%	
<b>Proceso de Enseñanza-Aprendizaje</b>									
Alta	25	20.2%	2	1.6%	0	0.0%	27	21.8%	63.1701  p<0.01
Media	19	15.3%	50	40.3%	16	12.9%	85	68.5%	
Baja	1	0.8%	3	2.4%	8	6.5%	12	9.7%	
<b>Investigación</b>									
Alta	25	20.2%	6	4.8%	1	0.8%	32	25.8%	43.8209  p<0.01
Media	16	12.9%	41	33.0%	12	9.7%	69	55.6%	
Baja	4	3.2%	8	6.5%	11	8.9%	23	18.6%	
<b>Proyección y Extensión Universitaria</b>									
Alta	25	20.2%	3	2.4%	4	3.2%	32	25.8%	54.1582  p<0.01
Media	20	16.1%	44	35.4%	9	7.3%	73	58.8%	
Baja	0	0.0%	8	6.5%	11	8.9%	19	15.4%	
<b>Servicios de Apoyo</b>									
Alta	28	22.6%	4	3.2%	1	0.8%	33	26.6%	61.3159  p<0.01
Media	13	10.5%	42	33.8%	10	8.1%	65	52.4%	
Baja	4	3.2%	9	7.3%	13	10.5%	26	21.0%	
<b>Costos de los Servicios</b>									
Alta	25	20.2%	4	3.2%	3	2.4%	32	25.8%	53.4491  p<0.01
Media	19	15.3%	43	34.6%	9	7.3%	71	57.2%	
Baja	1	0.8%	8	6.5%	12	9.7%	21	17.0%	
<b>Imagen Global</b>									
Alta	28	22.6%	5	4.0%	2	1.6%	35	28.2%	54.5967  p<0.01
Media	14	11.3%	46	37.1%	13	10.5%	73	58.9%	
Baja	3	2.4%	4	3.2%	9	7.3%	16	12.9%	
	45	36.3%	55	44.3%	24	19.4%	124	100.0%	

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.

En la Tabla 23, se presenta las dimensiones de la calidad del servicio educativo y Satisfacción del graduado – Dimensión: Satisfacción con Univ. y la carrera, se observa que:

- a. Dimensión infraestructura:** 21.8% de los graduados reportan a la dimensión Infraestructura con un nivel alto de calidad y a la vez un nivel de satisfacción “satisfecho” con universidad y con la carreras, frente a un 8.1% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en infraestructura y a la vez perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con universidad y con carrera del servicio educativo. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la infraestructura y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Univ. y la carrera ( $p < 0.01$ ).
- b. Dimensión proceso de enseñanza-aprendizaje:** 20.2% de los encuestados señalan como alto el nivel de calidad de la dimensión Proceso de Enseñanza-Aprendizaje y a la vez un nivel de satisfacción “satisfecho” con universidad y con la carreras, frente a un 6.5% de encuestados que indican un nivel bajo de calidad en infraestructura y a la vez perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con universidad y con carrera del servicio educativo. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la dimensión Proceso de Enseñanza-Aprendizaje y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Univ. y la carrera ( $p < 0.01$ ).
- c. Dimensión investigación:** 20.2% de los graduados reportan a la dimensión Investigación con un nivel alto de calidad y a la vez con un nivel de satisfacción “satisfecho” con universidad y con la carreras, frente a un 8.9% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en infraestructura y que perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con universidad y con carrera del servicio educativo. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Investigación y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Univ. y la carrera ( $p < 0.01$ ).
- d. Dimensión proyección y extensión universitaria:** 20.2% de los graduados reportan a la dimensión Proyección y Extensión Universitaria con un nivel alto de calidad y a la vez un nivel de satisfacción “satisfecho” con universidad y con la

carreras, frente a un 8.9% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en Proyección y Extensión Universitaria y a la vez perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con universidad y con carrera del servicio educativo. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Proyección y Extensión Universitaria y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Univ. y la carrera ( $p < 0.01$ ).

- e. Dimensión servicios de apoyo:** 22.6% de los graduados reportan a la dimensión Servicios de Apoyo con un nivel alto de calidad y a la vez con un nivel de satisfacción “satisfecho” con universidad y con la carreras, frente a un 10.5% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en Dimensión Servicios de Apoyo y que perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con universidad y con carrera del servicio educativo. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Dimensión Servicios de Apoyo y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Univ. y la carrera ( $p < 0.01$ ).
- f. Dimensión costos de los servicios:** 20.2% de los graduados reportan a la Dimensión Costos de los Servicios con un nivel alto de calidad y a la vez un nivel de satisfacción “satisfecho” con universidad y con la carreras, frente a un 9.7% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en Dimensión Costos de los Servicios y a la vez perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con universidad y con carrera del servicio educativo. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Dimensión Costos de los Servicios y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Univ. y la carrera ( $p < 0.01$ ).
- g. Dimensión imagen global:** 22.6% de los graduados reportan a la dimensión Imagen Global con un nivel alto de calidad y a la vez un nivel de satisfacción “satisfecho” con universidad y con la carreras, frente a un 7.3% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en Dimensión Imagen Global y a la vez perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con universidad y con carrera del servicio educativo. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Dimensión Imagen Global y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Univ. y la carrera ( $p < 0.01$ ).

**Tabla 24**

**Calidad del servicio educativo y Dimensión: Satisfacción con la Profesión. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.**

Dimensión de calidad	Satisfecho		Aceptable		Insatisfecho		Total		Prueba X <sup>2</sup> Signif.
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Infraestructura									
Alta	24	19.4%	5	4.0%	2	1.6%	31	25.0%	62.9528
Media	14	11.3%	50	40.3%	9	7.3%	73	58.9%	
Baja	2	1.6%	6	4.8%	12	9.7%	20	16.1%	
Proceso de Enseñanza-Aprendizaje									
Alta	26	21.0%	1	0.8%	0	0.0%	27	21.8%	88.8862
Media	14	11.3%	57	45.9%	14	11.3%	85	68.5%	
Baja	0	0.0%	3	2.4%	9	7.3%	12	9.7%	
Investigación									
Alta	24	19.4%	6	4.8%	2	1.6%	32	25.8%	53.5835
Media	15	12.1%	45	36.2%	9	7.3%	69	55.6%	
Baja	1	0.8%	10	8.1%	12	9.7%	23	18.6%	
Proyección y Extensión Universitaria									
Alta	23	18.5%	6	4.8%	3	2.4%	32	25.7%	51.8012
Media	16	12.9%	48	38.8%	9	7.3%	73	59.0%	
Baja	1	0.8%	7	5.6%	11	8.9%	19	15.3%	
Servicios de Apoyo									
Alta	25	20.2%	6	4.8%	2	1.6%	33	26.6%	56.4854
Media	14	11.3%	43	34.6%	8	6.5%	65	52.4%	
Baja	1	0.8%	12	9.7%	13	10.5%	26	21.0%	
Costos de los Servicios									
Alta	27	21.8%	5	4.0%	0	0.0%	32	25.8%	67.7298
Media	12	9.7%	47	37.8%	12	9.7%	71	57.2%	
Baja	1	0.8%	9	7.3%	11	8.9%	21	17.0%	
Imagen Global									
Alta	27	21.8%	7	5.6%	1	0.8%	35	28.2%	70.4887
Media	13	10.5%	49	39.5%	11	8.9%	73	58.9%	
Baja	0	0.0%	5	4.0%	11	8.9%	16	12.9%	
	40	32.3%	61	49.1%	23	18.6%	124	100.0%	

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.

En la Tabla 24, se presenta las dimensiones de la calidad del servicio educativo y Satisfacción del graduado – Dimensión: Satisfacción con Profesión, reportándose:

- a. En la dimensión infraestructura:** 19.4% de los graduados refieren a la dimensión Infraestructura un nivel alto de calidad y a la vez un nivel de satisfacción “satisfecho” con Profesión, frente a un 9.7% de graduados que

señalan un nivel bajo de calidad en infraestructura y a la vez perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con Profesión. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la infraestructura y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Profesión carrera ( $p < 0.01$ ).

**b. En la dimensión proceso de enseñanza-aprendizaje:** 21.0% de los encuestados señalan como alto el nivel de calidad de la dimensión Proceso de Enseñanza-Aprendizaje y a la vez un nivel de satisfacción “satisfecho” con Profesión obtenida, frente a un 7.3% de encuestados que indican un nivel bajo de calidad en infraestructura y a la vez perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con Profesión obtenida. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la dimensión Proceso de Enseñanza-Aprendizaje y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Profesión obtenida ( $p < 0.01$ ).

**c. Dimensión investigación:** 19.4% de los graduados reportan a la dimensión Investigación con un nivel alto de calidad y a la vez con un nivel de satisfacción “satisfecho” con Profesión obtenida, frente a un 9.7% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en infraestructura y que perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con profesión obtenida. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Investigación y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Profesión obtenida ( $p < 0.01$ ).

**d. Dimensión proyección y extensión universitaria:** 18.5% de los graduados reportan a la dimensión Proyección y Extensión Universitaria con un nivel alto de calidad y a la vez un nivel de satisfacción “satisfecho” con profesión obtenida, frente a un 8.9% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en Proyección y Extensión Universitaria y a la vez perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con profesión obtenida. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Proyección y Extensión Universitaria y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Profesión obtenida ( $p < 0.01$ ).

**e. Dimensión servicios de apoyo:** 20.2% de los graduados reportan a la dimensión Servicios de Apoyo con un nivel alto de calidad y a la vez con un nivel

de satisfacción “satisfecho” con profesión obtenida, frente a un 10.5% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en Dimensión Servicios de Apoyo y que perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con Profesión obtenida. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Dimensión Servicios de Apoyo y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Profesión obtenida ( $p < 0.01$ ).

**f. Dimensión costos de los servicios:** 21.8% de los graduados reportan a la dimensión Costos de los Servicios con un nivel alto de calidad y a la vez un nivel de satisfacción “satisfecho” con Profesión obtenida, frente a un 8.9% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en Dimensión Costos de los Servicios y a la vez perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con Profesión obtenida. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Dimensión Costos de los Servicios y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Profesión obtenida ( $p < 0.01$ ).

**g. Dimensión imagen global:** 21.8% de los graduados reportan a la dimensión Imagen Global con un nivel alto de calidad y a la vez un nivel de satisfacción “satisfecho” con profesión obtenida, frente a un 8.9% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en Dimensión Imagen Global y a la vez perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con profesión obtenida. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Dimensión Imagen Global y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Profesión obtenida ( $p < 0.01$ ).

**Tabla 25**

***Calidad del servicio educativo y Dimensión: Satisfacción con el Desempeño Profesional. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.***

Dimensión	Satisfecho		Aceptable		Insatisfecho		Total		Prueba X <sup>2</sup> Signif.
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Infraestructura									
Alta	26	21.0%	4	3.2%	1	0.8%	31	25.0%	50.5344  p<0.01
Media	18	14.5%	43	34.6%	12	9.7%	73	58.8%	
Baja	2	1.6%	8	6.5%	10	8.1%	20	16.2%	
Proceso de Enseñanza-Aprendizaje									
Alta	25	20.2%	2	1.6%	0	0.0%	27	21.8%	56.5856

Dimensión	Satisfecho		Aceptable		Insatisfecho		Total		Prueba X <sup>2</sup> Signif.
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Media	20	16.1%	49	39.6%	16	12.9%	85	68.6%	
Baja	1	0.8%	4	3.2%	7	5.6%	12	9.6%	p<0.01
Investigación									
Alta	24	19.4%	7	5.6%	1	0.8%	32	25.8%	35.0054
Media	18	14.5%	39	31.4%	12	9.7%	69	55.6%	
Baja	4	3.2%	9	7.3%	10	8.1%	23	18.6%	p<0.01
Proyección y Extensión Universitaria									
Alta	26	21.0%	3	2.4%	3	2.4%	32	25.8%	47.2051
Media	19	15.3%	43	34.6%	11	8.9%	73	58.8%	
Baja	1	0.8%	9	7.3%	9	7.3%	19	15.4%	p<0.01
Servicios de Apoyo									
Alta	25	20.2%	5	4.0%	3	2.4%	33	26.6%	29.5670
Media	16	12.9%	36	29.1%	13	10.5%	65	52.5%	
Baja	5	4.0%	14	11.3%	7	5.6%	26	20.9%	p<0.01
Costos de los Servicios									
Alta	25	20.2%	5	4.0%	2	1.6%	32	25.8%	35.8563
Media	19	15.3%	39	31.4%	13	10.5%	71	57.2%	
Baja	2	1.6%	11	8.9%	8	6.5%	21	17.0%	p<0.01
Imagen Global									
Alta	25	20.2%	5	4.0%	5	4.0%	35	28.2%	33.0590
Media	19	15.3%	43	34.8%	11	8.9%	73	59.0%	
Baja	2	1.6%	7	5.6%	7	5.6%	16	12.8%	p<0.01
	46	37.1%	55	44.4%	23	18.5%	124	100.0%	

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.

En la Tabla 25, se presenta las dimensiones de la calidad del servicio educativo y Satisfacción del graduado – Dimensión: Satisfacción con Desempeño Laboral, observándose:

- a. En la Dimensión infraestructura:** 21.0% de los graduados refieren a la dimensión Infraestructura un nivel alto de calidad y a la vez un nivel de satisfacción “satisfecho” con Desempeño Laboral, frente a un 8.1% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en infraestructura y a la vez perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con Desempeño Laboral. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la infraestructura y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Desempeño Profesional (p<0.01).

- b. En la Dimensión proceso de enseñanza-aprendizaje:** 19.4% de los encuestados señalan como alto el nivel de calidad de la dimensión Proceso de Enseñanza-Aprendizaje y a la vez un nivel de satisfacción “satisfecho” con Desempeño Profesional, frente a un 7.3% de encuestados que indican un nivel bajo de calidad en infraestructura y a la vez perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con Desempeño Profesional. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la dimensión Proceso de Enseñanza-Aprendizaje y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Desempeño Profesional ( $p < 0.01$ ).
- c. Dimensión investigación:** 19.4% de los graduados reportan a la dimensión Investigación con un nivel alto de calidad y a la vez con un nivel de satisfacción “satisfecho” con Desempeño Profesional, frente a un 8.1% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en infraestructura y que perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con desempeño profesional. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Investigación y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Desempeño Profesional ( $p < 0.01$ ).
- d. Dimensión proyección y extensión universitaria:** 21.0% de los graduados reportan a la dimensión Proyección y Extensión Universitaria con un nivel alto de calidad y a la vez un nivel de satisfacción “satisfecho” con desempeño profesional, frente a un 7.3% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en Proyección y Extensión Universitaria y a la vez perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con desempeño profesional. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Proyección y Extensión Universitaria y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Desempeño Profesional ( $p < 0.01$ ).
- e. Dimensión servicios de apoyo:** 20.2% de los graduados reportan a la dimensión Servicios de Apoyo con un nivel alto de calidad y a la vez con un nivel de satisfacción “satisfecho” con desempeño profesional, frente a un 5.6% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en Dimensión Servicios de Apoyo y que perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con Desempeño Profesional. Se encuentran diferencias altamente significativas

entre el nivel de calidad de la Dimensión Servicios de Apoyo y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Desempeño Profesional ( $p < 0.01$ ).

**f. Dimensión costos de los servicios:** 20.2% de los graduados reportan a la dimensión Costos de los Servicios con un nivel alto de calidad y a la vez un nivel de satisfacción “satisfecho” con Desempeño Profesional, frente a un 6.5% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en Dimensión Costos de los Servicios y a la vez perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con Desempeño Profesional. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Dimensión Costos de los Servicios y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Desempeño Profesional ( $p < 0.01$ ).

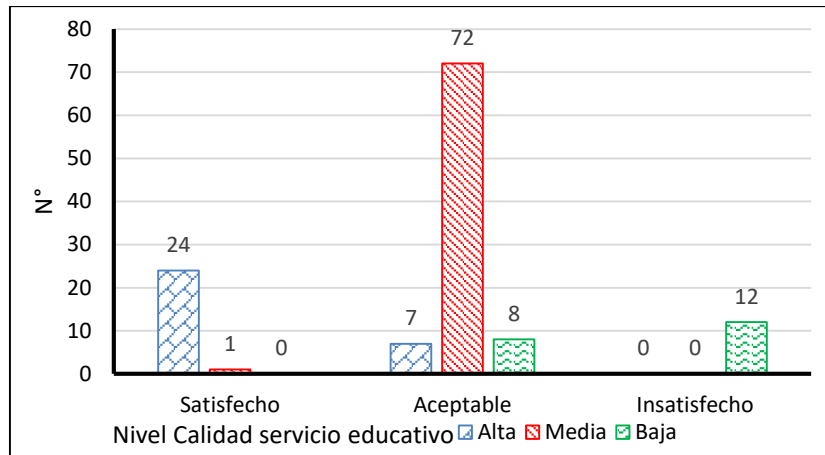
**g. Dimensión imagen global:** 20.2% de los graduados reportan a la dimensión Imagen Global con un nivel alto de calidad y a la vez un nivel de satisfacción “satisfecho” con desempeño profesional, frente a un 5.6% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en Dimensión Imagen Global y a la vez perciben insatisfacción en la dimensión de satisfacción con desempeño profesional. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Dimensión Imagen Global y el nivel de satisfacción del rubro Satisfacción con Desempeño Profesional ( $p < 0.01$ ).

**Tabla 26<sup>a</sup>**

***Calidad del servicio educativo - Dimensión A. Infraestructura y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.***

Nivel de calidad de servicio	Satisfecho		Aceptable		Insatisfecho		Total		Prueba X <sup>2</sup> Signif.
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Alta	24	19.4%	7	5.6%	0	0.0%	31	25.0%	150.6567    p<0.01
Media	1	0.8%	72	58.0%	0	0.0%	73	58.8%	
Baja	0	0.0%	8	6.5%	12	9.7%	20	16.2%	
	25	20.2%	87	70.1%	12	9.7%	124	100.0%	

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.



**Figura 14.** Graduados según Calidad del servicio educativo – Dimensión A. Infraestructura y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.

En la Tabla 26, se presenta las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la Satisfacción del graduado, se observa que la Dimensión Infraestructura: 19.4% de los encuestados reportan a la dimensión Infraestructura con un nivel alto de calidad y a la vez un nivel de satisfacción del graduado, frente a un 9.7% de graduados que señalan un nivel bajo de calidad en infraestructura y a la vez perciben como “insatisfacción” el nivel de satisfacción del graduado. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la infraestructura y el nivel de satisfacción del graduado ( $p < 0.01$ ).

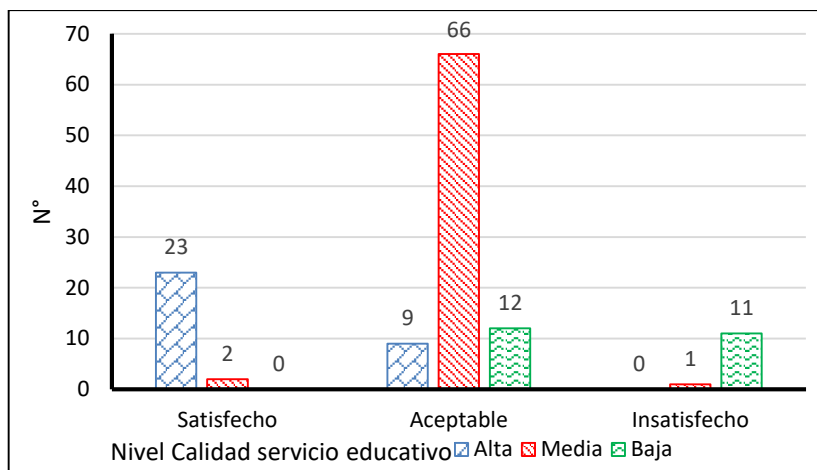
**Tabla 26b**

**Dimensión B. Proceso de Enseñanza-Aprendizaje y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.**

Nivel de calidad de servicio	Satisfecho		Aceptable		Insatisfecho		Total		Prueba X <sup>2</sup> Signif.
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Alta	25	20.2%	2	1.6%	0	0.0%	27	21.8%	193.6138  $p < 0.01$
Media	0	0.0%	83	66.9%	2	1.6%	85	68.5%	
Baja	0	0.0%	2	1.6%	10	8.1%	12	9.7%	
	25	20.2%	87	70.1%	12	9.7%	124	100.0%	

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.





**Figura 16.** Graduados según Calidad del servicio educativo – Dimensión C. Investigación y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.

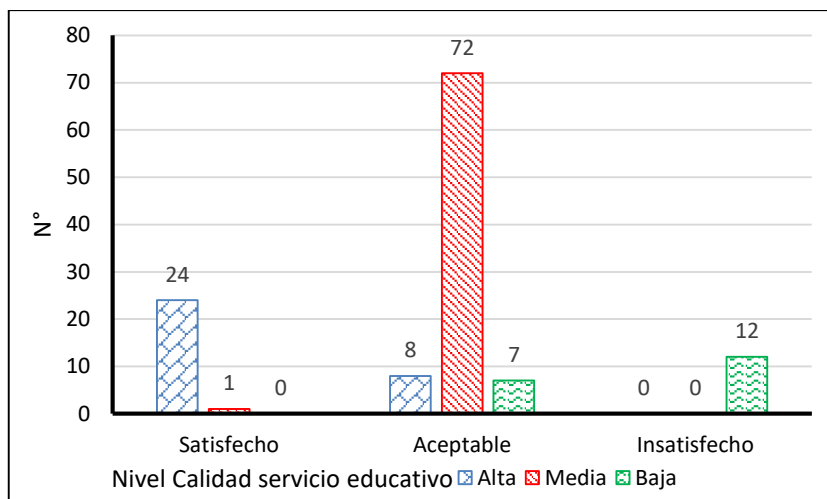
En la Tabla 26c y la figura 16, se presenta las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la Satisfacción del graduado, se observa que la Dimensión Investigación: 18.5% de los encuestados reportan a la dimensión Investigación con un nivel alto de calidad y a la vez con un “satisfecho” en el nivel de satisfacción del graduado, frente a un 8.9% de encuestados que señalan un nivel bajo de calidad en infraestructura y que perciben insatisfacción en el nivel de satisfacción del graduado. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Investigación y el nivel de satisfacción del graduado ( $p < 0.01$ ).

**Tabla 26d**

***Dimensión D. Proyección y Extensión Universitaria y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.***

Nivel de calidad de servicio	Satisfecho		Aceptable		Insatisfecho		Total		Prueba X <sup>2</sup> Signif.
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Alta	24	19.4%	8	6.5%	0	0.0%	32	25.9%	151.4050  $p < 0.01$
Media	1	0.8%	72	58.0%	0	0.0%	73	58.8%	
Baja	0	0.0%	7	5.6%	12	9.7%	19	15.3%	
	25	20.2%	87	70.1%	12	9.7%	124	100.0%	

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.



**Figura 17.** Graduados según Calidad del servicio educativo - Dimensión D. Proyección y Extensión Universitaria y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.

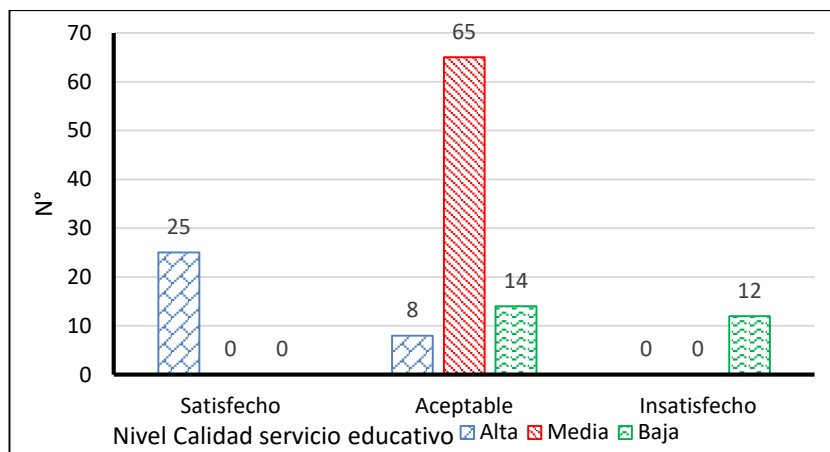
En la Tabla 26d, se presenta las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la Satisfacción del graduado, se observa que la Dimensión D. Proyección y Extensión Universitaria: 19.4% de los encuestados reportan a la dimensión Proyección y Extensión Universitaria con un nivel alto de calidad y a la vez un nivel de satisfacción global del egresado considerado como “satisfecho”, frente a un 9.7% de encuestados que señalan un nivel bajo de calidad en Proyección y Extensión Universitaria y a la vez perciben insatisfacción en el nivel de satisfacción del graduado. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Proyección y Extensión Universitaria y el nivel de satisfacción del graduado ( $p < 0.01$ ).

**Tabla 26e**

**Dimensión E. Servicios de Apoyo y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.**

Nivel de calidad de servicio	Satisfecho		Aceptable		Insatisfecho		Total		Prueba X <sup>2</sup> Signif.
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Alta	25	20.2%	8	6.5%	0	0.0%	33	26.7%	133.3225  p<0.01
Media	0	0.0%	65	52.3%	0	0.0%	65	52.3%	
Baja	0	0.0%	14	11.3%	12	9.7%	26	21.0%	
	25	20.2%	87	70.1%	12	9.7%	124	100.0%	

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.



**Figura 18.** Graduados según Calidad del servicio educativo – Dimensión E. Servicios de Apoyo y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.

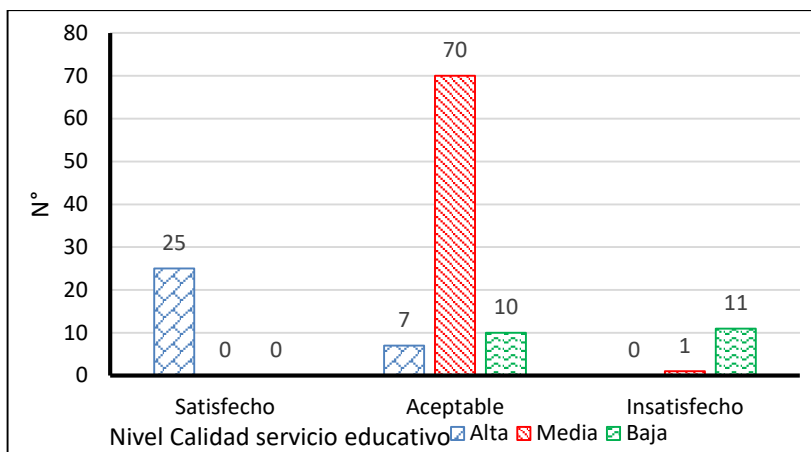
En la Tabla 26e, se presenta las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la Satisfacción del graduado, se observa que la Dimensión E. Servicios de Apoyo: 20.2% de los encuestados reportan a la dimensión Servicios de Apoyo con un nivel alto de calidad y a la vez con un nivel de satisfacción del graduado como “satisfecho”, frente a un 9.7% de encuestados que señalan un nivel bajo de calidad en la Dimensión Servicios de Apoyo y que perciben insatisfacción en la de satisfacción del graduado. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Dimensión Servicios de Apoyo y el nivel de satisfacción del graduado ( $p < 0.01$ ).

**Tabla 26f**

**Dimensión F. Costos de los Servicios y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.**

Nivel de calidad de servicio	Satisfecho		Aceptable		Insatisfecho		Total		Prueba $\chi^2$ Signif.
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Alta	25	20.2%	7	5.6%	0	0.0%	32	25.8%	139.8947  p<0.01
Media	0	0.0%	70	56.4%	1	0.8%	71	57.2%	
Baja	0	0.0%	10	8.1%	11	8.9%	21	17.0%	
	25	20.2%	87	70.1%	12	9.7%	124	100.0%	

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.



**Figura 19.** Graduados según Calidad del servicio educativo - Dimensión F. Costos de los Servicios y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.

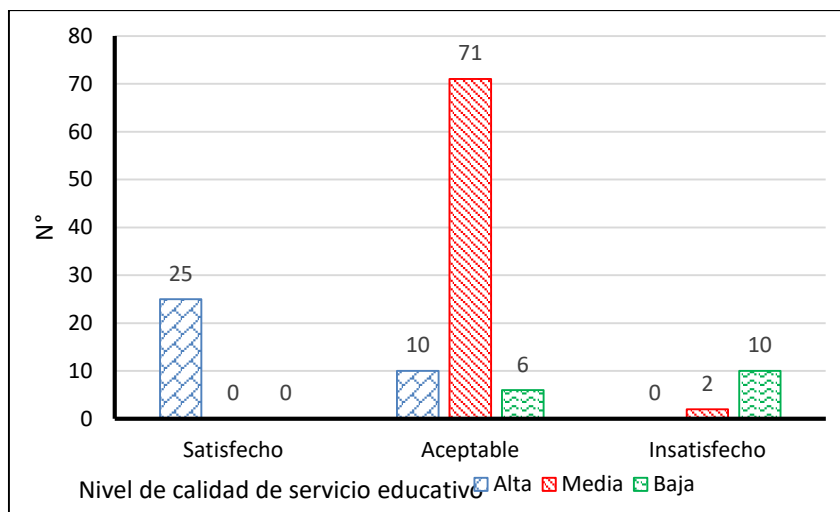
En la Tabla 26f, se presenta las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la Satisfacción del graduado, se observa que la Dimensión Imagen Global: 20.2% de los encuestados reportan a la dimensión Imagen Global con un nivel alto de calidad y a la vez un nivel de satisfacción de lgraduado definido “satisfecho”, frente a un 8.1% de encuestados que señalan un nivel bajo de calidad en Dimensión Imagen Global y a la vez perciben insatisfacción en la satisfacción del graduado. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Dimensión Imagen Global y el nivel de satisfacción del graduado ( $p < 0.01$ ).

**Tabla 26g**

**Dimensión G. Imagen Global y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.**

Nivel de calidad de servicio	Satisfecho		Aceptable		Insatisfecho		Total		Prueba X <sup>2</sup> Signif.
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
<b>Alta</b>	25	20.2%	10	8.1%	0	0.0%	35	28.3%	135.4230  $p < 0.01$
<b>Media</b>	0	0.0%	71	57.2%	2	1.6%	73	58.8%	
<b>Baja</b>	0	0.0%	6	4.8%	10	8.1%	16	12.9%	
	25	20.2%	87	70.1%	12	9.7%	124	100.0%	

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.



**Figura 20.** Graduados según Calidad del servicio educativo – Dimensión G. Imagen Global y Satisfacción del Graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.

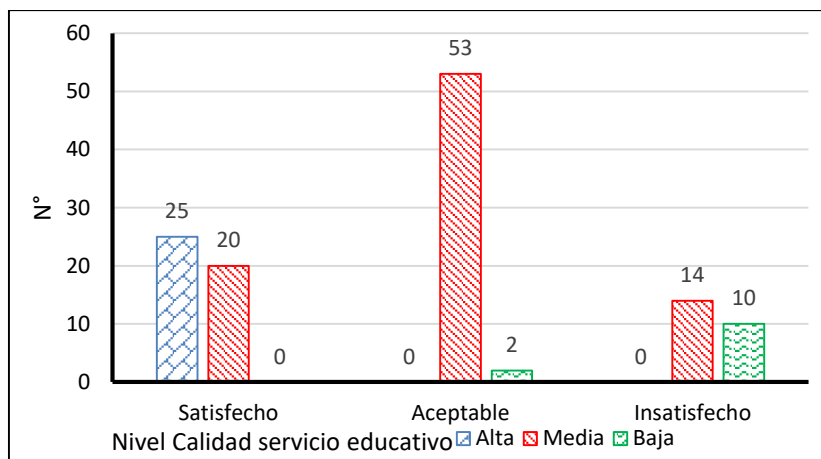
En la Tabla 26g, se presenta las dimensiones de la calidad del servicio educativo y la Satisfacción del graduado, se observa que la Dimensión Imagen Global: 20.2% de los encuestados reportan a la dimensión Imagen Global con un nivel alto de calidad y a la vez un nivel de satisfacción de lgraduado definido “satisfecho”, frente a un 8.1% de encuestados que señalan un nivel bajo de calidad en Dimensión Imagen Global y a la vez perciben insatisfacción en la satisfacción del graduado. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad de la Dimensión Imagen Global y el nivel de satisfacción del graduado ( $p < 0.01$ ).

**Tabla 27a**

***Calidad del servicio educativo y Satisfacción con Universidad y carrera.  
Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.***

Nivel de calidad del servicio	Satisfecho		Aceptable		Insatisfecho		Total		Prueba X <sup>2</sup> Signif.
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Alta	25	20.2%	0	0.0%	0	0.0%	25	20.2%	85.7983  p<0.01
Media	20	16.1%	53	42.7%	14	11.3%	87	70.1%	
Baja	0	0.0%	2	1.6%	10	8.1%	12	9.7%	
	45	36.3%	55	44.3%	24	19.4%	124	100.0%	

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.



**Figura 21.** Graduados según Calidad del servicio educativo y Dim. 1 Satisfacción con Universidad y carrera. Facultad Ciencias Salud, 2010-2018.

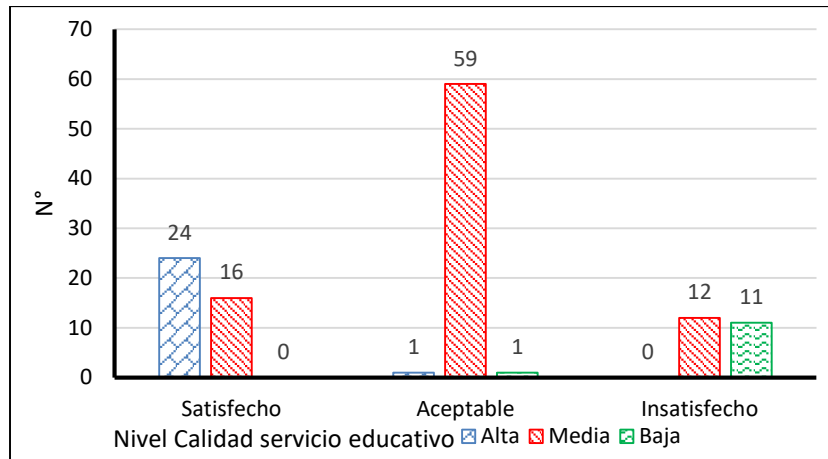
En la Tabla 27a, se presenta la valoración de la calidad del servicio educativo y la Satisfacción del graduado en la dimensión Satisfacción con la Universidad y carrera, reportándose que 20.2% de los encuestados señalan un nivel alto de calidad del servicio educativo y a la vez un nivel “satisfecho” en la dimensión satisfacción con la universidad y carrera, frente a un 8.1% de encuestados que señalan un nivel bajo de la calidad del servicio educativo y a la vez perciben como “insatisfacción” en la dimensión satisfacción con universidad y carrera. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de la dimensión satisfacción con universidad y carrera ( $p < 0.01$ ).

**Tabla 27b**

**Calidad del servicio educativo y Satisfacción con Profesión. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.**

Nivel de calidad del servicio	Satisfecho		Aceptable		Insatisfecho		Total		Prueba X <sup>2</sup> Signif.
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Alta	24	19.4%	1	0.8%	0	0.0%	25	20.2%	101.4172  p<0.01
Media	16	12.9%	59	47.5%	12	9.7%	87	70.1%	
Baja	0	0.0%	1	0.8%	11	8.9%	12	9.7%	
	40	32.3%	61	49.1%	23	18.6%	124	100.0%	

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.



**Figura 22.** Calidad del servicio educativo y Dim. 2: Satisfacción del graduado – Satisfacción con Profesión. Facultad Ciencias Salud, 2010-2018.

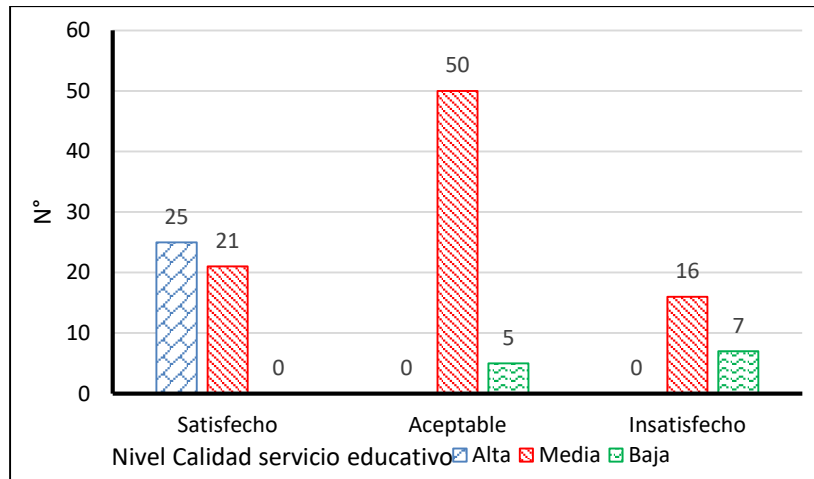
En la Tabla 27b, se presenta la valoración de la calidad del servicio educativo y la Satisfacción del graduado en la dimensión Satisfacción con la Profesión, reportándose que 19.4% de los encuestados señalan un nivel alto de calidad del servicio educativo y a la vez un nivel “satisfecho” en la dimensión satisfacción con la Profesión, frente a un 8.9% de encuestados que señalan un nivel bajo de la calidad del servicio educativo y a la vez perciben como “insatisfacción” en la dimensión satisfacción con Profesión. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de la dimensión satisfacción con la profesión ( $p < 0.01$ ).

**Tabla 27c**

***Calidad del servicio educativo y Satisfacción con Desempeño Profesional. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.***

Nivel de calidad del servicio	Satisfecho		Aceptable		Insatisfecho		Total		Prueba X <sup>2</sup> Signif.
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Alta	25	20.2%	0	0.0%	0	0.0%	25	20.2%	64.4168  $p < 0.01$
Media	21	16.9%	50	40.4%	16	12.9%	87	70.2%	
Baja	0	0.0%	5	4.0%	7	5.6%	12	9.6%	
	46	37.1%	55	44.4%	23	18.5%	124	100.0%	

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.



**Figura 23.** Calidad del servicio educativo y Dim. 3: Satisfacción del graduado Satisfacción con Desempeño Profesional. Facultad Ciencias Salud, 2010-2018.

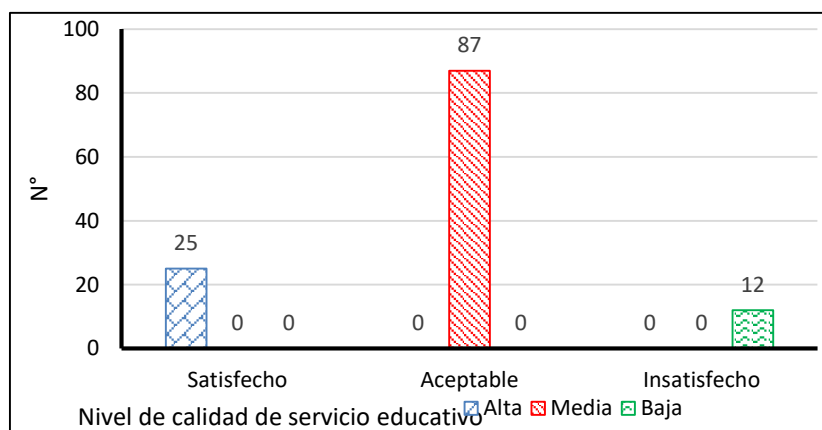
En la Tabla 27c, se presenta la valoración de la calidad del servicio educativo y la Satisfacción del graduado en la dimensión Satisfacción con Desempeño Profesional, reportándose que 20.2% de los encuestados señalan un nivel alto de calidad del servicio educativo y a la vez un nivel “satisfecho” en la dimensión satisfacción con el desempeño profesional, frente a un 5.6% de encuestados que señalan un nivel bajo de la calidad del servicio educativo y a la vez perciben como “insatisfacción” en la dimensión satisfacción con desempeño Profesional. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de la dimensión satisfacción con el desempeño la profesional ( $p < 0.01$ ).

**Tabla 28**

**Calidad del servicio educativo y Satisfacción del graduado. Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.**

Nivel de calidad del servicio	Satisfecho		Aceptable		Insatisfecho		Total		Prueba X <sup>2</sup> Signif.
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Alta	25	20.2%	0	0.0%	0	0.0%	25	20.2%	248.0000  p<0.01
Media	0	0.0%	87	70.1%	0	0.0%	87	70.1%	
Baja	0	0.0%	0	0.0%	12	9.7%	12	9.7%	
	25	20.2%	87	70.1%	12	9.7%	124	100.0%	

Fuente: encuesta sobre calidad de servicios educativos y satisfacción FCS-UNTumbes.



**Figura 24.** Calidad del servicio educativo y Satisfacción del graduado Facultad Ciencias de la Salud, 2010-2018.

En la Tabla 28, se presenta la valoración de la calidad del servicio educativo y la Satisfacción del graduado, reportándose que 20.2% de los encuestados señalan un nivel alto de calidad del servicio educativo y a la vez un nivel “satisfecho” en la dimensión satisfacción del graduado, frente a un 9.7% de encuestados que señalan un nivel bajo de la calidad del servicio educativo y a la vez perciben como “insatisfacción” en satisfacción del graduado. Se encuentran diferencias altamente significativas entre el nivel de calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción del graduado ( $p<0.01$ ).

## 4.2. Discusión

El Análisis del perfil del graduado. Describir el perfil académico y socio- laboral del graduado en el presente estudio tiene gran importancia porque constituye una variable interviniente que afecta a la valoración que se le de a la calidad del servicio como a la satisfacción del graduado, porque se necesita saber desde que posición responde positiva o negativamente los ítems de dichas variables; La mayoría de los graduados encuestados dado el periodo de evaluación entre 2010 a 2018, tienen entre 27 a 32 años, la mayoría son mujeres, se registran más egresados de obstetricia que de enfermería, destaca que el 61% tiene por ocupación el servicio asistencial. El sector donde labora principalmente es el sector público, y dentro de este, predomina el régimen laboral del Decreto Legislativo 276, la mayoría tiene menos de 7 años de servicio en la ocupación actual.

El mayor grupo de graduados inició sus estudios entre 2007 2009, y egresó entre 2013 a 2015, la mayoría de egresados (62.1%) califican a la formación como buena o muy buena, solo 13.7% de los encuestados tuvo mérito de quinto superior, 47.6% el mérito del tercio superior y solo 4.8% el beneficio del programa de movilidad estudiantil, 8.9% señala tener título de segunda especialidad, 12.9% grado de maestro y 7.3% el grado de doctor. El 84.7% de los encuestados está activo en el respectivo colegio profesional, la mayoría ha tenido progresión, ascenso o mejora laboral por desempeño, específicamente señalan por pasar de condición de contratado o CAS a ser nombrado con D. Leg. 276. Finalmente, la mayoría de los encuestados tienen satisfacción económica de su profesión y con su actual trabajo, de igual forma consideran que es afín a su trabajo y afirman sentirse comprometidos con su quehacer laboral.

La edad del encuestado, se reporta que la mayoría de los graduados registra edades entre 27 a 32 años (72.6%), Salinas (2007) reporta a diferencia nuestra, estudiantes y no graduados, con edades entre 21 a 25 años, Periañez (1999) encontró una influencia entre la edad (más jóvenes) con la satisfacción (muy

satisfactoria). El resto de las variables del perfil del encuestado no tienen una influencia sobre la percepción de la calidad del servicio ni con la percepción de la satisfacción del graduado.

La variable calidad de servicio educativo, se ha desagregado en dimensiones y a su vez en indicadores, a partir de un modelo de cuestionario de encuesta elaborado para la presente investigación, la misma que cuenta con la respectiva validez (coeficiente de Pearson) y confiabilidad (alfa de Cronbach). Salinas (2007), en su estudio sobre la “satisfacción del Estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias — UAMAC de la Universidad Autónoma de Tamaulipas”, México, estudio la calidad universitaria en ocho clases o dimensiones: Facultad, Oferta Académica, Procesos Relacionados a la Matrícula, Instalaciones Físicas, Servicios Estudiantiles de Apoyo Académico, Clima Universitario y Servicios Estudiantiles Complementarios. Dichos rubros tienen similitud con los nuestros, por ejemplo la dimensión Infraestructura es equivalente a instalaciones físicas, la dimensión servicios de apoyo es equivalente a servicios estudiantiles de apoyo académico, la dimensión Imagen global es equivalente a Clima universitario, la dimensión proyección social es equivalente a servicios estudiantiles complementarios, y las dimensiones proceso de enseñanza-aprendizaje e investigación se relacionan con la dimensión Facultad de Salinas (2007).

Para el análisis de la calidad del servicio educativo. De la tabla 11b se toma la dimensión A. Infraestructura de nuestro estudio, se observa que predomina la valoración regular o media en 58.9% de encuestados, solo 25.0% de los encuestados considera a la calidad de servicio educativo - dimensión Infraestructura como alta, de igual forma solo 27.9% de egresados de obstetricia así lo considera y a su vez 21.4% de enfermería, este menor porcentaje en los graduados de enfermería pueda deberse a que la Escuela de Enfermería no cuenta con aulas ni ambientes físicos propios, los que se comparten con otras escuela en la Ciudad Universitaria, a diferencia de obstetricia que ya contaba desde su funcionamiento, en 1986 con local propio al lado del Hospital “JAMO”. Pese a ello, la valoración de la dimensión

infraestructura alta es reportada para el indicador instalaciones y equipamientos por el 33.9% de encuestados, el indicador servicios de biblioteca y recursos Bibliográficos por el 36.3% de encuestados y el indicador servicios de laboratorios, Internet y otros por el 33.1% de los graduados consultados. Dichos resultados son muy inferiores a los reportados por otros autores toda vez, que la percepción que se da a la infraestructura como buena o alta se da en porcentajes superiores al 50% en estudios internacionales como nacionales. Salinas (2007) señala que en la Universidad de Tamaulipas (México), 60% valoran con alta o buena la infraestructura física, pero solo 40% valoran como alta la calidad de los laboratorios, en una Universidad de Puerto Rico, Garcés (2004) reporta que 88% de estudiantes perciben como de calidad alta a la infraestructura.

En relación a la dimensión B. Proceso de Enseñanza-Aprendizaje que incluye los indicadores Competencia docente, Calidad de la enseñanza recibida y Aprendizaje se encuentra que solo el 21.8% valora a la calidad del proceso de enseñanza- aprendizaje como alto, siendo los graduados de Enfermería (19.6%) que lo perciben con menor porcentaje que Obstetricia (23.5%). Respecto a los indicadores de esta dimensión, la competencia docente es valorada como de calidad alta por el 33.9% de graduados, la enseñanza es percibida como de alta calidad por el 25.8% de egresados y el indicador aprendizaje es percibido como de calidad alta por el 29.0% de los graduados. A este respecto, la percepción de calidad alta es hecha por 1 de cada 5 graduados, cifra muy inferior toda vez que diversos autores, cuyas investigaciones relievan la satisfacción por los servicios prestados, como una valoración que para nosotros es la percepción de la calidad del servicio educativo, así, Rodríguez y Robles (2004), asevera que el alumnado valora como satisfactorio el desempeño de los profesores en un 79%, la Universidad de Colima (México) lo percibe en 72%, Perriñez (1999) refiere una tasa por la percepción de la labor del profesor en 39%, de igual modo Cao (1999) señala tasa de 59% superior a otros apartados institucionales. Los diversos estudios destacan la enorme importancia del papel docente, y las tasas superiores al 50%, que son diferentes a las nuestras por ser bajas.

En cuanto a la dimensión C. Investigación de nuestra investigación, se reporta que solo el 25.8% de los encuestados perciben como de calidad alto, siendo 23.2% de los encuestados de enfermería y 27.9% de los encuestados de obstetricia que la consideran alta, de igual modo, es mayor el porcentaje de graduados de obstetricia que enfermería, esta percepción entre otros aspectos puede deberse a que la planadocente de obstetricia tiene mayor tiempo de servicio docente y por ende en investigación, desde 1986 a diferencia de enfermería que sus docentes tienen menos años de ejercicio docente en la Escuela y son menos profesores incluso, lo que redundo en una menor contribución investigativa. A su vez, y compatible con lo expresado anteriormente, el indicador investigación docente es percibido como alto por el 33.9% de graduados, el indicador apoyo a la investigación del graduado es percibida como de calidad alta por solo el 29.8%. Estos resultados exigen se adopten estrategias para elevar el quehacer docente integrando a los estudiantes en la formación de competencias de investigación durante el proceso formativo como un mayor apoyo institucional de diverso tipo (financiamiento, promoción de la investigación, programas de movilidad docente y estudiantil, etc.) para incrementar en número y en calidad la producción intelectual de docentes y las competencias de los estudiantes y que se cristaliza con la obtención de la tesis de los graduados.

En relación a la dimensión D. Proyección y Extensión Universitaria que incluye los indicadores Proyección y responsabilidad social, Servicios de Orientación externa y Cooperación técnica y Prácticas pre profesionales, se reporta que solo 25.8% de los graduados percibe como de calidad alta, 26.8% de los egresados de enfermería lo consideran alto y 25.0% de egresados de obstetricia. En cuanto al indicador Proyección y responsabilidad social, 36.3% lo consideran de calidad alta, respecto al indicador Servicios de Orientación externa y Cooperación técnica, 38.7% de encuestados lo consideran calidad alta, el indicador prácticas pre profesionales lo consideran de calidad alta el 29.0%. la percepción de la calidad en esta dimensión tiene un porcentaje bajo considerando que la formación se centra en buena parte, en una formación orientada a la prevención donde la interacción con la comunidad, acciones de proyección social y prácticas comunitarias dentro de las materias o asignaturas

es una constante, lo cual obliga a replantear las debilidades que encuentra los estudiantes y condicionan la percepción a valoración de la calidad como alta en 1 de cada 4 graduados.

Respecto a la dimensión E. Servicios de apoyo, el estudio reporta que solo 26.6% de los graduados considera esta dimensión de calidad de servicio educativo como alta, el indicador Servicios de apoyo estudiantil, bolsas de trabajo y exoneraciones es valorado con un nivel de calidad alto por el 30.6% de encuestados, el indicador Servicios de apoyo extra académico (Bienestar, recreación, deportes, etc.) es valorado como calidad alto por 40.3% de los graduados, siendo valorado por 42.9% de egresados de enfermería y por el 38.2% de egresados de obstetricia. Probablemente en este último indicador si se perciba una mayor valoración de calidad alta, debida a un mayor integración institucional, por la presencia e impacto que hace la Universidad por cuestiones de bienestar universitario y apoyo a deportes, así como al grupo de danzas, donde mayormente participan estudiantes de enfermería y obstetricia.

En relación a los graduados según calidad de servicio educativo en la dimensión F. Costos de los Servicios la valoración de calidad alta es de solo 25.8% de los egresados, el indicador Costos (de servicios educativos y tasas educacionales) es valorado como de calidad alta, esto es, una relación de costo o tasas vs servicio percibido, en el 37.9% de los graduados. A su vez, el 37.9% de los encuestados perciben como de calidad alto al indicador Políticas de beneficios, exoneraciones y premiaciones y al indicador Pagos de derechos de graduación, titulación, certificaciones y otros como de calidad alto en 33.9% de encuestados. Se puede observar que el porcentaje de percepción alta de la calidad de los servicios en esta dimensión es ligeramente superior a otros indicadores o dimensiones por cuanto la Universidad progresivamente ha venido disminuyendo las tasas de servicios académicos y a su vez, ha ido aumentando los beneficios, exoneraciones y reconocimientos a sus estudiantes. En relación a la dimensión G Imagen global de la calidad de servicio educativo, se encuentra que 28.2% de los egresados consideran a la calidad como alta, el indicador Clima organizacional e imagen institucional es

valorado como calidad alto por el 38.7% de encuestados y el indicador Percepción de la calidad institucional por el 36.3% de los graduados.

De forma general la calidad de Serv. Educ. es valorada como alta por apenas 20.2%, esto es 1 de cada 5, pese a ello, solo 9.7% la percibe como de calidad bajo mala. Las cifras reportadas por nuestro estudio en todas las dimensiones de calidad de servicios como de calidad alta, son las menores comparadas con diversos estudios, una razón podría explicarse porque los instrumentos son relativamente diferentes y pueda que midan percepciones diferentes, además, encuestar a un estudiante es diferente que encuestar a un egresado, donde ya ha tenido algunos años fuera del recinto y con la madurez del ejercicio profesional de su carrera, hace que las respuesta no hayan sido adecuadas o se valoren de otra forma.

Respecto a la calidad del servicio educativo, estudios como Salinas (2007) en la Universidad de Tamaulipas, México, reporta niveles de percepción de calidad de 70%, Castillo (1996) en la Universidad de los Andes en Bogotá, Colombia, 80%; En la Universidad de Colima (2005), México, consideran la infraestructura y servicios universitarios en un 86.6%. Cabe destacar que todos estos estudios están más referidos a estudios de estudiantes y en nuestro caso, se hacen con graduados.

Para el análisis de la Satisfacción del graduado. La satisfacción del graduado que prescribe el encuestado, está asociado con niveles de satisfacción alto del 36.3% para la dimensión 1: satisfacción con la Universidad y carrera, 32.3% para la dimensión satisfacción con la profesión y Escuela 37.1% para la dimensión 3. Satisfacción con el desempeño. Pero de forma global el porcentaje de graduados que perciben la calidad como alta, es del 20.2%, cifra muy inferior a los diversos referidos como antecedentes.

Analizar la relación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción del graduado, se encuentra que las cifras reportadas por nuestro estudio son muy bajasen cuanto a porcentaje de valoración como nivel de satisfacción alto, así

Salinas (2007) en la Universidad de Tamaulipas (México) refiere tasas del 75%, las nuestras representan menos de la mitad, lo que si es relevante es que la valoración que se hace en nuestro estudio respecto a la relación entre calidad de servicio educativo y satisfacción del graduado, es que se presentan diferencias altamente significativas, tanto a nivel de variables como de dimensiones ( $p < 0.01$ ), lo cual explica que los graduados que tienen un buen trabajo, y un desempeño profesional, refieren un nivel de satisfacción alto frente a otros, también, destaca que estos graduados se localizaron en el tercio superior, algunos tienen estudios de segunda especialidad y otros maestría, y tienen un trabajo adecuado a la formación recibida. En tanto que la mayoría de graduados que perciben como nivel de satisfacción medio, refleja el sinsabor de las condiciones que encuentra en el seno de la Facultad o Universidad, y que hacen que perciban como con pocas exigencias en la formación y por ende una insatisfacción que se expresa en sus opiniones.

Como comentarios finales de la investigación, es preciso indicar que nuestro estudio presenta algunas limitaciones como todos los estudios, pero se observa dificultades en la entrega del cuestionario lleno, lo que dificulta registrar todas las respuestas, debiendo volver a tomar datos.

Por otro lado, los graduados de la Facultad de Ciencias de la salud, por ser egresados de carreras de salud, requieren de un gran capacidad de preparación, y por ello, la Universidad debe procurar que la formación sea armoniosa, y la interacción con los egresados no debe ser de un divorcio absoluto, esto es, no se hace un seguimiento al egresado, y hace que en encuestas como la del presente estudio se reflejen estas insatisfacciones, percepciones y malestares.



## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES

1. La calidad del servicio educativo se relaciona de forma altamente significativa con la satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes; de igual modo las dimensiones de la calidad del servicio educativo (Infraestructura, Proceso enseñanza – aprendizaje, Investigación, Proyección y extensión universitaria, Servicios de apoyo, Costos de los servicios e Imagen global) se relacionan de forma significativa con las dimensiones de la satisfacción de los graduados (Satisfacción con la Universidad y la carrera, Satisfacción con la Profesión obtenida, Satisfacción por el desempeño Profesional).
2. El graduado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, se caracteriza por tener al 72.6% de graduados (71.5% de enfermería y 73.5% de obstetricia) con una edad entre 27 a 32 años; 83.1% de graduados (83.9% de enfermería y 82.4% de obstetricia) son mujeres; 67.0% de graduados (61.0% de enfermería y 71.8% de obstetricia) se dedican al servicio asistencial; 72.9% (74.1% de enfermería y 71.9% de obstetricia) laboran en el sector público.
3. La calidad del servicio educativo es percibido por los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de forma predominante en el nivel medio de calidad (70.1% de los encuestados, 73.3% de los enfermeros y 67.6% de los obstetras); y sigue dicha tendencia en las dimensiones de calidad del servicio: Infraestructura (57.3% de los encuestados, 62.5% de los enfermeros y 53.0% de los obstetras), Proceso de Enseñanza-Aprendizaje (68.5% de los encuestados, 71.5% de los enfermeros y 66.2% de los obstetras), Investigación

(55.7% de los encuestados, 62.5% de los enfermeros y 50.0% de los obstetras), Proyección y Extensión Universitaria (58.1% de los encuestados, 57.1% de los enfermeros y 58.8% de los obstetras), Servicios de Apoyo (51.6% de los encuestados, 55.4% de los enfermeros y 48.6% de los obstetras), Costos de los Servicios (56.5% de los encuestados, 57.1% de los enfermeros y 55.9% de los obstetras), Imagen Global (58.9% de los encuestados, 60.8% de los enfermeros y 57.4% de los obstetras).


4. La percepción de la satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud, de forma mayoritariamente en el nivel de satisfacción aceptable (70.1% de los encuestados, 73.3% de los enfermeros y 67.6% de los obstetras); siguiendo dicha tendencia en las dimensiones de satisfacción del graduado: Satisfacción con la Universidad y la carrera (44.3% de los encuestados, 44.7% de los enfermeros y 44.1% de los obstetras), la Satisfacción con la profesión (49.2% de los encuestados, 50.0% de los enfermeros y 48.5% de los obstetras) y la Satisfacción con el desempeño (44.4% de los encuestados, 48.3% de los enfermeros y 41.2% de los obstetras).
  
5. La prueba Chi Cuadrado en ambos casos se consignan los resultados de las relaciones entre las dimensiones de la calidad del servicio con las dimensiones de la satisfacción del graduado, así como de la variable calidad del servicio con la variable satisfacción del graduado, como se puede observar, todos resultados presentan un valor de 0,000 o ( $p < 0.01$ ) y por ende alta significanci, esto es, que las dimensiones de la calidad del servicio educativo se relacionan significativamente con las dimensiones de la satisfacción del graduado.



## CAPÍTULO VI

### 6. RECOMENDACIONES

1. Considerando que el periodo de evaluación de los graduados correspondió a egresados entre 2010 a 2018 y no se incluyeron a las promociones de años anteriores a 2010, se sugiere que se realicen nuevos estudios considerando estos resultados, pero amplíen periodo de egreso, desde año 2000 y así ver como ha evolucionado con un periodo mayor de tiempo la percepción de los egresados, y así conocer su perfil y situación laboral, indicador de calidad de la Facultad.
2. Es importante que la Facultad instaure un sistema de seguimiento al gresado, y desarrollar procesos de formación continua para en primer lugar cumplir con las exigencias de licenciamiento y acreditación y por otro lado, tener a sus graduados en permanente actualización y ligados a la Universidad, de manera que se crea una mirada mas compartida e integradora de la Universidad y sus egresados.
3. Entre el sistema de seguimiento al egresado, la Universidad debe disponer de una recolección censal de todos los graduados, de modo que mantenga en primer lugar contacto para difundir servicios y pretender actualizar sus conocimientos, en segundo lugar, monitorear su accionar con informaciones, respuestas a sus consultas y llenado de encuestas para saber sus necesidades, sus exigencias y su situación laboral, con el fin de corregir en la formación actual y evitar no se cometan los mismos errores de formación.
4. La Universidad y en especial la Facultad debe hacer convocatorias para hacer partícipe a egresados con amplia experiencia para compartir sus experiencia, integrar redes temáticas, realizar investigaciones interdisciplinarias y



acrecentar la producción intelectual que permita posicionar tanto a la Universidad como laboral como y académicamente a sus egresados.



## CAPÍTULO VII

### 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almarcha, A. (2001). Misión de la universidad. Enseñanza superior y competitividad: la globalización de los mercados. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 93 (1).
- Almarcha, A. y Cristóbal P. (2000). Competencia e indicadores de la universidad en la inserción laboral de los titulados universitarios. *Revista galego-portuguesa de Psicología e Educación*, 4 (5).
- Almarcha, A. y Fernández M. (1999). Análisis de la situación de las enseñanzas en la universidad. *Revista Galego-Portuguesa de Psicología e Educación*, 3 (4).
- Alonso E., Reboloso E., Pozo C., y Fernández B. (1999). Evaluación de la calidad en la educación superior. En: *Papeles del Psicólogo*, 1999. Vol. (74). Universidad de Almería.
- Alonso, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la educación superior*, 45(178).
- Alvarado, L. J. & Díaz, F. I. (2015). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. *Pensamiento & Gestión*, (38).
- Alves, H., y Raposo M. (2003). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidade da Beira Interior. *International Review on Public and Non Profit Marketing*, 1 (1).

- Arambewela, R. y Hall, J. (2008). A Model of Student Satisfaction: International Postgraduate Students from Asia. *European Advances in Consumer Research*, 8.
- Arévalo, L. J. (2016). Validación de un instrumento para la medición de la calidad del servicio al cliente externo en el ámbito universitario. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Centro Regional Soacha, Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, Programa de Psicología, Cuba.
- Arias, A.; Simon, J y Simon, C. (2016). Evaluación de la calidad del Máster en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos de la Universidad Complutense de Madrid. *Investig. bibl [online]*. 2016, vol.30, n.70.
- Bajo, N. (2010). Oportunidades y retos del Espacio Europeo de Educación Superior. *Anuario Jurídico y Económico Esculensiense*, XLIII.
- Betancourt Y. (2009). Procedimiento para la evaluación de la calidad percibida del servicio educativo de pregrado en la Facultad de Ciencias Economicas del Centro Universitario de Las Tunas, Universidad de Camagüey. (Tesis Maestría) Master en Dirección.Las Tunas, Cuba.
- Bitner, M. J y Hubbert A. R. (1994): "Encounter Satisfaction versus Overall Satisfaction versus Quality", en Rust, R. T. y Oliver, R. I. (eds), *Service quality: New Direction in Theory and Practice*, Oaks, CA: Sage.
- Bricall, J. M. (2000). Universidad 2000, Madrid: Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas.
- Capelleras, J. L. y Veciana J. M. (2001). Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida. Document de treball nº 2001/4, Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Carreras, A. (2010). Modelo estadístico de evaluación de los servicios públicos locales mediante la aplicación del paradigma intencional, Tesis Doctoral: Universidad CEU-San Pablo.

- Cervera A., Schlesinger W., Iniesta M. A. y Sánchez, R. (2012). Medición de la imagen de la universidad y sus efectos sobre la identificación y lealtad del egresado: una aproximación desde el modelo de Beerli y Díaz. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC* Septiembre 2012, Vol. 16, n.º 2.
- Cevallos D. (2014). La Calidad Educativa en la realidad Universitaria Peruana frente al Contexto Latinoamericano. *Flumen* 7 (1) (2014), *Revista de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Perú*.
- CFI group (2008). American Customer Satisfaction Index. Methodology report, Ann Arbor: University of Michigan.
- Cronin, J. J., Brady M. K. y Hult, T. M. (2000). Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. *Journal of Retailing*, 76 (2).
- Cronin, J. Joseph Jr. y Steven A. Taylor (1992): "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, 56.
- Cronin, J. Joseph Jr. y Steven A. Taylor (1994): "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality", *Journal of Marketing*, 58.
- Davalillo A. C. y Aja N. (2002): Gestión Innovadora en Centros Universitarios y Modelo EFQM Resultados en los clientes. España. <http://www.sc.ehu.es/svwkalit/ActividadesRealizadas/castellano/contenido/CursoVerano2002/ResumenesPonencias/ResultadosClientes>.
- De Miguel, F M. (2000). Reinventando la universidad. Gestión y análisis de políticas públicas.
- De Miguel, F. M. (2003a). Política de Universidad: Retos futuros. *Revista de estudios políticos*, 122.

- De Miguel, F. M. (2003b). Evaluación de la calidad de las titulaciones universitarias. Guía metodológica, Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte/Consejo de Coordinación Universitaria.
- De Miguel, F. M. (2004). Evaluación institucional versus acreditación en la enseñanza superior. Implicaciones para la mejora. Contextos educativos.
- De Miguel, F. M. (2005). Universidad y Democracia. Cádiz: Fundación Municipal de Cultura/Ayuntamiento de Cádiz.
- De Miguel, J. M., Caïs, J., y Vaquera, E. (2001): Excelencia. Calidad de las universidades españolas, Madrid: CIS.
- De Miguel, J., Ching, L. (2012). Impact of Globalization on Higher Education: The Process of Privatization. Primer Congreso Internacional de Ciencias Sociales: Retos Locales, Regionales, y Globales del Desarrollo Humano, Cuernavaca (México), 19 septiembre 2012.
- Díaz, A. G. (2008). Oferta Académica Flexible bajo el Concepto del Justo a Tiempo. En: Formación universitaria, 1(2).
- Fayos T., M. Gonzalez-Gallarza , D. Servera y F. Arteaga (2011). Análisis y evaluación del servicio de formación universitaria: implicaciones para el marketing estratégico de las universidades. En Revista de Investigación en Educación, vol. 2, núm. 9, España.
- Firdaus, A. (2006a). Measuring Service Quality in Higher Education: Three Instruments Compared. International Journal of Research and Method Education, 29 (1).
- Firdaus, A. (2006b). The Development of HEdPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality for the Higher Education Sector. International Journal of Consumer Studies, 30 (6).
- Freire, M. J. (2009). Competencias profesionales de los universitarios, A Coruña: Consejo Social de la Universidad de A Coruña.

- Freire, M. J. (2011). La inserción laboral de los egresados de la Universidad de A Coruña 2008/2009, A Coruña: Observatorio Ocupacional-Universidade da Coruña.
- Fundación Universidad Empresa (2009). Formación universitaria versus demandas empresariales. Informe de resultados y conclusiones, Madrid: Fundación Universidad Empresa.
- García, M., Gil, I., Berenguer, G. (2015). Dimensionalidad del servicio universitario: una aproximación desde un enfoque de marketing. Revista iberoamericana de educación superior, 6(15).
- Gonzales, E. (2016). Problemas urgentes de la educación en el Perú. Entrevista de Punto.Edu, blog PUCP (marzo 2016).
- González, I. (2004). Calidad en la universidad. Evaluación e indicadores, Salamanca: Editorial Universidad de Salamanca.
- Hernández, R., Baptista, M. P., Fernández, C. (2010). Metodología de la investigación. Quinta edición, México: Mc Graw Hill.
- Iglesias de Ussel, J., De Miguel J. M. y Trinidad A. (2009). Sistemas y políticas de educación superior, Madrid: CES.
- James, O. y John, P. (2007). Public Management at the Ballot Box: Performance Information and Electoral Support for Incumbent English Local Government. Journal of Public Administration Research and Theory, 17.
- Jurkowitsch, S.; Vignali C. y Kaufmann H. (2006). A Student Satisfaction Model for Austrian Higher Education Providers Considering Aspects of Marketing Communication. Innovative Marketing, 2 (3).
- Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Leblanc, G. y Nguyen N. (1997). Searching for excellence in business education: an exploratory study of customer impressions of service quality. International Journal of Educational Management, 11 (2).

- Marzo, M., Pedraja M., Rivera M. P. (2005b). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, 19 (6).
- Marzo, M., Pedraja, M., Rivera, M. P. (2005a). Measuring customer satisfaction in summer courses. *Quality Assurance in Higher Education*, 13 (1).
- Mato, D. (2013). Contribución de experiencias de vinculación social de las universidades al mejoramiento de la calidad académica y factores que limitan su desarrollo y valoración institucional. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, 18(1).
- MINEDU. (2015). Lineamientos de Política para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior Universitaria: aportes y recomendaciones. Informe Comisión Consultiva creada mediante Resolución Suprema N° 008-2015-MINEDU.
- Mur N., Casanova, M., Iglesias M., González M., Zerquera C., Gil M. (2014). Consejo de carreras universitarias: un espacio para gestionar la calidad académica en las universidades médicas. *Medisur [Internet]*. 2014 Oct [citado 2017 Mayo 19]; 12(5).
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, *Journal of Marketing Research*, 17.
- Oliver, R. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, Armonk, M.E.: Sharpe.
- Olsen, L. L. y Johnson M. D. (2003). Service Equity, Satisfaction, and Loyalty: From Transaction-Specific to Cumulative Evaluations”, *Journal of Service Research*, 5 (3).
- Palominos, P. I., Quezada, L. E., Osorio, C. A., Torres, J. A., Lippi, L. M. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, [S.l.], v. 7, n. 18, ene. 2016.

- Parasuraman, A., Valarie Zeithaml y Leonard L. Berry (1991). Refinement and Reassessment of SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67 (4).
- Parasuraman, A., Valarie Zeithaml y Leonard L. Berry (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64
- Pereira M. (2014). Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados. (Tesis doctoral). Universidad de A Coruña, La Coruña.
- Periáñez, R. (1999): Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Resultados de un análisis exploratorio en la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de la Universidad de Sevilla. Vicerrectorado de Calidad-Instituto de Ciencias de la Educación. Sevilla, España. 211pp.
- RAE (2014). Diccionario de la Real Academia Española. RAEI, 2014.
- Rojas, D. (2001). Metodología de la investigación. Ed. Pearson, Colombia.
- 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 doctoral). Programa de Doctorado Formación e investigación en medio ambiente en el Contexto Iberoamericano. Universidad de Sevilla, España.
- Salinas, A., Morales, J. A. Martínez, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria* 2008, N.º 31.
- Sanz, L, Cruz I. y Alva K. (2013). Time to Tenure in Spanish Universities: An Event History Analysis. *PLoS ONE* 8 (10).
- Shingler, J., Van Loon, M., Alter T., y Bridger, J. (2008). The Importance of Subjective Data for Public Agency Performance Evaluation. *Public Administration Review*, 68 (6).

The World Bank (2002). *Constructing Knowledge Societies: New Challenges for Tertiary Education*, Washington D.C: The World Bank.

Torres, E., y Araya L. (2010). Construcción de una escala para medir la calidad del servicio de las universidades: Una Aplicación al contexto chileno. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 16 (1).

UNESCO (2005). *Towards Knowledge Societies*, Paris: UNESCO.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2014). Resultados de la encuesta de egresados de pregrado de la UNMSM al mes de julio 2013. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Oficina General de Planificación, Oficina de Estadística e Informática, Lima.

Vera, S. y França, J. (2013). El precio de la carrera. Precios universitarios 2013-14 en Cataluña y análisis de la evolución del precio total de los estudios, Cataluña: Observatori del Sistema Universitari.

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52.

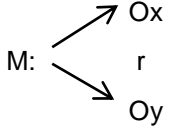


## CAPÍTULO VIII

### 8. ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad del servicio educativo y satisfacción de los graduados de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional de Tumbes, 2010 – 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes egresados entre 2010 a 2018?	<p><b>A. OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes egresados entre 2010 a 2018.</p> <p><b>B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) Describir las características socio-laborales y académicas de los graduados de las escuelas de enfermería y obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, egresados entre 2010 a 2018.</p> <p>b) Identificar el nivel de calidad del servicio educativo percibido por los graduados de las escuelas de enfermería y obstetricia de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, egresados entre 2010 a 2018.</p> <p>c) Identificar la percepción de la satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, egresados entre 2010 a 2018.</p> <p>d) Establecer la relación de los indicadores y dimensiones de calidad del servicio educativo con las dimensiones de la satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, egresados entre 2010 a 2018.</p>	<p>Hi: “Existe relación directa y positiva entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes egresados entre 2010 a 2018”.</p>	<p>X: CALIDAD DEL SERVICIO.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Infraestructura Proceso enseñanza - aprendizaje Investigación Proyección y extensión universitaria Servicios de apoyo Costos de los servicios Imagen global</p> <p>Y: SATISFACCIÓN DEL GRADUADO</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>- Satisfacción con la Universidad y la carrera. - Satisfacción con la Profesión obtenida. - Satisfacción por el desempeño Profesional.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> No Experimental</p> <p><b>Diseño investigación:</b> Descriptiva correlacional</p>  <p><b>Población y muestra:</b></p> <p><u>Población:</u> Graduados 2010-2018 Fac. CC. Salud UNTumbes. N= 652.</p> <p><u>Muestra:</u> Se calculó tamaño muestral. n = 124</p> <p>Muestra: estratificada por escuela y sexo del graduado.</p>

## Anexo 2: Operacionalización de variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Categorías	Rango valores	Items
Variable X: Calidad del servicio educativo	<b>Infraestructura</b>	Instalaciones y equipamientos	Ordinal	Alta Media Baja	8 - 12 4 - 7 0 - 3	1, 2, 3
		Servicios de biblioteca y recursos Bibliográficos	Ordinal	Alta Media Baja	8 - 12 4 - 7 0 - 3	4, 5, 6
		Servicios de laboratorios, Internet y otros.	Ordinal	Alta Media Baja	8 - 12 4 - 7 0 - 3	7, 8, 9
		Dim. Infraestructura	Ordinal	Alta Media Baja	24 - 36 12 - 23 0 - 11	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
	<b>Proceso enseñanza - aprendizaje</b>	Competencia docente	Ordinal	Alta Media Baja	8 - 12 4 - 7 0 - 3	10, 11, 12
		Enseñanza (calidad enseñanza recibida)	Ordinal	Alta Media Baja	11 - 16 6 - 10 0 - 5	13, 14, 15, 16
		Aprendizaje (o progreso personal)	Ordinal	Alta Media Baja	11 - 16 6 - 10 0 - 5	17, 18, 19, 20
		Dim. Proceso E-A	Ordinal	Alta Media Baja	29 - 44 14 - 29 0 - 13	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
	<b>Investigación</b>	Investigación docente	Ordinal	Alta Media Baja	8 - 12 4 - 7 0 - 3	21, 22, 23
		Apoyo a la investigación del graduado	Ordinal	Alta Media Baja	8 - 12 4 - 7 0 - 3	24, 25, 26
		Dim. Investigación	Ordinal	Alta Media Baja	16 - 24 8 - 15 0 - 7	21, 22, 23, 24, 25, 26
	<b>Proyección y extensión universitaria</b>	Proyección y responsabilidad social	Ordinal	Alta Media Baja	8 - 12 4 - 7 0 - 3	27, 28, 29
		Servicios de Orientación externa y Cooperación técnica	Ordinal	Alta Media Baja	8 - 12 4 - 7 0 - 3	30, 31, 32
		Prácticas pre profesionales	Ordinal	Alta Media Baja	8 - 12 4 - 7 0 - 3	33, 34, 35
		Dim. Proy. Y Ext. Univ.	Ordinal	Alta Media Baja	24 - 36 12 - 23 0 - 11	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35
	<b>Servicios de apoyo</b>	Serv. apoyo estudiant, bolsas trabajo y exoneraciones.	Ordinal	Alta Media Baja	11 - 16 6 - 10 0 - 5	36, 37, 38, 39
		Serv. apoyo extra acad (Bienestar, recreación, deportes, etc.).	Ordinal	Alta Media Baja	8 - 12 4 - 7 0 - 3	40, 41, 42

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Categorías	Rango valores	Items	
		Dim. Serv. Apoyo	Ordinal	Alta Media Baja	19 - 28 10 - 18 0 - 9	36, 37, 38, 39, 40, 41, 42	
	Costos de los servicios	Costos (costos de servicios educativos y tasas educacionales)	Ordinal	Alta Media Baja	8 - 12 4 - 7 0 - 3	43, 44, 45	
		Políticas de beneficios, exoneraciones y premiaciones.	Ordinal	Alta Media Baja	8 - 12 4 - 7 0 - 3	46, 47, 48	
		Pagos derechos de de graduación, titulación, certificaciones y otros	Ordinal	Alta Media Baja	8 - 12 4 - 7 0 - 3	49, 50, 51	
		Dim. Costos de Serv.	Ordinal	Alta Media Baja	24 - 36 12 - 23 0 - 11	43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51	
		Imagen global	Clima organizacional e imagen institucional	Ordinal	Alta Media Baja	8 - 12 4 - 7 0 - 3	52, 53, 54
	Percepción de la calidad institucional		Ordinal	Alta Media Baja	8 - 12 4 - 7 0 - 3	55, 56, 57	
	Dim. Imagen global		Ordinal	Alta Media Baja	16 - 24 8 - 15 0 - 7	52, 53, 54, 55, 56, 57	
	Dim. Calidad Global	Var. Calidad del Servicio Educativo	Ordinal	Alta Media Baja	152 - 228 72 - 151 0 - 71	1, 2, 3, ..., 55, 56, 57	
	Variable Y: Satisfacción del graduado	Satisfacción con Univ. y la carrera	Satisfacción por la formación recibida.	Ordinal	Satisfecho Aceptable Insatisfecho	8 - 12 4 - 7 0 - 3	1, 2, 3
		Satisfacción con la Profesión	Satisfacción con la Profesión	Ordinal	Satisfecho Aceptable Insatisfecho	8 - 12 4 - 7 0 - 3	4, 5, 6
		Satisfacción con el desempeño.	Satisfacción con su actual trabajo.	Ordinal	Satisfecho Aceptable Insatisfecho	8 - 12 4 - 7 0 - 3	7, 8, 9
		Satisfacción global	Satisfacción del graduado	Ordinal	Satisfecho Aceptable Insatisfecho	24 - 36 12 - 23 0 - 11	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Cate-gorías	Items
Variable Z: Perfil Socio - laboral y Académico del graduado.	Característica general	Edad	Nominal	<27 27 - 29 30 - 32 >32	Item Edad
		Sexo	Nominal	Fem. Masc.	Item Sexo
	Histórico - Académica	Semestre Académico de Ingreso	Intervalar	2004 - 2006 2007 - 2009 2010 - 2012	Item Semestre Académico de Ingreso
		Semestre Académico de Egreso	Intervalar	2010 - 2012 2013 - 2015 2016 - 2018	Item Semestre Académico de Egreso
		Calificación de formación Universitaria	Ordinal	Muy buena Buena Reg / Mala	Item Calificación de formación Universitaria
		Mérito Quinto superior:	Nominal	Si No	Item Mérito Quinto superior:
		Mérito Tercio superior:	Nominal	Si No	Item Mérito Tercio superior:
		Beneficio Programa movilidad estudiantil	Nominal	Si No	Item Beneficio Prog. movilidad estudiantil
		Título 2da. Espec.	Nominal	Si No	Item Título 2da. Espec.
		Grado Maestría	Nominal	Si No	Item Grado Maestría
	Grado Doctor	Nominal	Si No	Item Grado Doctor	
	Socio-Laboral	Ocupación laboral actual	Nominal	Serv. Asist. Educación Adm. Púb. Consult /Empr Otro	Item Ocupación laboral actual
		Sector donde labora	Nominal	Público Privado	Item Sector donde labora
		Régimen laboral	Nominal	D. Leg. 276 CAS D. Leg. 728	Item Régimen laboral
		Habilidad en Colegio Profesional	Nominal	Si No	Item Habilidad en Colegio Prof.
		Tiempo servicios de actual ocupación	Intervalar	1 - 3 4 - 6 7 - 10	Item Tiempo servicios de actual ocupación
		Progresión / ascenso / Mejora Lab Desemp	Nominal	Si No	Item Progresión / as-censo / Mejora Lab.
		Satisfacción eco- nómica de profesión	Nominal	Si No	Item Satisfacción econ. de profesión
		Tiene Satisfacción con su actual trabajo	Nominal	Si No	Item Satisfacción con su actual trabajo
		La carrera es afín con el trabajo	Nominal	Si No	Item La carrera es afín con el trabajo
Tiene compromiso laboral con su trabajo actual		Nominal	Si No	Item Tiene compromiso laboral con su trabajo actual	

### Anexo 3: Cuestionario aplicado

#### Calidad del servicio educativo y satisfacción de los graduados de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Nacional de Tumbes, 2010 – 2018.

**Instrucciones:** encierra con un círculo ó marca con un aspa la alternativa según corresponda, lea bien la pregunta para cualquier duda, consulte, Gracias.

#### I. Perfil académico y socio laboral

- 1.1. Escuela Acad. Prof. Enfermería ( ) Obstetricia ( )
- 1.2. Semestre Académico de Ingreso a la Facultad: .....
- 1.3. Semestre Académico de Egreso de la Facultad: .....
- 1.4. Edad: ..... Años.
- 1.5. Sexo: Masc. ( ) Fem ( )
- 1.6. Título y grado obtenidos: Título de .....  
Grado Acad. de .....
- 1.7. Calificación de formación en Universidad:  
Muy Buena ( ) Buena ( ) Regular ( ) Mala ( )
- 1.8. Posee mérito de estar en quinto superior: Si ( ) No ( )
- 1.9. Posee mérito de estar en tercio superior: Si ( ) No ( )
- 1.10. Posee beneficio de Programa de movilidad estudiantil: Si ( ) No ( )
- 1.11. Ha obtenido algún estudio de Posgrado:
  - a) Segunda especialidad..... Si ( ) No ( )
  - b) Maestría ..... Si ( ) No ( )
  - c) Doctorado..... Si ( ) No ( )
- 1.12. ¿Cuál es su ocupación laboral actual? .....
- 1.13. -¿Condición laboral: Nombrado 276( ) D. Leg 728 ( ) CAS( ) Otro ( )
- 1.14. Habilidad en Colegio Profesional respectivo: Si( ) No( ).
- 1.15. Tiempo servicios de actual ocupación: ..... años.
- 1.16. Ha tenido progresión laboral, ascenso, mejora laboral: Si( ) No( ).
- 1.17. Tiene satisfacción económica de su profesión: Si( ) No( ).
- 1.18. Tiene Satisfacción con su actual trabajo : Si( ) No( ).
- 1.19. La carrera que estudio es afín con el trabajo: Si( ) No( ).
- 1.20. Tiene compromiso laboral con su trabajo actual: Si( ) No( ).

## II. Calidad de servicio universitario

Valore del 0 a 4. Donde 0 es muy bajo (o muy malo) y 4 muy alto (o muy bueno)

ÍTEMS DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO UNIVERSITARIO	Muy bajo	Bajo	Indiferente	Bueno	Muy bueno
A. INFRAESTRUCTURA	0	1	2	3	4
<b>Instalaciones y equipamientos</b>					
1. Valore el estado de conservación de los edificios de la Escuela y Facultad de Ciencias de la Salud					
2. Valore la calidad de las instalaciones deportivas de la Facultad					
3. Valore la calidad de la cafetería más cercana de su Facultad en cuanto a comidas, bebidas					
<b>Servicios de biblioteca y recursos Bibliográficos</b>					
4. La Facultad cuenta con una biblioteca especializada con adecuado material bibliográfico.					
5. Valore los ambientes de la biblioteca de la Facultad son cómodos y permiten utilizarlos siempre					
6. Valore la cantidad y calidad de los recursos Bibliográficos de la biblioteca de la Facultad					
<b>Servicios de laboratorios, Internet y otros</b>					
7. Los laboratorios de la especialidad cubren las necesidades de la formación					
8. Valore las condiciones del aula o laboratorio de Informática para uso de los estudiantes					
9. Los Centros de prácticas de la Escuela están adecuadamente implementados y permiten una buena formación de competencias					
<b>B. PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>					
<b>Competencia docente</b>					
10. La mayoría de profesores de la especialidad demuestran competencia, capacidad didáctica y es motivador durante la clase					
11. Los profesores se orientan a medir el aprendizaje con instrumentos adecuados					
12. Los docentes relacionan adecuadamente las materias con aspectos de investigación y proyección social					
<b>Enseñanza (Calidad de la enseñanza recibida)</b>					
13. El nivel de preparación del profesorado en su facultad o escuela es muy bueno					
14. Las explicaciones del profesorado (claras, precisas, sin ambigüedad) recibidas					
15. Los temas que se imparten suelen ser interesantes					
16. En general, el interés del profesor por el aprendizaje del alumno es adecuado					
<b>Aprendizaje (o progreso personal)</b>					
17. El nivel conocimientos teóricos adquiridos por Ud. Fue muy bueno.					
18. El nivel de habilidades prácticas (para enfrentar problemas desconocidos) fue excelente.					
19. El nivel de habilidades comunicativas adquiridas (para presentaciones, debates)					
20. El grado de capacitación profesional que Ud. ha alcanzado diría que es...					
<b>C. INVESTIGACIÓN</b>					
<b>Investigación docente</b>					
21. La investigación que se realiza en la Facultad suele ser avanzada, de vanguardia					
22. En su facultad, la cantidad de profesorado dedicado a la investigación alto					
23. Los profesores se mantiene actualizado, en la investigación de su especialidad					
<b>Apoyo a la investigación del graduado</b>					

<b>ÍTEMS DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO UNIVERSITARIO</b>	Muy bajo	Bajo	Indiferente	Bueno	Muy bueno
<b>A. INFRAESTRUCTURA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
24. Los profesores apoyan en gran medida a los egresados en el desarrollo de la investigación para titulación					
25. Los profesores tienen líneas de investigación definidas y probables proyectos de investigación a asesorar.					
26. Los profesores muestran predisposición a apoyar la labor de investigación de los estudiantes o egresados					
<b>D. PROYECCIÓN Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA</b>					
<b>Proyección y responsabilidad social</b>					
27. La Facultad tiene políticas y procedimientos establecidos para realizar adecuadamente la actividad de proyección y responsabilidad social					
28. La Facultad es reconocida por la población del área de su influencia por las actividades de proyección social y de responsabilidad social que realiza					
29. La escuela mantiene interambio y percibe financiamiento de entidades externas (empresas, instituciones públicas y otras universidades nacionales y extranjeras) para desarrollar actividades de responsabilidad social					
<b>Servicios de Orientación externa y Cooperación técnica</b>					
30. La Facultad cuenta con sistemas de asesoramiento para el desarrollo de programas de movilidad nacional o internacional de sus estudiantes.					
31. La Facultad evalúa y hace seguimiento a los servicios de área cooperación técnica de sus docentes y estudiantes.					
32. Existen financiamiento y posibilidades de intercambio docente y estudiantil de forma permanente asignado a la Escala					
<b>Prácticas pre profesionales</b>					
33. La Facultad cuenta con suficientes convenios con instituciones públicas y privadas para asegurar el desarrollo de las prácticas pre profesionales e internado de los estudiantes					
34. Las prácticas pre profesionales y/ internado se realizan con coordinadores que facilitan el desarrollo y la supervisión de esta actividad.					
35. Los estudiantes quedan satisfechos con el desarrollo de las prácticas pre profesionales e internado realizado					
<b>E. SERVICIOS DE APOYO</b>					
<b>Servicios de apoyo estudiantil, bolsas de trabajo y exoneraciones.</b>					
36. La asignación de plazas y selección de estudiantes para las plazas de apoyo estudiantil se hace de manera limpia y transparente, con los mejores estudiantes de la Escuela.					
37. La asignación de las plazas de bolsas de trabajo se hace de manera limpia y transparente, con los estudiantes de más bajos recursos económicos y rendimiento académico adecuado de la Escuela					
38. Los programas de apoyo Estudiantil y de Bolsas de Trabajo asignados a los estudiantes de la escuela, son desarrolladas en área afines a la formación de la carrera y les permite fortalecer sus competencias formativas					
39. Los programas de apoyo estudiantil y de bolsas de trabajo son evaluados y se les da seguimiento permanentemente por parte de la Escuela respectiva.					
<b>Servicios de apoyo extra académico (Bienestar, recreación, deportes, etc.).</b>					
40. La Facultad dispone de servicios de bienestar universitario adecuado para sus estudiantes.					
41. La Facultad cuenta con un área de Recreación, Deporte, Arte y Promoción de la Cultura con los que promueve el desarrollo de actividades co curriculares en el estudiante.					

<b>ÍTEMS DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO UNIVERSITARIO</b>	Muy bajo	Bajo	Indiferente	Bueno	Muy bueno
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>A. INFRAESTRUCTURA</b>					
42. La Facultad cuenta con infraestructura adecuada para la práctica de deportes, arte, danzas, etc.					
<b>F. COSTOS DE LOS SERVICIOS</b>					
<b>Costos (costos de servicios educativos y tasas educacionales)</b>					
43. Los costos de admisión, matrícula y otros servicios educativos semestrales, son acordes a la economía del ingreso familiar de los estudiantes.					
44. La Facultad evalúa la condición socioeconómica de sus estudiantes y les hace seguimiento y eventualmente presta apoyo para asegurar el éxito en los estudios.					
45. La Facultad realiza actividades complementarias que le permitan ingresos para financiar actividades de investigación, proyección social o actividades co curriculares.					
<b>Políticas de beneficios, exoneraciones y premiaciones.</b>					
46. La Facultad cuenta con sistemas, procedimientos y/o formas de identificar la atención adecuada de beneficiarios por: excelencia académica, situación socio-económica precaria o extrema pobreza, o procedencia de zonas vulnerables o personas con discapacidad.					
47. La Facultad promueve y reconoce el esfuerzo de sus estudiantes con beneficios, premios, material bibliográfico, estancias, viajes, etc. Para sus mejores estudiantes.					
48. La Facultad hace seguimiento a los estudiantes beneficiarios de exoneraciones o situación especial, y asegura que mejore su rendimiento académico.					
<b>Pagos de derechos de de graduación, titulación, certificaciones y otros</b>					
49. las tasas educacionales para los servicios de emisión de certificados, constancias, graduación y/o titulación se dan conforme a la legalidad y son acordes a la economía de las familias de los estudiantes.					
50. Si tiene en cuenta la enseñanza recibida, el costo de sus estudios (matrícula y costos de graduación y titulación) en esta universidad le parece...					
51. Entonces, la relación calidad precio de la universidad le parece...					
<b>G. CALIDAD GLOBAL</b>					
<b>Clima organizacional e imagen institucional</b>					
52. El clima organizacional es adecuado porque hay identificación institucional, capacidad de docentes y compromiso de sus autoridades					
53. La Facultad irradia reconocimientos por la población tumbesina por el servicio educativo que ofrece.					
54. La Facultad posee una adecuada imagen a lo interno y externo de la Universidad por sus logros y servicio educativo					
<b>Calidad del servicio - global</b>					
55. De manera general Ud. Puede decir que el servicio educativo de la Facultad es bueno o muy bueno.					
56. Recomendaría la carrera por Ud. Elegida y la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes.					
57. Reconoce los esfuerzos de todos los miembros de la comunidad universitaria de la Facultad para prestar un servicio educativo acorde a las exigencias que demanda la población en un contexto de globalización.					

## Satisfacción del graduado

Valore del 0 a 4. Donde 0 es muy bajo (o muy malo) y 4 muy alto (o muy bueno)

ÍTEMS DE LA SATISFACCIÓN DEL GRADUADO	Muy bajo	Bajo	Indiferent	Bueno	Muy bueno
	0	1	2	3	4
<b>A. Satisfacción con la Universidad</b>					
1. Al elegir esta universidad en qué medida piensa Ud. que hizo bien/mal...					
2. En esta universidad he logrado mis objetivos educativos (mucho, poco)					
3. Globalmente, con esta universidad Ud. está...					
<b>B. Satisfacción económica de profesión</b>					
4. Mi profesión me ha permitido mejorar la calidad de vida.					
5. En mi profesión puedo seguir escalando y mejorando no solo el nivel profesional sino mi ocupación laboral					
6. Mi desempeño laboral me permite mejorar mis ingresos o mi status profesional					
<b>C. Satisfacción con su actual trabajo</b>					
7. Con mi actual trabajo puedo seguir escalando y escalando a mejores puestos es decir mejorar mi ocupación laboral					
8. Mi actual trabajo me ha permitido desarrollar competencias que me permiten tener otros ingresos extras					
9. En actual trabajo utilizo buena parte de la formación recibida					

**Muchas gracias por su colaboración.**

#### **Anexo 4: Carta de consentimiento informado**

Basado en los principios éticos que rigen la investigación, con respecto a la solicitud de libre participación, se efectúa el siguiente contrato de participación en la investigación “**Perfil académico y socio laboral y percepción de la calidad del servicio educativo de los graduados entre 2010 a 2018 de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes.**”, Cuya responsable de la investigación es la Bachiller Manuela Verónica Céspedes Silva.

#### **Cláusulas:**

He recibido información clara y completa acerca de:

- ✓ La justificación del estudio y los objetivos de la investigación
- ✓ Los beneficios que se puedan esperar de la investigación.
- ✓ La garantía de recibir respuesta a cualquier pregunta y aclaraciones en relación a la investigación.
- ✓ Libertad de retirar mi consentimiento en cualquier momento y dejar la participación en el estudio sin que ello cree perjuicios para continuar la atención.
- ✓ La seguridad del anonimato y confidencialidad de la información.

Por todo lo anterior expuesto acepto ser participar de Investigación.

---

**Nombre encuestado**

**DNI**

---

**Vo Bo Investigadora**

**Anexo 5: Datos de prueba piloto aplicada a graduados Facultad de Ciencias de la Salud Egresados antes de 2010 (1/2).**

N°	Escuela	P 2.01	P 2.02	P 2.03	P 2.04	P 2.05	P 2.06	P 2.07	P 2.08	P 2.09	P 2.10	P 2.11	P 2.12	P 2.13	P 2.14	P 2.15	P 2.16	P 2.17	P 2.18	P 2.19	P 2.20	P 2.21	P 2.22	P 2.23	P 2.24	P 2.25	P 2.26	P 2.27	P 2.28	P 2.29	P 2.30	P 2.31	P 2.32	P 2.33		
1	Enfermería	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	Enfermería	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	0	
3	Enfermería	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1		
4	Enfermería	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4		
5	Enfermería	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	Enfermería	1	0	2	0	3	1	2	0	2	2	0	0	2	1	1	2	2	2	3	2	2	0	0	3	2	0	2	1	0	4	2	1	1	1	
7	Enfermería	3	0	1	3	3	0	1	0	1	1	1	4	4	4	4	1	4	3	0	2	0	3	0	3	3	4	1	3	1	2	1	4	0		
8	Enfermería	0	2	2	1	2	0	3	0	1	2	0	1	1	2	2	2	2	3	2	1	0	3	3	2	2	2	0	1	2	2	3	3	0		
9	Enfermería	3	3	3	1	0	2	3	4	1	2	4	1	0	2	1	0	1	1	1	3	3	4	2	3	3	1	2	1	3	3	1	1	2		
10	Enfermería	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3		
11	Enfermería	1	1	0	4	4	2	3	1	1	3	2	4	4	4	0	0	3	1	1	1	2	4	4	3	4	2	1	3	0	0	2	0	3		
12	Enfermería	0	3	0	4	2	2	2	1	1	4	3	0	0	0	2	3	4	1	3	0	3	1	4	1	3	4	0	4	4	2	4	2	0		
13	Obstetricia	2	3	4	4	4	4	0	2	1	1	0	1	1	4	4	3	4	0	0	1	0	4	2	1	0	4	2	1	0	1	4	1	4		
14	Obstetricia	1	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	0	3	3	2	4	3	3		
15	Obstetricia	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3		
16	Obstetricia	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	Obstetricia	2	1	4	3	1	4	4	1	0	2	2	2	4	1	3	1	2	2	4	0	1	1	2	2	1	0	2	3	4	1	1	2	1	1	
18	Obstetricia	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
19	Obstetricia	2	4	1	4	4	4	0	2	1	0	2	4	1	2	2	4	4	4	1	4	1	0	1	0	4	3	0	4	0	3	1	4	3	3	
20	Obstetricia	2	3	4	1	4	1	2	2	2	3	4	0	3	0	1	2	0	2	3	3	0	4	2	4	1	0	2	3	3	2	2	1	4	4	
21	Obstetricia	3	2	1	1	3	2	0	3	2	2	2	3	4	2	0	1	2	2	4	1	4	0	4	0	1	0	1	0	2	4	3	4	3	3	
22	Obstetricia	4	0	2	0	0	1	2	1	1	1	1	1	1	2	0	1	1	0	1	0	2	1	2	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	
23	Obstetricia	3	1	4	0	0	3	0	2	2	3	0	1	1	1	0	1	3	0	0	4	3	1	0	4	4	2	4	1	3	4	0	3	0	0	
24	Obstetricia	2	2	2	0	2	0	0	3	1	1	4	3	1	0	4	0	2	2	3	1	1	1	2	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	0	

**Datos de prueba piloto aplicada a graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud, Egresados antes de 2010 (2/2).**

N°	Escuela	P 2.34	P 2.35	P 2.36	P 2.37	P 2.38	P 2.39	P 2.40	P 2.41	P 2.42	P 2.43	P 2.44	P 2.45	P 2.46	P 2.47	P 2.48	P 2.49	P 2.50	P 2.51	P 2.52	P 2.53	P 2.54	P 2.55	P 2.56	P 2.57	P 3.01	P 3.02	P 3.03	P 3.04	P 3.05	P 3.06	P 3.07	P 3.08	P 3.09	
1	Enfermería	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Enfermería	2	2	0	2	2	2	0	0	2	1	2	0	2	3	3	0	2	0	3	3	0	3	2	3	3	2	1	0	2	2	1	2	1	
3	Enfermería	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2	
4	Enfermería	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
5	Enfermería	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	
6	Enfermería	3	0	4	4	4	2	2	0	2	2	1	1	2	0	1	0	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	0	1	
7	Enfermería	1	0	1	1	4	0	4	1	3	2	1	1	1	2	4	0	1	1	3	2	0	1	1	4	0	2	2	1	2	0	2	1	3	
8	Enfermería	2	0	2	2	0	3	2	2	2	2	2	0	2	2	2	0	2	3	0	4	1	3	2	2	0	2	4	2	0	2	2	2	3	
9	Enfermería	0	2	2	0	3	1	3	2	3	2	3	2	0	1	3	2	1	3	2	2	1	1	0	2	3	2	2	0	3	2	2	1	2	
10	Enfermería	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
11	Enfermería	3	1	0	4	1	4	4	4	2	3	3	2	2	4	0	2	2	4	1	4	3	4	1	4	2	3	1	2	3	3	1	0	0	
12	Enfermería	3	1	3	0	1	1	2	3	2	1	0	0	0	3	1	0	0	3	2	2	1	4	1	2	1	2	3	2	1	0	4	3	3	
13	Obstetricia	1	0	2	0	2	2	2	3	2	3	2	1	3	4	4	1	1	1	3	3	2	1	3	0	3	0	4	1	2	0	3	0	2	
14	Obstetricia	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
15	Obstetricia	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
16	Obstetricia	0	1	0	0	2	0	1	1	1	0	0	1	1	2	2	1	0	1	2	1	2	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	
17	Obstetricia	1	1	1	1	4	3	1	4	1	3	1	1	1	3	2	0	3	2	0	3	2	1	0	0	4	2	2	1	0	1	4	3	4	
18	Obstetricia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	2	0	0	0	1	1	1	1	1	2	0	0	2	1	2	2	2	1	1	
19	Obstetricia	1	3	0	2	4	1	2	4	3	2	4	1	2	3	0	2	4	0	2	2	3	0	1	1	1	0	2	3	3	3	0	4	0	
20	Obstetricia	0	4	1	1	3	3	3	2	0	4	2	1	0	0	4	1	0	0	4	3	3	3	0	1	2	0	3	3	1	4	4	2	3	
21	Obstetricia	0	2	3	1	1	2	1	1	0	1	3	3	3	2	3	3	0	3	1	0	1	4	3	0	4	0	4	2	0	3	2	3	4	
22	Obstetricia	0	1	1	0	1	2	2	0	1	1	2	2	0	2	2	2	2	3	2	2	0	0	1	1	0	3	1	0	0	2	1	2	0	
23	Obstetricia	3	4	1	4	2	0	4	4	2	1	1	1	3	0	2	3	4	4	0	0	2	3	0	1	1	2	1	0	0	4	0	2	3	
24	Obstetricia	3	3	2	3	1	0	2	1	3	4	0	4	4	1	3	2	4	1	0	0	3	1	1	0	1	3	2	2	0	4	2	1	0	

## Anexo 6: Tablas de resultados de detalle Prueba Chi Cuadrado

### 1. Relación entre la Dimensión A Infraestructura de la Calidad del servicio educativo y las Dimensiones de la Satisfacción del graduado.

Dim. A. Infraestructura \* Dim. 1. Satisf. con la Universidad y la carrera

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	56,698 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	56,983	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,87.

Dim. A. Infraestructura \* Dim. 2. Satisfacción con profesión

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	62,953 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	55,388	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,71.

Dim. A. Infraestructura \* Dim. 3. Satisfacción con desempeño profesional.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	50,534 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	48,773	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,71.

Dim. A. Infraestructura \* Y. Satisfacción del Graduado

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	150,657 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	127,175	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,94.

**2. Relación entre la Dimensión B. Proceso de Enseñanza-Aprendizaje de la Calidad del servicio educativo y las Dimensiones de la Satisfacción del graduado.**

Dim. B. Proceso Enseñanza-Aprendizaje \* Dim. 1. Satisfacción con Univ. y carrera.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	63,170 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	62,006	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,32.

Dim. B. Proceso de Enseñanza-Aprendizaje \* Dim. 2. Satisfacción con profesión

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	88,886 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	85,954	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,23.

Dim. B. Proceso Enseñanza-Aprend. \* Dim. 3. Satisf. con desempeño profesional

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	56,586 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	57,292	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,23.

Dim. B. Proceso de Enseñanza-Aprendizaje \* Y. Satisfacción del Graduado

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	193,614 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	153,757	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,16.

### **3. Relación entre la Dimensión C. Investigación de la Calidad del servicio educativo y las Dimensiones de la Satisfacción del graduado.**

Dim. C. Investigación \* Dim. 1. Satisfacción con la Universidad y la carrera

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	43,821 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	41,564	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,45.

Dim. C. Investigación \* Dim. 2. Satisfacción con profesión

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	53,584 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	50,115	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,27.

Dim. C. Investigación \* Dim. 3. Satisfacción con desempeño profesional

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	35,005 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	33,739	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,27.

Dim. C. Investigación \* Y. Satisfacción del Graduado

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	115,305 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	99,415	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,23.

**4. Relación entre la Dimensión D. Proyección y Extensión Universitaria de la Calidad del servicio educativo y las Dimensiones de la Satisfacción del graduado.**

Dim. D. Proyección y Ext. Univ. \* Dim. 1. Satisf. con la Univ. y carrera

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	54,158 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	56,413	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor. que 5. El recuento mínimo esperado es 3,68.

Dim. D. Proyección y Ext. Universitaria \* Dim. 2. Satisf. con profesión.

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	51,801 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	46,687	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,52.

Dim. D. Proyección y Ext. Univ. \* Dim. 3. Satisf. con desempeño prof.

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	47,205 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	47,863	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor. que 5. El recuento mínimo esperado es 3,52.

Dim. D. Proyección y Extensión Universitaria \* Y. Satisf. del Graduado.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	151,405 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	126,215	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,84.

#### 5. Relación entre la Dimensión E. Servicios de Apoyo de la Calidad del servicio educativo y las Dimensiones de la Satisfacción del graduado.

Dim. E. Servicios de Apoyo \* Dim. 1. Satisf con Univ. y la carrera.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	61,316 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	58,344	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,03.

Dim. E. Servicios de Apoyo \* Dim. 2. Satisfacción con profesión.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	56,485 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	53,871	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,82.

Dim. E. Servicios de Apoyo \* Dim. 3. Satisfacción con desempeño prof.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	29,567 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	29,580	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,82.

Dim. E. Servicios de Apoyo \* Y. Satisfacción del Graduado.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	133,323 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	125,336	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,52.

## 6. Relación entre la Dimensión F. Costos de los Servicios de la Calidad del servicio educativo y las Dimensiones de la Satisfacción del graduado.

Dim. F. Costos de los Servicios \* Dim. 1. Satisf. con Univ. y la carrera

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	53,449 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	50,936	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,06.

Dim. F. Costos de los Servicios \* Dim. 2. Satisfacción con profesión.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	67,730 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	67,145	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,90.

Dim. F. Costos de los Servicios \* Dim. 3. Satisf. con desempeño prof.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	35,856 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	36,121	4	,000
N casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,90.

Dim. F. Costos de los Servicios \* Y. Satisfacción del Graduado

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	139,895 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	124,584	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,03.

**7. Relación entre la Dimensión G. Imagen Global de la Calidad del servicio educativo y las Dimensiones de la Satisfacción del graduado.**

Dim. G. Imagen Global \* Dim. 1. Satisfacción con la Univ. y la carrera

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	54,597 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	50,992	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,10.

Dim. G. Imagen Global \* Dim. 2. Satisfacción con profesión

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	70,489 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	65,463	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,97.

Dim. G. Imagen Global \* Dim. 3. Satisfacción con desempeño profesional

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	33,059 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	32,647	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,97.

Dim. G. Imagen Global \* Y. Satisfacción del Graduado

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	135,423 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	116,397	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,55.

### 8. Relación entre la variable X Calidad del servicio educativo y las Dimensiones de la Satisfacción del graduado.

X. Calidad del Servicio \* Dim. 1. Satisfacción con la Univ. y la carrera

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	85,798 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	86,169	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,32.

X. Calidad del Servicio \* Dim. 2. Satisfacción con profesión.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	101,417 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	91,721	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,23.

X. Calidad del Servicio \* Dim. 3. Satisfacción con desempeño prof.

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	64,417 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	72,582	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,23.

X. Calidad del Servicio \* Y. Satisfacción del Graduado

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	248,000 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	197,780	4	,000
N de casos válidos	124		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,16.

## Anexo 7: Validación de datos

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

---

**FICHA RESUMEN DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

Proyecto de Tesis: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, 2010 - 2018

Autora: Bach. Manuela Verónica Céspedes Silva.

CRITERIOS	Apreciación Cualitativa			
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Presentación del instrumento				
Calidad de redacción de los ítems			X	
Pertinencia de las Variables con los Indicadores			X	
Relevancia del contenido			X	
Factibilidad de aplicación			X	

**Apreciación cualitativa: El instrumento se califica como: Bueno**

**Observaciones : NO precisa la presentación del instrumento**

**Validado por : Javier Querevalú Ortiz**

**Profesión : Ing. Industrial y Lic. Educación**

**Grado Acad. : Doctor**

**Categoría docente : Profesor Asociado**

**Dpto. Acad. : Ingeniería Agroindustrial**

**Fecha : Tumbes, 24 de junio de 2021**

**Firma Experto**

: .....  
Ap. Y nombres: Querevalú Ortiz, Javier  
DNI 03584037

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

---

**FICHA RESUMEN DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

**Proyecto de Tesis: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, 2010 - 2018**

**Autora: Bach. Manuela Verónica Céspedes Silva.**

CRITERIOS	Apreciación Cualitativa			
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Presentación del instrumento				✓
Calidad de redacción de los ítems				✓
Pertinencia de las Variables con los Indicadores				✓
Relevancia del contenido				✓
Factibilidad de aplicación				✓

**Apreciación cualitativa: El instrumento se califica como: Excelente**

**Observaciones : Ninguna**

**Validado por : Gaspar Chávez Dioses**

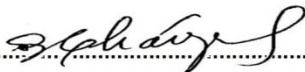
**Profesión : Licenciado en estadística**

**Grado Acad. : Doctor**

**Categoría docente : Principal D.E.**

**Dpto. Acad. : Matemática, estadística e informática (DAMEI)**

**Fecha : Tumbes, 23 de junio de 2021**

**Firma Experto : **

**Dr. Gaspar Chávez Dioses**

**DNI: 00209043**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

**FICHA RESUMEN DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

Proyecto de Tesis: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, 2010 - 2018

Autora: Bach. Manuela Verónica Céspedes Silva.

CRITERIOS	Apreciación Cualitativa			
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Presentación del instrumento			X	
Calidad de redacción de los ítems			X	
Pertinencia de las Variables con los Indicadores			X	
Relevancia del contenido			X	
Factibilidad de aplicación			X	

Apreciación cualitativa: El instrumento se califica como: BUENO

Observaciones : \_\_\_\_\_

Validado por : \_\_\_\_\_ Julia E. Mariños Vega \_\_\_\_\_

Profesión : \_\_\_\_\_ Licenciada en Enfermería \_\_\_\_\_

Grado Acad. : \_\_\_\_\_ Doctora en Ciencias de la Salud \_\_\_\_\_

Categoría docente : \_\_\_\_\_ Principal \_\_\_\_\_

Dpto. Acad. : \_\_\_\_\_ Enfermería \_\_\_\_\_

Fecha : Tumbes,

Firma Experto :  \_\_\_\_\_  
 Ap. Y nombres: Mariños Vega Julia Eulalia  
 DNI 17949395

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

---

**FICHA RESUMEN DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

Proyecto de Tesis: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, 2010 - 2018

Autora: Bach. Manuela Verónica Céspedes Silva.

CRITERIOS	Apreciación Cualitativa			
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Presentación del instrumento				x
Calidad de redacción de los ítems				x
Pertinencia de las Variables con los Indicadores				x
Relevancia del contenido				x
Factibilidad de aplicación				x

Apreciación cualitativa: El instrumento se califica como: Excelente

Observaciones : Ninguna

Validado por : Eber Gines Tafur

Profesión : Ingeniero Civil/Experto en Sistemas de Informacion Geografica

Grado Acad. : Doctor en Ciencias Ambientales

Categoría docente : Principal

Dpto. Acad. : Ingenieria Agricola y Suelos

Fecha : Tumbes, 23 de Junio del 2021



Firma Experto : .....

Eber Gines Tafur

DNI. 17542075

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

---

**FICHA RESUMEN DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

**Proyecto de Tesis: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, 2010 - 2018**

**Autora: Bach. Manuela Verónica Céspedes Silva.**

CRITERIOS	Apreciación Cualitativa			
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
Presentación del instrumento				X
Calidad de redacción de los ítems				X
Pertinencia de las Variables con los Indicadores				X
Relevancia del contenido				X
Factibilidad de aplicación				X

**Apreciación cualitativa: El instrumento se califica como: \_\_\_\_\_EXCELENTE**

**Observaciones : \_\_\_\_\_NINGUNA\_\_\_\_\_**

**Validado por : YRENE ESPERANZA URBINA ROJAS**

**Profesión : ENFERMERA**

**Grado Acad. : DOCTORA**

**Categoría docente : PRINCIPAL**

**Dpto. Acad. : ENFERMERIA**

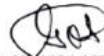
**Fecha : Tumbes,**

**Firma Experto :   
 Dra. Ent. Yrene Esperanza Urbina Rojas  
 DOCENTE ESCUELA ENFERMERIA  
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES.....**  
**Ap. Y nombres: YRENE ESPERANZA URBINA ROJAS**  
**DNI**

## Anexo 8: Informe de Originalidad

# Calidad del servicio educativo y satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, 2010 - 2018

*por* Manuela Verónica Céspedes Silva



MG. ING. IND. GERARDO ORTIZ CASTRO  
ORCID 0000-0002-9975-128X  
ASESOR

---

**Fecha de entrega:** 11-oct-2022 07:14p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1922968137

**Nombre del archivo:** Informe\_de\_Tesis\_Br\_C\_spedes\_Silva\_Manuela\_Veronica.docx (2.68M)

**Total de palabras:** 32892

**Total de caracteres:** 174397

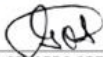
Calidad del servicio educativo y satisfacción de los graduados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, 2010 - 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de Tumbes</b> Trabajo del estudiante	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>idus.us.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unan.edu.ni</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

  
 MG. ING. IND. GERARDO ORTIZ CASTRO  
 ORCID 0000-0002-9975-128X  
 ASESOR

9	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	ruc.udc.es Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
13	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to 53250 Trabajo del estudiante	<1 %
15	gicuv.univalle.edu.co Fuente de Internet	<1 %
16	digitum.um.es Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



MG. ING. IND. GERARDO ORTIZ CASTRO  
ORCID 0000-0002-9975-128X  
ASESOR