



ESCUELA DE POSTGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

“SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EGRESADO EN EL PROGRAMA DE PREGRADO ADULTO TRABAJADOR DE UNA UNIVERSIDAD DEL NORTE DEL PERÚ, 2018”

Trabajo de investigación para optar el grado académico de
Maestro en:

Administración de Empresas

Autores:

Br. Luigi Vatslav Cabos Villa

Br. María del Carmen D'Angelo Panizo

Asesor:

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Trujillo - Perú

2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Dra. Ena Obando Peralta, Docente de la Escuela de Postgrado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del estudiante:

- Luigi Vatslav Cabos Villa
- María del Carmen D'Angelo Panizo

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: *Satisfacción del estudiante egresado en el programa de pregrado adulto trabajador de una universidad del norte del Perú, 2018* para aspirar al grado académico de Maestro en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual AUTORIZA al interesado para su presentación.

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta
Asesora

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El comité del trabajos de investigación, conformado por: Luis Fernando Alegria Ferreyros, Jocelyn Ruth Infante Linares , Julia Otilia Sagastegui Cruz ,designados mediante Cordinador de la Escuela Postgrado ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación de los estudiantes: Luigi Vatslav Cabos Villa y María del Carmen D'angelo Panizo para aspirar al grado académico de Maestro en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS con el trabajo de investigación: *Satisfacción del estudiante egresado en el programa de pregrado adulto trabajador de una universidad del norte del Perú, 2018*

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido los miembros del jurado acuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Calificativo:

Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Desaprobación

Firman en señal de conformidad

Mag. Luis Fernando Alegría
Ferreyros
Miembro del Comité

Mag. Jocelyn Ruth Infante Linares
Miembro del Comité

Dra. Julia Otilia Sagastegui Cruz
Miembro del Comité

DEDICATORIA

Quiero dedicar la presente investigación a la institución donde laboro porque, gracias a ella, nace esta inquietud de indagar acerca de lo que somos para los estudiantes y porque nunca es suficiente lo que hacemos para ellos.

Luigi Vatslav Cabos Villa

La vida me ha enseñado que cuando se brinda, se aprende dos veces, razón para ser un docente del siglo XXI, por ello agradezco a Dios y a las personas que han estado involucradas en mi desarrollo personal y profesional, así como a quienes han estado implicadas en la realización y aprobación de la presente investigación

Carmen D'Angelo Panizo.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todos los que me han apoyado para lograr culminar este gran paso en mi vida personal y profesional. No es necesario mencionarlos porque, más allá de sus nombres, ustedes tienen la certeza que los llevo en mis pensamientos y en el corazón.

Luigi Vatslav Cabos Villa

Han pasado muchos años desde que termine mis estudios de Pre grado, pero siempre soñé que tenía que realizar un MBA, el mismo que fue postergándose, hasta que las condiciones se alinearon y con el apoyo de mi familia, dícese de padres, hermanos, esposo e hijos, los cuales siempre me motivaron y apoyaron para que lo realizara y sobre todo disfrutara el camino y logro.

Recalco que mi familia siempre ha sido una fuente de sabiduría y practicidad, Mi padre con una fuerte línea de valores, aunque prefería que las mujeres estuviéramos en casa, mi madre dulce, férrea y creyente que la educación nos hacía libres, mi esposo por su ternura y sapiencia para decir las palabras precisas en los momentos necesarios, mi hijo Víctor, por su alegría y su constante preocupación para que siga alcanzando mis sueños, mi hijo Gabriel, por ser mi soporte con su manera diferente de ver el mundo.

A mis maestros de ahora y siempre, por enseñarme con el ejemplo y sobre todo por poner retos que en algunos momentos parecían inalcanzable, pero ahí sale la casta de luchadores que somos los seres humanos.

A mi compañero de Tesis, por combinar nuestros propios estilos con gran respeto y amistad.

A mi Institución por siempre brindarme su apoyo y orientación en los momentos precisos, Además a la Dra. Ena Obando Peralta, por su sostenido apoyo y conocimiento, dando que desapareciera el temor de emprender esta tesis.

Carmen D'Angelo Panizo

INDICE

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	20
CAPÍTULO III. RESULTADOS	22
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	23
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cálculo del Net Promoter Score	10
Tabla 2. Análisis del resultado del NPS	11
Tabla 3. Interpretación del NPS	11
Tabla 4. Criterios para la construcción del instrumento	12
Tabla 5. Dimensiones del instrumento.....	15
Tabla 6. Distribución del nivel de satisfacción según factores.....	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura del Net Promoter Score.	12
Figura 2. Categorización de los atributos de calidad... ..	17
Figura 3. Alfa de cronbach.....	20
Figura 4. Distribución del nivel de satisfacción de estudiantes según factores	24

RESUMEN

La presente investigación determinó el nivel de satisfacción en que se encuentran los estudiantes del programa de educación para adultos en una universidad del norte del Perú. La población estuvo constituida por 140 estudiantes y a quienes se les aplicó un test denominado SEUE (satisfacción del estudiante universitario con la educación) que contiene 10 dimensiones y 93 preguntas orientadas a conocer la percepción del estudiante en relación a la calidad de los servicios ofrecidos en dicha institución, mediante el uso de una escala de likert. Dicho instrumento ha sido validado por los autores de la investigación y se enmarca dentro de un diseño descriptivo, no experimental y transversal. Por esta razón la pregunta de investigación se orienta a describir el nivel de satisfacción y queda alineada al objetivo principal: determinar dicho nivel. La idea fundamental de usar este instrumento nace en contraposición al uso del NPS como instrumento para determinar el nivel de satisfacción y de recomendación, dado que existe, dentro de su escala, una franja neutral que no aporta valor y que genera una disyuntiva sobre estar a favor o en contra. Se plantea una hipótesis positiva, pronosticando un efecto favorable que logra quedar demostrado al concluir con un resultado general del 97% de aceptación. Finalmente se observa que el instrumento es eficaz y puede complementar satisfactoriamente a otros instrumentos que buscan, también, medir la satisfacción del estudiante.

Palabras clave: Satisfacción, Calidad, recomendación.

ABSTRACT

The present investigation determined the level of satisfaction of the students of the adult education program at a university in northern Peru. The population was constituted by 140 students and to whom was applied a test called SEUE (satisfaction of the university student with education) that contains 10 dimensions and 93 questions oriented to know the perception of the student in relation to the quality of the services offered in said institution, by using a likert scale. This instrument has been validated by the authors of the research and is framed within a descriptive, non-experimental and transversal design. For this reason, the research question is aimed at describing the level of satisfaction and is aligned with the main objective: to determine that level. The fundamental idea of using this instrument is born in opposition to the use of the NPS as an instrument to determine the level of satisfaction and recommendation, given that there exists, within its scale, a neutral band that does not add value and that generates a dilemma about being favor or against. A positive hypothesis is proposed, predicting a favorable effect that can be demonstrated at the end with a general result of 97% acceptance. Finally, it is observed that the instrument is effective and can successfully complement other instruments that also seek to measure student satisfaction.

Keywords: Satisfaction, quality, recommendation

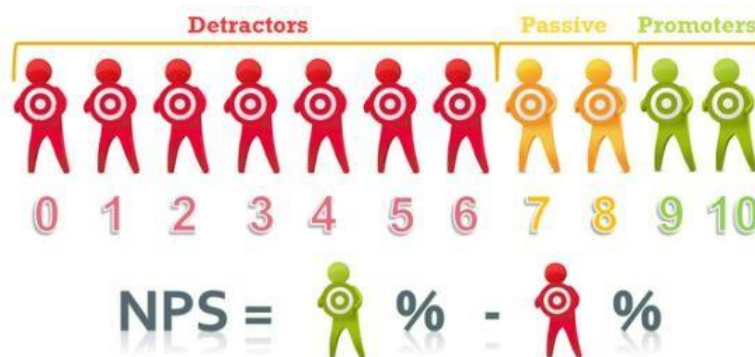
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

De manera general, Sosa (2006) indica que la calidad y satisfacción son dos elementos que se interrelacionan y que se constituyen en un objetivo para aquellas empresas que enfocan sus esfuerzos en el cliente. Ambos términos, indica Bullón (2007), constituyen una medida del conocimiento y las buenas prácticas que cada una de ellas ofrece, en forma de productos o servicios, a la sociedad a la que se debe. Esta apreciación acoge a todo tipo de organización y las universidades, en el Perú y el mundo, no están exentas de ser vistas o analizadas bajo este mismo criterio. Un proceso fundamental, para que una organización se aprecie como de calidad, es “la autoevaluación que pueda hacerse a sí misma” (Alvarez, 2014) y, otro, “la evaluación que sobre ella hacen sus clientes” (Gonzales, 2017), con la finalidad de encontrar elementos de mejora. De manera similar a lo expuesto, cada semestre, en la universidad en estudio, se llevan a cabo dos evaluaciones que buscan medir, por un lado, la satisfacción académica en función de un actor importante: el docente; de otro, la lealtad del estudiante mediante un indicador de satisfacción denominado net promoter score (NPS) que involucra, de manera global, el servicio que la institución le brinda. Este proceso de evaluación pone de manifiesto las expectativas que el estudiante, como cliente (Yañez, 2015), tiene al momento de adquirir el servicio propuesto por la institución y de, manera implícita, el grado de satisfacción a lo largo de su proceso de aprendizaje, durante cada semestre. Tal expectativa puede ser observada como un elemento de diferenciación que, desde el punto de vista del marketing, coloca a la organización en una posición competitiva. En este sentido, se requiere prestarle atención al servicio brindado y es por ello que la evaluación al docente y el indicador NPS establecen ciertas métricas (Serna, 2001), con las que se intenta medir la intención de permanencia y la lealtad. Dicho de otra forma, la intención y lealtad no es más que la percepción de la calidad (Gutiérrez, 2007), en los servicios que se le ofrece al estudiante. El proceso de evaluar la calidad del servicio ofertado se da en dos momentos: el primero de ellos, a la mitad de cada semestre con la intención de conocer el desempeño docente, la empatía y el liderazgo que ejerce éste en los cursos asignados; el segundo, una evaluación general que, como ya se mencionó, busca medir el nivel de satisfacción en relación a la

propuesta de valor. Sin embargo, ambos procesos se dan de un modo y bajo circunstancias que el estudiante considera inapropiadas: El bloqueo temporal del acceso al aula virtual hasta que no se haya llenado la encuesta, luego de los resultados del examen parcial, el desconocimiento de cómo debe llenarse la encuesta NPS y la interrupción de clases. Como consecuencia de ello, estas circunstancias han llevado a los estudiantes a responder a las evaluaciones con cierta premura sobre las dimensiones a medir. Si bien, los resultados obtenidos en semestres anteriores dan cuenta de que la evaluación de satisfacción académica está a un nivel promedio (en una escala A, B y C: donde A es óptimo, B es promedio y C malo), para el caso del NPS institucional los resultados no son tan favorables, debido a que existen tres factores (detractor, neutro y promotor) y cuya métrica depende exclusivamente de la diferencia entre promotores y detractores, siendo el nivel neutro un porcentaje tan alto como el de los promotores que no aporta al mejoramiento del indicador. Su uso y sencillez ha sido, y sigue siendo, motivo de controversia pues se considera que no es un adecuado predictor de lealtad (León, 2009). Para tener una idea sobre las desventajas y entender un poco la manera en que se obtiene la métrica, es importante analizar la siguiente figura:

Figura 1: Estructura del Net Promoter Score



Fuente: chispasdeexcelenciaeinnovacion.wordpress.com

Estas escalas indican que no existe un punto medio, como puede suceder con otros instrumentos; esta característica puede llevar a confundir la decisión del estudiante y asignar un puntaje intermedio para indicar que se encuentra medianamente satisfecho. De otro lado, el resultado final (la diferencia entre promotores y detractores) no garantiza la real intención de fidelidad, como se muestra en la siguiente tabla 1:

Tabla 1: Cálculo del Net Promoter Score

Grupo	Promotores	Detractores	NPS
A	40	20	20
B	25	5	20

Elaboración: Los autores

Se puede observar que existe un mismo resultado para dos muestras en donde apreciamos una alta polaridad del segundo grupo que obedece a una mayor promoción con menor promoción; en cambio para el primer grupo se puede observar una menor promoción con mayor detracción.

Otro análisis que se puede obtener se aprecia en la tabla 2:

Tabla 2: Análisis del resultado del NPS

Grupo	NPS
A	45
B	45

Elaboración: Los autores

No es posible determinar cuán importante es 20 por sí mismo, sin haber realizado un análisis previo del número de promotores y detractores. El indicar, por otro lado, se expresa en porcentaje y no se relaciona con los ingresos. La tabla 3 nos muestra que podrían darse los siguientes casos:

Tabla 3: Interpretación del NPS

Periodo	NPS	Ingresos
1	45	35M
2	65	28M

Elaboración: Los autores

En conclusión, se puede inferir que el NPS no puede ser un indicador único y que debe complementarse con otras métricas.

Bajo este panorama, surge la necesidad de evaluar en un solo momento y con un solo instrumento, ya no a estudiantes en actividad universitaria, sino a egresados recientes, en proceso de tramitar el bachillerato, con la finalidad de obtener de ellos su apreciación, sin la presión académica o institucional que conlleva estos procesos. Es por ello que para la presente investigación se ha considerado el uso y adaptación de un instrumento al que sus autores han denominado SEUE (Satisfacción del estudiante universitario con su educación).

La caracterización del estudiante trabajador obedece, a diferencia del estudiante tradicional, que busca aprender a través de procesos co-constructivos entre el docente (como facilitador) y el comportamiento proactivo del estudiante, basado en un clima organizacional de horizontalidad y la consideración de las diferentes capacidades que posee para generar conocimiento.

Este instrumento fue desarrollado por Samuel Gento Palacios y Mireya Vivas García con la finalidad de conocer la satisfacción del estudiante en relación a los servicios que recibe de la institución universitaria donde estudia. Para la construcción de dicho instrumento, los autores tuvieron a bien 3 aspectos importantes:

Tabla 4: Criterios para la construcción del instrumento

1. Criterio metodológico	Basado en el principio de calidad total.
2. Investigaciones relacionadas	Revisión de la literatura sobre calidad en educación.
3. Marco teórico del cuestionario SEUE	Relativo a la satisfacción y necesidades del estudiante.
4. Aplicación y procesamiento de datos	Determinar la validez y confiabilidad del instrumento.

Elaboración: Los autores

En el presente estudio se han considerado algunas investigaciones que son importantes como base de referencia y que guardan pertinencia con el objetivo que se pretende lograr: El estudio de la satisfacción del estudiante. Tenemos:

En su investigación para un grupo de universidades públicas y privadas en el Valle de Toluca (Alvarez, 2014), sostiene que evaluar la calidad organizacional es de suma importancia porque para el usuario es un elemento clave de su autorrealización que integra aspectos como el plan de estudios, las habilidades docentes, los métodos de enseñanza-aprendizaje, los servicios de apoyo (bibliotecas y laboratorios), los servicios administrativos y el ambiente en el que se ofrecen el servicio.

Por su parte, en el Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria, (González, 2017) sostiene que la evaluación de la satisfacción debe estar asociada a cuatro dimensiones: docente, contenidos, comunicación y capacidades con la finalidad de obtener información necesaria sobre aquellos elementos que influyen de manera prioritaria en la satisfacción del alumnado, y que les permita optimizar los recursos y estrategias para mejorar la calidad universitaria.

Sin embargo, (Gutiérrez, 2007) hace notar que la búsqueda de la calidad en las instituciones educativas significa preguntarse: “¿En qué lugar estamos como institución de educación superior?”. Y de ello desprende un análisis que lo lleva plantear la importancia que tiene la satisfacción del cliente (el alumno) como sujeto que “compra los servicios a la universidad” y que no necesariamente guarda relación con la formación de las maestrías y doctorados de sus docentes, sino más bien del conocimiento y la práctica de la misión universitaria.

De otro lado, (Bullón, 2007) sostiene en su estudio, sobre el mismo tema, que deben considerarse tres aspectos importantes a tener en cuenta cuando se pretende medir la calidad y satisfacción: la motivación, las necesidades y actitudes. De ello se desprende un elemento fundamental que guarda relación con la calidad de educación obtenida y que se refleja en la competitividad profesional.

Finalmente, (Orellana, 2015) realiza un análisis dialéctico sobre la calidad y excelencia académica para la educación superior y se enfoca en los paradigmas modernos que influyen en su aplicación y hace una propuesta de la calidad como “un instrumento de abstracción del trabajo académico.”

Las bases teóricas que acompañan la investigación son:

Satisfacción y cliente

Se puede entender que la satisfacción del cliente es el resultado de la experiencia percibida ante una situación (Schiffman, 2015) que determinará esta actitud y que se espera sea positiva. Lo contrario significaría que estamos ante una situación de promesa incumplida (Zeithaml, 1993). Si bien no todos los individuos responden de la misma manera al mismo estímulo, se pueden esperar de ellos algunas tendencias o patrones repetitivos. Al respecto, Horowitz (2001) manifiesta que “*el cumplimiento de la necesidad o deseo*” se asocia a esta actitud que puede manifestarse de diversas formas: bienestar, deleite, alegría o placer.

Quien hace uso del servicio y quien paga por recibirlo de la mejor manera es lo que Montalco (2015) denomina “el cliente”. En este sentido, la persona a quien se le hace una promesa se constituye como el eje principal en torno al cual se desarrolla la organización. Este punto es muy importante porque trae consigo diversos indicadores que, en palabras de Evans (2015) se traducen en: Fidelidad, recomendación verbal y mayor nivel de ventas.

La medida de la satisfacción del cliente

Para las diversas organizaciones, la perspectiva que pueden tener de la calidad del producto o servicio ofrecido no puede estar evaluada desde adentro sino más bien de la exigencia de los clientes (Omachu, 2005). Esto significa que la opinión del cliente debe estar enmarcada en algunos elementos que se pueden denominar satisfactores (Huete, 2005) o dimensiones que enmarquen la realidad del cliente, en este caso el estudiante.

La tarea de enmarcar los elementos que van a ser evaluados no pueden supeditarse solamente al proceso de enseñanza-aprendizaje o la relación docente-alumno, según indica Gento y Vivas (2009), sino a una doble percepción de necesidades individuales de desarrollo y autorrealización (Sangüesa, 2006), que se vinculan al medio (o entorno) donde se ejecuta el servicio y que van desde lo cognitivo hasta lo afectivo.

Las dimensiones de satisfacción

Se definen diez dimensiones para medir la satisfacción; la primera de ellas se relaciona con el cumplimiento de sus necesidades básicas y se vincula directamente al proceso de formación profesional; la segunda dimensión se vincula a los servicios ofrecidos y la manera en cómo funcionan a favor del usuario; la tercera dimensión se relaciona con la seguridad que ofrece la institución y las condiciones básicas de supervivencia; la cuarta dimensión tiene relación con garantizar la seguridad económica en relación a la condición socioeconómica que le garanticen al usuario no ser un obstáculo para su desarrollo formativo; la quinta dimensión involucra a la parte afectiva del usuario en relación a su interacción con los docentes sus compañeros y personal administrativo, de apoyo o no docente; la sexta dimensión se enfoca en el sentido de pertenencia hacia la institución y las oportunidades de poder participar en los proyectos institucionales; la séptima dimensión busca medir el sistema de trabajo y se relaciona al proceso de enseñanza-aprendizaje y todas las actividades que conlleva; la octava dimensión busca medir la satisfacción en el progreso y éxito profesional en cuanto a sus calificaciones, el dominio de técnicas de estudios y habilidades y destrezas; la novena dimensión tiene que ver con aquellos factores que se relacionan al prestigio y reconocimiento del éxito personal que la institución reconoce en sus estudiantes; finalmente, se tiene la décima dimensión que se asocia a la autorrealización del estudiante y su capacidad de autonomía y libertad en la institución.

La calidad en la educación superior universitaria

El término calidad es tan amplio y ambiguo debido a que se aplica a un sin número de situaciones sociales, productivas y comerciales que, en palabras de Pérez (2012) explica: “*en efecto, se aplica tanto a la vida, a las personas o a las relaciones humanas como a los bienes y servicios o a los procesos y productos*”, y agrega: “*Tal vez por ello, pocos conceptos presentan un nivel mayor de imprecisión, permitiendo que bajo su cobijo se puedan encontrar ideas, modelos y propuestas tan diversas.*” Esta diversidad de situaciones que se asocian en torno de dicho concepto ha llevado, en el Perú, a generar una preocupación por los modelos y enfoques educativos que proponen las instituciones de educación superior que, en el año 2006, se hizo necesario la creación del Consejo Superior del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), mediante el Consejo de Evaluación Acreditación de la Educación Superior (CONEAU), como organismo regulador y bajo el amparo de la ley N° 28740, con la finalidad de establecer elementos de juicio que permitan medir y garantizar la calidad de la educación. Es por ello que Cevallos (2014) indica de manera precisa,

al respecto: *“La evaluación está inexorablemente unida a la calidad de forma inseparable en el comportamiento y los juicios de valor de las personas.”* Y asevera que el proceso de acreditación no es más que la evaluación y regulación de sus propios procesos y procedimientos que se traducen en: *“reconocimiento social y de prestigio por parte de los individuos que transitan por las instituciones educativas [...] ya que garantizan la calidad y credibilidad de un proceso educativo y de sus resultados.”*

Categorización de los atributos de calidad

Los modelos usados para la determinación o evaluación de la calidad tienen a clasificarse en relación a 5 factores básicamente, según indica Torres y Vásquez (2015): “escuela, aplicación del modelo, tipo de indicadores utilizados, ajuste al paradigma de la desconfirmación y dimensionalidad de su estructura. Al respecto, los autores no coinciden en sus propuestas; sin embargo, puede apreciarse algunos elementos comunes a medir como son: “la fiabilidad del servicio, los aspectos tangibles y fiabilidad del servicio”.

Estos modelos, tomando como base lo expuesto por Torres y Vásquez, se pueden categorizar de la siguiente manera:

Figura 2: Categorías para los atributos de calidad

ÁREA DEL SERVICIO	PROPUESTAS DE EVALUACIÓN AUTORES/AÑO	Dimensiones de evaluación de la calidad del servicio																						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Biblioteca	LibQUAL. Cook y otros (2001)				✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓							
Hotelería	Ríos y Santomá (2008)				✓	✓		✓							✓	✓								
Eléctrico Residencial	ISCAL Comisión de Integración Energética Regional (CIER) (2008) citado por (Torres y otros, 2010)			✓					✓		✓	✓	✓											
General	SERVQUAL. Parasuraman y otros (1988)				✓	✓		✓							✓	✓								
General	SERVPERF. Cronin y Taylor (1992)				✓	✓		✓							✓	✓								
General	Grönroos (1984)										✓		✓							✓				✓
General	Brady y Cronin (2001)				✓					✓	✓	✓	✓						✓		✓			✓
Transporte Aéreo	Robledo (2004)				✓	✓						✓												
Salud	Donabedian (1964)				✓				✓	✓	✓	✓	✓											✓
Salud	Dagger y otros (2007)																		✓	✓	✓	✓		
Servicios por Internet	ES-QUAL. Parasuraman y otros (2005)	✓							✓			✓			✓							✓		
Supermercados	Torres y otros (2008)				✓	✓				✓		✓				✓								✓
Supermercados	Rubio (2014)				✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓							
Transporte Público Terrestre	Ministerio de Fomento de España (2006)		✓					✓	✓		✓	✓				✓	✓	✓						
Transporte Público Terrestre	Lámbarry y otros (2013)		✓		✓	✓												✓						
Frecuencia:		1	2	1	10	7	2	6	5	5	6	8	5	1	5	7	3	2	2	2	2	3	1	1
1- Eficiencia	7-Capacidad de respuesta/Cumplimiento	12-Imagen organizacional		18-Calidad Interpersonal																				
2-Accesibilidad/facilidad de uso	8- Información /Comunicación	13-Privacidad		19-Calidad Técnica																				
3-Precio/facturación	9-Personal	14-Empatía		20-Calidad del Ambiente																				
4-Tangibilidad/ Infraestructura/Lugar	10-Resultado/Producto del servicio	15-Seguridad		21-Calidad Administrativa																				
5-Fiabilidad	11-Atención al usuario	16-Confort/ Comodidad		22-Higiene																				
6-Responsabilidad		17-Impacto ambiental		23-Calidad Funcional																				

Fuente: Torres y Vásquez (2015)

El instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación

El instrumento usado en la presente investigación fue elaborado tomando como base el marco teórico y referencial del “*Modelo de Calidad Total para las Instituciones Educativas*” formulado por Gento Palacios (1996) y aplicado en la universidad de Los Andes, en Venezuela, cuyos resultados tuvieron un grado de validez superior al 90%. El instrumento también fue expuesto al juicio de expertos que reafirmó su fiabilidad. Los resultados obtenidos de la evaluación de la calidad constituyen una forma de diagnosticar los procesos educativos y deben ser interpretados como “una tendencia” (Gento y Vivas, 2003) de ciertos aspectos pertinentes sobre el desempeño de las instituciones educativas.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción del estudiante con la calidad universitaria en el programa de pregrado adulto trabajador de una universidad del norte del Perú, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del estudiante con la calidad universitaria en el programa de pregrado adulto trabajador de una universidad del norte del Perú, en la ciudad de Trujillo, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Describir el nivel de satisfacción del estudiante en relación a las Condiciones básicas de infraestructura en el programa de pregrado adulto trabajador de una universidad del norte del Perú, 2018.
2. Describir el nivel de satisfacción del estudiante en relación a los Servicios de la Institución en el programa de pregrado adulto trabajador de una universidad del norte del Perú, 2018.
3. Describir el nivel de satisfacción del estudiante en relación a las Condiciones de seguridad en el programa de pregrado adulto trabajador de una universidad del norte del Perú, 2018.
4. Describir el nivel de satisfacción del estudiante en relación a la Consideración a su situación económica en el programa de pregrado adulto trabajador de una universidad del norte del Perú, 2018.
5. Describir el nivel de satisfacción del estudiante en relación a la Seguridad emocional en el programa de pregrado adulto trabajador de una universidad del norte del Perú, 2018.
6. Describir el nivel de satisfacción del estudiante en relación a la Sentido de pertenencia en el programa de pregrado adulto trabajador de una universidad del norte del Perú, 2018.
7. Describir el nivel de satisfacción del estudiante en relación al Proceso de enseñanza y aprendizaje en el programa de pregrado adulto trabajador de una universidad del norte del Perú, 2018.

8. Describir el nivel de satisfacción del estudiante en relación a los Logros personales en el programa de pregrado adulto trabajador de una universidad del norte del Perú, 2018.
9. Describir el nivel de satisfacción del estudiante en relación al Reconocimiento del éxito personal en el programa de pregrado adulto trabajador de una universidad del norte del Perú, 2018.
10. Describir el nivel de satisfacción del estudiante en relación a la Autorrealización en el programa de pregrado adulto trabajador de una universidad del norte del Perú, 2018.

1.4. Hipótesis

La presente investigación no posee hipótesis por tratarse de un estudio descriptivo de una sola variable.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

1.1 Tipo de investigación

En la presente investigación se ha usado el método descriptivo, con nivel descriptivo, no experimental, cuantitativa y transversal.

El diseño usado es el descriptivo simple:

M ---- O

1.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población estuvo conformada por 140 egresados del programa adulto trabajador en los meses de enero y febrero del 2018.

La muestra quedó constituida por los mismos 140 egresados.

1.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Bajo el criterio de Hernández (2014), la técnica usada ha sido la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario escala, conformado de la siguiente manera:

Tabla 05: Dimensiones del instrumento

Dimensión	ítem
I. Condiciones básicas de infraestructura	13 ítems
II. Servicios de la Institución	13 ítems
III. Condiciones de seguridad	6 ítems
IV. Consideración a su situación económica	7 ítems
V. Seguridad emocional por el trato afectuoso	8 ítems
VI. Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase	10 ítems
VII. Proceso de enseñanza y aprendizaje	19 ítems
VIII. Logros personales	6 ítems
IX. Reconocimiento del éxito personal	5 ítems
X. Autorrealización	6 ítems

Cada ítem considera como posibles respuestas una escala de Likert, con la siguiente distribución:

Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

Para el análisis se ha usado la estadística descriptiva, mediante tablas y/o gráficos, aplicando el programa SPSS para determinar la distribución del nivel de satisfacción, según las dimensiones.

1.4 Procedimiento

El procedimiento que se ha seguido se ha basado en la aplicación de un cuestionario en un solo momento. La fiabilidad del mismo se obtuvo mediante la determinación del alfa de cronbach, cuyo valor fue: 0.885

Figura 02: Alfa de cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	93

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Resultados generales obtenidos por cada objetivo específico:

La clasificación de los resultados se ha realizado en función de la tabla de calificación desarrollada por los autores del instrumento (ver anexo 2), donde:

- S es satisfecho
- BS es bastante satisfecho, y
- MS es muy satisfecho.

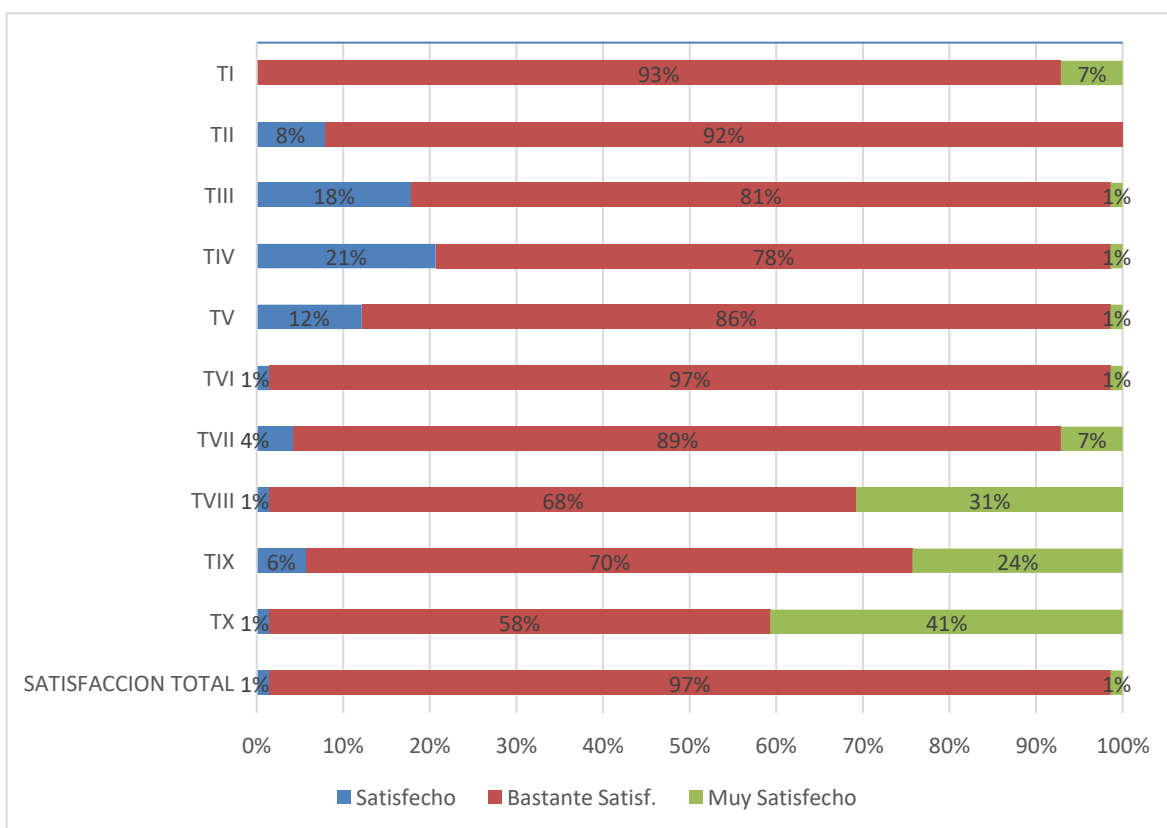
Tabla 06: Distribución del nivel de satisfacción de estudiantes según factores

		S	BS	MS	Total	PROM/DE	CATEG
I. Condiciones básicas de infraestructura	Cant		130	10	140	PROM=48	Bastante Satisfecho
	%		93%	7%	100%	DE = 3.3	
II. Servicios de la Institución	Cant	11	129	0	140	PROM=47	Bastante Satisfecho
	%	8%	92%	0%	100%	DE=3.3	
III. Condiciones de seguridad	Cant	25	113	2	140	PROM=21	Bastante Satisfecho
	%	18%	81%	1%	100%	DE=2.1	
IV. Consideración a su situación económica	Cant	29	109	2	140	PROM=24	Bastante Satisfecho
	%	21%	78%	1%	100%	DE=2.9	
V. Seguridad emocional por el trato afectuoso	Cant	17	121	2	140	PROM=28	Bastante Satisfecho
	%	12%	86%	1%	100%	DE=3.6	
VI. Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase	Cant	2	136	2	140	PROM=36	Bastante Satisfecho
	%	1%	97%	1%	100%	DE=2.6	
VII. Proceso de enseñanza y aprendizaje	Cant	6	124	10	140	PROM=71	Bastante Satisfecho
	%	4%	89%	7%	100%	DE=5.2	
VIII. Logros personales	Cant	2	95	43	140	PROM=24	Bastante Satisfecho
	%	1%	68%	31%	100%	DE=2.4	
IX. Reconocimiento del éxito personal	Cant	8	98	34	140	PROM=19	Bastante Satisfecho
	%	6%	70%	24%	100%	DE=2.2	
X. Autorrealización	Cant	2	81	57	140	PROM=24	Bastante Satisfecho
	%	1%	58%	41%	100%	DE=2	
SATISFACCION TOTAL	Cant	2	136	2	140	PRO=343	Bastante Satisfecho
	%	1%	97%	1%	100%	DE=17.3	

Elaboración: Los autores

En la tabla 01, podemos observar que, en relación con las 10 dimensiones, 9 de ellas se encuentran en un nivel de bastante satisfecho y sólo una con un valor de muy satisfecho. El resultado total de satisfacción que arroja el instrumento es un nivel de **bastante satisfecho**. Gráficamente podemos apreciar los resultados de la siguiente manera:

Figura 03: Distribución del nivel de satisfacción de estudiantes según factores



Fuente: los autores

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

1.1 Discusión

En la presente investigación se propuso determinar el nivel de satisfacción del estudiante con la calidad universitaria en el programa de pregrado adulto trabajador” y el resultado general obtenido nos indica que está **bastante satisfecho**, con un indicativo, para una escala de 1 a 5, con el valor 4.

En relación con los objetivos específicos, podemos apreciar un resultado general de 4 de 5; esto quiere decir que los estudiantes egresados se encuentran en un nivel óptimo de satisfacción con los servicios brindados por la institución educativa.

De manera similar, podemos indicar que con los antecedentes los resultados obtenidos mantienen una relación bastante similar a la obtenida con el instrumento SEUE, como lo es el caso de Alvarez (2014) cuyos resultados se enfocan a dar respuesta al nivel de autorrealización.

Por su parte, existe similitud con los objetivos establecidos por González (2017) en la que los resultados deben estar orientados a mejorar la calidad universitaria.

Finalmente, el instrumento usado no permite generar una ventaja competitiva y en este sentido se contrapone a la investigación de Gutiérrez (2007) que busca determinar una posición frente a otras instituciones.

1.2 Conclusiones

1. El nivel de satisfacción del estudiante con la calidad universitaria en el programa de pregrado adulto trabajador es significativamente positivo con un nivel del 97% de aceptación.
2. El nivel de satisfacción del estudiante en relación a las Condiciones básicas de infraestructura es de 93% equivalente a bastante satisfecho.
3. El nivel de satisfacción del estudiante en relación a las Servicios de la Institución es de 92% equivalente a bastante satisfecho.
4. El nivel de satisfacción del estudiante en relación a las Condiciones de seguridad es de 81% equivalente a bastante satisfecho.
5. Describir el nivel de satisfacción del estudiante en relación a la Consideración a su situación económica es de 78% equivalente a bastante satisfecho.
6. El nivel de satisfacción del estudiante en relación a las Seguridad emocional es de 86%, equivalente a bastante satisfecho.
7. El nivel de satisfacción del estudiante en relación a las Sentido de pertenencia es de 97%, equivalente a bastante satisfecho.
8. El nivel de satisfacción del estudiante en relación al Proceso de enseñanza y aprendizaje es de 89%, equivalente a bastante satisfecho.
9. El nivel de satisfacción del estudiante en relación a los Logros personales es de 68%, equivalente a bastante satisfecho.
10. El nivel de satisfacción del estudiante en relación al Reconocimiento del éxito personal es de 70%, equivalente a bastante satisfecho.
11. El nivel de satisfacción del estudiante en relación a la Autorrealización es de 58%, equivalente a bastante satisfecho.

REFERENCIAS

- Alvarez, C. y. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos Brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE*.
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. Lima.
- Cevallos, E. (2014). *Calidad de servicio y atención al cliente*. Buenos Aires: Fondo Editorial Consejo.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2015). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning Editores.
- Gento & Vivas. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*.
- González, P. P. (2017). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED*.
- Gutiérrez, A. S. (2007). *Satisfacción del Estudiante y Calidad universitaria*. Sevilla.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio*. Madrid: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA.
- Huete, L. M. (2005). *Servicios & Beneficios*. Barcelona: Deusto.
- León Lefcovich, M. (2009). *Satisfacción del consumidor*. Córdoba: El Cid Editor. Obtenido de <http://www.ebrary.com>
- Montalco Puertas, N. J. (2016). Obtenido de <file:///D:/Rocio/AVANCE/TESIS%20DE%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION/LOCAL/TE SIS%20UTILIZADAS/Montalco%20Puertas%20Nimia%20Juanita.pdf>
- Omachu, V. K., & Ross, J. E. (1995). *Principios de la calidad total*. México: Diana.
- Orellana, V. (2015). *Calidad de la educación superior*. Santiago de Chile.
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2012). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Sangüesa Sánchez, M., Dueñas, R. M., & Ilzarbe Izquierdo, L. (2006). *Teoría y Práctica de la calidad*. Madrid: International Thomson Editores.
- Schiffman Leon, G., & Wisenblit, J. (2015). *Comportamiento del consumidor*. México: Pearson.
- Serna Gómez, H. (2001). *Índices de gestión*. Bogotá: 3R Editores LTDA.
- Sosa Pulido, D. (2006). *Administración por calidad*. México: Limusa.
- Yañez, M. (2015). Obtenido de https://www.ecorfan.org/proceedings/CTI_II/3.pdf
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

ANEXO n.º 1. Instrumento

Cuestionario SEUE

Cuestionario para valorar la satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación

Datos personales

Carrera a la que pertenece:

Ciclo de estudios:

Género:

M

F

Edad:

Totalmente insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Bastante satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

I. Condiciones básicas de infraestructura

1	Limpieza de las instalaciones	1	2	3	4	5
2	Ventilación de las aulas	1	2	3	4	5
3	Aislamiento de los ruidos.	1	2	3	4	5
4	Comodidad del mobiliario	1	2	3	4	5
5	Espacios para la enseñanza	1	2	3	4	5
6	Espacios para el estudio	1	2	3	4	5
7	Instalaciones sanitarias	1	2	3	4	5
8	Disponibilidad de agua potable	1	2	3	4	5
9	Espacios para el descanso	1	2	3	4	5
10	Espacios para la recreación	1	2	3	4	5
11	Instalaciones de la biblioteca	1	2	3	4	5
12	Instalaciones del comedor	1	2	3	4	5
13	Instalaciones deportivas	1	2	3	4	5

II. Servicios de la Institución

14	Servicio bibliotecario (atención al usuario)	1	2	3	4	5
15	Dotación de la biblioteca (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	1	2	3	4	5
16	Oficina de Registro y Control Estudiantil	1	2	3	4	5
17	Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
18	Acceso a computadoras para realizar trabajos académicos.	1	2	3	4	5
19	Acceso a Internet y correo electrónico	1	2	3	4	5
20	Servicio de reproducción y fotocopiado	1	2	3	4	5
21	Higiene de los alimentos en el comedor	1	2	3	4	5
22	Cantidad de alimentos ofrecidos	1	2	3	4	5
23	Calidad de la alimentación	1	2	3	4	5
24	El apoyo que brinda el Centro de Estudiantes	1	2	3	4	5
25	Servicio médico - odontológico	1	2	3	4	5
26	Transporte	1	2	3	4	5

III. Condiciones de seguridad

27	Del edificio (salidas de emergencia, existencia de extintores)	1	2	3	4	5
28	Del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables)	1	2	3	4	5
29	Del transporte (Del vehículo, de la ruta)	1	2	3	4	5
30	De las zonas de esparcimiento	1	2	3	4	5
31	De las instalaciones deportivas	1	2	3	4	5
32	De los alrededores de la institución	1	2	3	4	5

IV. Consideración a su situación económica en

33	Las actividades académicas	1	2	3	4	5
34	Las actividades extracátedras	1	2	3	4	5
35	El servicio de comedor	1	2	3	4	5
36	El servicio de transporte	1	2	3	4	5
37	Los servicios médico-asistenciales	1	2	3	4	5
38	La asignación de becas	1	2	3	4	5
39	La adquisición de materiales de estudio	1	2	3	4	5

V. Seguridad emocional por el trato afectuoso de						
40	Sus profesores	1	2	3	4	5
41	Sus compañeros de grupo	1	2	3	4	5
42	Los otros alumnos de la universidad.	1	2	3	4	5
43	Las autoridades de la universidad	1	2	3	4	5
44	El personal administrativo	1	2	3	4	5
45	El personal de la biblioteca	1	2	3	4	5
46	El personal del comedor	1	2	3	4	5
47	El personal del servicio médico	1	2	3	4	5
VI. Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase, por la aceptación de						
48	Las autoridades	1	2	3	4	5
49	Los Jefes de Departamentos	1	2	3	4	5
50	Los profesores	1	2	3	4	5
51	El personal administrativo	1	2	3	4	5
52	El personal de servicios	1	2	3	4	5
53	Los compañeros de clase	1	2	3	4	5
54	El contexto social por ser estudiante de la institución	1	2	3	4	5
55	Consideración y respeto a sus ideas y propuestas en el aula	1	2	3	4	5
56	Representación en las diversas instancias de la institución	1	2	3	4	5
57	Participación en las políticas y proyectos institucionales	1	2	3	4	5
VII. Proceso de enseñanza y aprendizaje						
58	El plan de estudios de la Carrera	1	2	3	4	5
59	El contenido de las asignaturas	1	2	3	4	5
60	El régimen de estudios (anual/semestral)	1	2	3	4	5
61	Proceso de admisión e inscripción	1	2	3	4	5
62	Los materiales impresos y audiovisuales disponibles	1	2	3	4	5
63	Dominio de los contenidos y actualización de los profesores	1	2	3	4	5
64	El nivel de exigencia	1	2	3	4	5
65	El sistema de evaluación	1	2	3	4	5
66	La orientación y apoyo de los profesores en las horas de consulta	1	2	3	4	5
67	La metodología de enseñanza	1	2	3	4	5
68	La comunicación con los profesores en el aula	1	2	3	4	5
69	La formación práctica	1	2	3	4	5
70	La vinculación con los futuros centros de trabajo	1	2	3	4	5
71	La vinculación con el contexto nacional y regional	1	2	3	4	5
72	La asistencia a clase de los profesores	1	2	3	4	5
73	El acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos)	1	2	3	4	5
74	Los cursos extracátedras para optimizar su formación	1	2	3	4	5
75	Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	1	2	3	4	5
76	El servicio de asistencia y asesoramiento psicológico	1	2	3	4	5
VIII. Logros personales						
77	Con los resultados o calificaciones obtenidas	1	2	3	4	5
78	Con los conocimientos adquiridos	1	2	3	4	5
79	Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas	1	2	3	4	5
80	Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)	1	2	3	4	5
81	Con las habilidades y destrezas para el trabajo docente desarrolladas	1	2	3	4	5
82	Con el desarrollo integral de su persona	1	2	3	4	5
IX. Reconocimiento del éxito personal por parte de						
83	La Institución y sus autoridades	1	2	3	4	5
84	Los profesores	1	2	3	4	5
85	Los alumnos de su grupo	1	2	3	4	5
86	Los demás alumnos de la universidad	1	2	3	4	5
87	El contexto social	1	2	3	4	5
X. Autorrealización por						
88	Poder hacer lo que verdaderamente quiere y está en capacidad de hacer	1	2	3	4	5
89	Saber que cada día va adquiriendo mayores conocimientos y destrezas	1	2	3	4	5
90	La libertad de que goza en la institución	1	2	3	4	5
91	La autonomía de que goza en la realización de sus trabajos	1	2	3	4	5
92	El desarrollo de su creatividad	1	2	3	4	5
93	Su futuro profesional	1	2	3	4	5

ANEXO n.º 2. Dimensiones del Instrumento

SAMUEL GENTO PALACIOS / MIREYA VIVAS GARCÍA
[EL SEUE: UN INSTRUMENTO PARA CONOCER LA SATISFACCIÓN...]

[Tabla 1]
Subdimensiones e Indicadores de la Variable de Satisfacción de los Alumnos en el Cuestionario SEUE

Subdimensión	Definición	Indicadores	Ítems
I. Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	Satisfacción de los alumnos por las condiciones de la institución porque ofrecen garantías suficientes para el adecuado desarrollo del proceso de formación profesional.	a. La habitabilidad de las instalaciones de las instalaciones (ventilación, luz, limpieza) b. La suficiencia de los espacios para la enseñanza y el estudio. c. La suficiencia de espacios para la recreación y el descanso. d. La adecuación de las instalaciones deportivas y del comedor... e. La adaptación del mobiliario. f. La adecuación del comedor escolar (higiene de los alimentos, suficiencia de la alimentación, variedad equilibrada de los alimentos)	1 al 13
II. Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes	Satisfacción de los alumnos con la manera en que funcionan los servicios estudiantiles	a. La adecuación del servicio bibliotecario (instalaciones, atención al usuario, dotación de materiales bibliohemerográficos). b. La apropiada atención al estudiante en los procesos de admisión, inscripción, control y registro estudiantil. c. El adecuado funcionamiento de los servicios de comedor, informática, médico-asistenciales y del Centro de Estudiantes	14 al 26
III. Satisfacción por su seguridad vital.	Satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno habitual de la institución están garantizadas.	a. La seguridad del edificio (escaleras de incendio, salidas de urgencia, existencia de extintores). b. La seguridad del mobiliario (Sin aristas peligrosas, materiales rompibles o inflamables). c. La seguridad del transporte(seguridad del vehículo, de la ruta) d. La seguridad en las zonas de esparcimiento. e. La seguridad del entorno que rodea el centro.	27 al 32
IV. Satisfacción por la seguridad económica.	Satisfacción de los alumnos por tener la seguridad que su condición socioeconómica es tomada en consideración y no se constituye en un obstáculo para su proceso formativo.	a. La igualdad de oportunidades para participar en actividades curriculares y extracurriculares, sin limitaciones por razones socioeconómicas. b. La igualdad de oportunidades para beneficiarse de todos los servicios de apoyo al estudiante, sin limitaciones por razones socioeconómicas.	33 al 39
V. Satisfacción por la seguridad emocional	Satisfacción por contar con el afecto que requiere un desarrollo equilibrado de la personalidad y el esfuerzo que ha de realizar para lograr su formación.	a. El trato afectuoso de sus profesores, compañeros, las autoridades, personal administrativo y personal de servicios (biblioteca, comedor, servicio médico).	40 al 47
VI. Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos.	Satisfacción por contar con el reconocimiento debido y la aceptación por el hecho de ser miembros de la institución en general y del grupo de clase, así como tener las oportunidades de participar en las políticas y proyectos institucionales.	a. La aceptación por las autoridades universitarias, de los profesores, por el personal no docente, por los otros alumnos de la institución y los compañeros de clase. b. El reconocimiento del contexto social por ser miembro de la Institución. c. Sentirse representado ante los organismos de cogobierno. d. Sentir la consideración y aceptación de las contribuciones personales.	48 al 57
VII. Satisfacción por el sistema de trabajo.	Satisfacción por la manera de organización del trabajo y los recursos que suponen.	a. El contenido de los programas. b. La organización del tiempo. c. Los materiales impresos y medios audiovisuales disponibles en el aula y en la institución. d. La preparación, actualización y condiciones pedagógicas de los profesores. e. La incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza f. El sistema de evaluación utilizado. g. La acción tutorial u orientadora. h. La metodología de enseñanza. i. La facilidad de comunicación con los profesores. j. El acceso a las diversas manifestaciones culturales y de recreación (teatro, cine, exposiciones, conciertos, etc.) k. La formación práctica y la vinculación con los futuros centros de trabajo.	58 al 76

EL AULA: PRÁCTICA Y REFLEXIÓN


21

ANEXO n.º 3. Escala de valoración del Instrumento

[Tabla 2]
Escala de Valoración del Cuestionario SEUE

Subdimensión	Ítems	Totalmente Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
Satisfacción Total	1 al 93	93	94-186	187-279	280-372	373-465
I. Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas	1 al 13	13	14-26	27-39	40-52	53-65
II. Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes	14 al 26	13	14-26	27-39	40-52	53-65
III. Satisfacción por su seguridad vital.	27 al 32	6	7-12	13-18	19-24	25-30
IV. Satisfacción por la seguridad socio-económica.	33 al 39	7	8-14	15-21	22-28	29-35
V. Satisfacción por la seguridad emocional	40 al 47	8	9-16	17-24	25-32	33-40
VI. Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos.	48 al 57	10	11-20	21-30	31-40	41-50
VII. Satisfacción por el sistema de trabajo.	58 al 76	19	20-38	39-57	58-76	77-95
VIII. Satisfacción por el progreso o éxito personal.	77 al 82	6	7-12	13-18	19-24	25-30
IX. Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal.	83 al 87	5	6-10	11-15	16-20	21-25
X. Satisfacción por la autorrealización personal.	88 al 93	6	7-12	13-18	19-24	25-30

ANEXO n.º 4. Juicio de expertos del Instrumento

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EGRESADO CON LA CALIDAD UNIVERSITARIA EN EL PROGRAMA DE PREGRADO ADULTO TRABAJADOR DE UNA UNIVERSIDAD DEL NORTE DEL PERÚ, 2018			
Línea de investigación:	Gestión de la calidad			
Apellidos y nombres del experto:	Romy Angélica Díaz Fernández			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Calidad del servicio			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		<i>Solo colocar las instrucciones claras</i>
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		<i>Eso se aclarara en las instrucciones y el título</i>
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		<i>Si solo es una variable</i>
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		<i>Quitar el tem de género</i>
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		<i>Si, se esta sugiriendo una modificación del cuadro</i>
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		<i>Si de acuerdo al cuadro de valor.</i>
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
<p>Sugerencias: <i>Colocar la fuente y tener la ficha técnica</i></p>				
<p>Firma del experto: </p>				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EGRESADO CON LA CALIDAD UNIVERSITARIA EN EL PROGRAMA DE PREGRADO ADULTO TRABAJADOR DE UNA UNIVERSIDAD DEL NORTE DEL PERÚ, 2018
Línea de investigación:	Gestión de la calidad
Apellidos y nombres del experto:	Eduardo Bazán Alva
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Calidad del servicio

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

Sugerencias: *Un instrumento bien redactado y con indicadores adecuados.*

Firma del experto:



C.P.S. P. 16598

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EGRESADO CON LA CALIDAD UNIVERSITARIA EN EL PROGRAMA DE PREGRADO ADULTO TRABAJADOR DE UNA UNIVERSIDAD DEL NORTE DEL PERÚ, 2018
Línea de investigación:	Gestión de la calidad
Apellidos y nombres del experto:	Paulo Florián Arana
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Calidad del servicio

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias: *Ninguna*

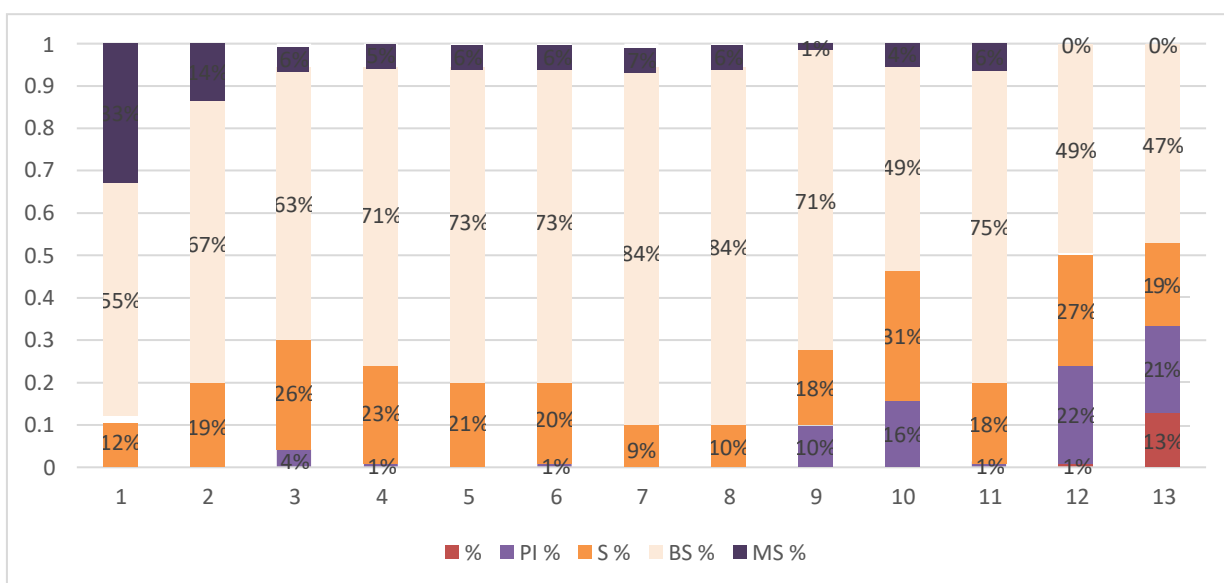
Firma del experto:



ANEXO n.º 5. Resultados obtenidos por cada factor o dimensión

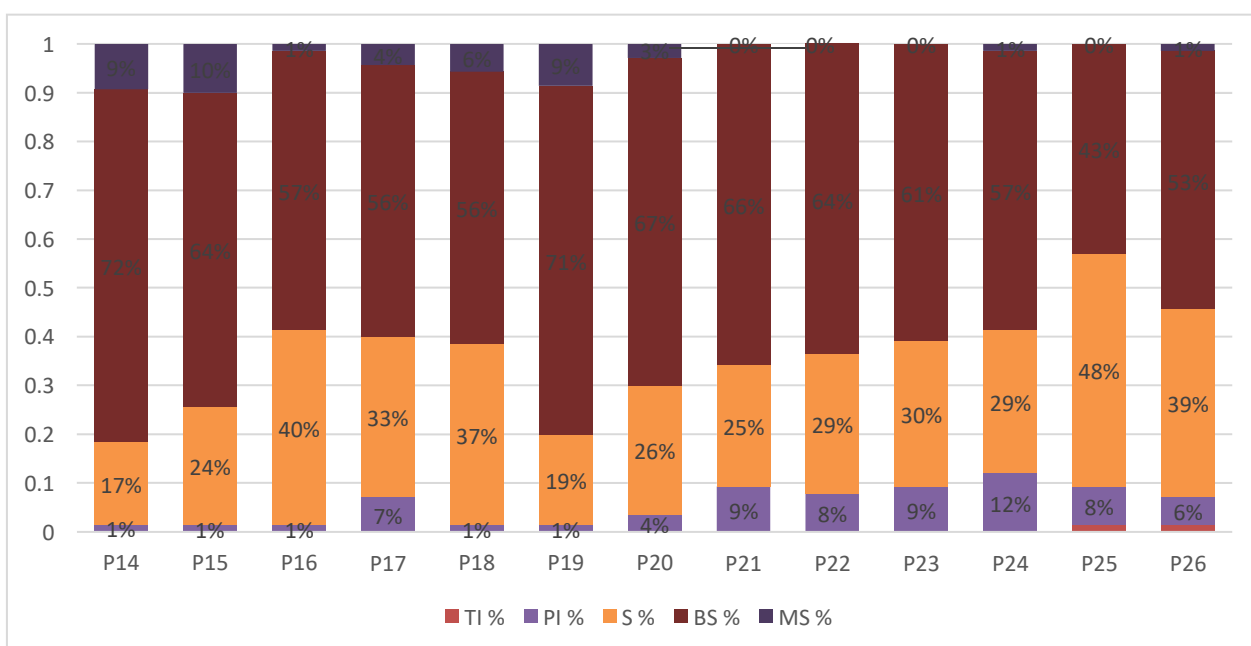
I. Condiciones básicas de infraestructura

	TI		PI		S		BS		MS		TOTAL		PROM
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	
P1					17	12%	77	55%	46	33%	140	100%	4.2
P2					27	19%	94	67%	19	14%	140	100%	3.9
P3			6	4%	37	26%	88	63%	9	6%	140	100%	3.7
P4			2	1%	32	23%	99	71%	7	5%	140	100%	3.8
P5					30	21%	102	73%	8	6%	140	100%	3.8
P6			2	1%	28	20%	102	73%	8	6%	140	100%	3.8
P7					12	9%	118	84%	10	7%	140	100%	4.0
P8					14	10%	118	84%	8	6%	140	100%	4.0
P9			14	10%	25	18%	99	71%	2	1%	140	100%	3.6
P10			22	16%	43	31%	69	49%	6	4%	140	100%	3.4
P11			2	1%	25	18%	105	75%	8	6%	140	100%	3.9
P12	2	1%	31	22%	38	27%	69	49%	0	0%	140	100%	3.2
P13	18	13%	29	21%	27	19%	66	47%	0	0%	140	100%	3.0



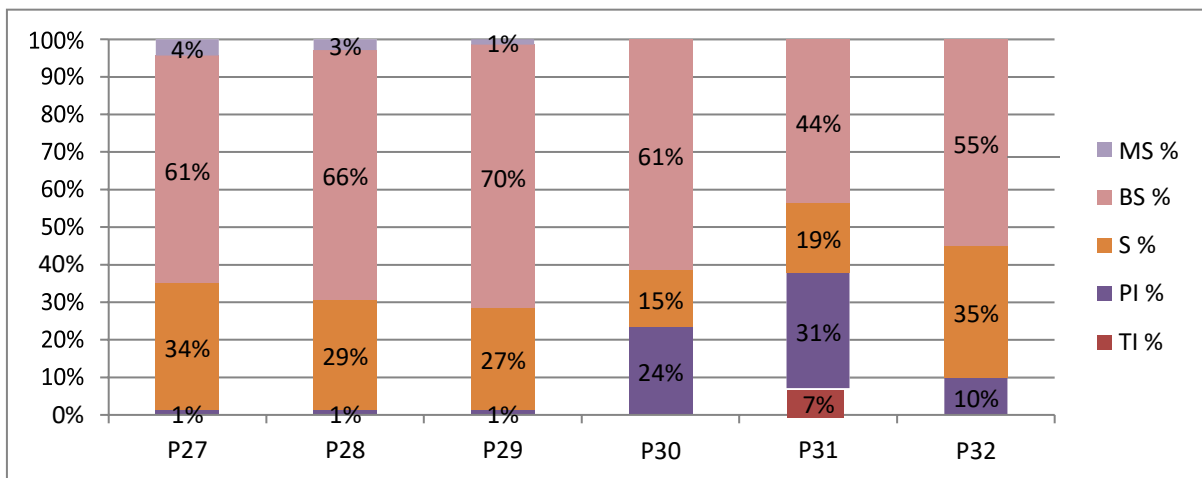
II. Servicios de la Institución

	TI		PI		S		BS		MS		TOTAL		PROM
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	
P14			2	1%	24	17%	101	72%	13	9%	140	100%	3.9
P15			2	1%	34	24%	90	64%	14	10%	140	100%	3.8
P16			2	1%	56	40%	80	57%	2	1%	140	100%	3.6
P17			10	7%	46	33%	78	56%	6	4%	140	100%	3.6
P18			2	1%	52	37%	78	56%	8	6%	140	100%	3.7
P19			2	1%	26	19%	100	71%	12	9%	140	100%	3.9
P20			5	4%	37	26%	94	67%	4	3%	140	100%	3.7
P21			13	9%	35	25%	92	66%	0	0%	140	100%	3.6
P22			11	8%	40	29%	89	64%	0	0%	140	100%	3.6
P23			13	9%	42	30%	85	61%	0	0%	140	100%	3.5
P24			17	12%	41	29%	80	57%	2	1%	140	100%	3.5
P25	2	1%	11	8%	67	48%	60	43%	0	0%	140	100%	3.3
P26	2	1%	8	6%	54	39%	74	53%	2	1%	140	100%	3.5



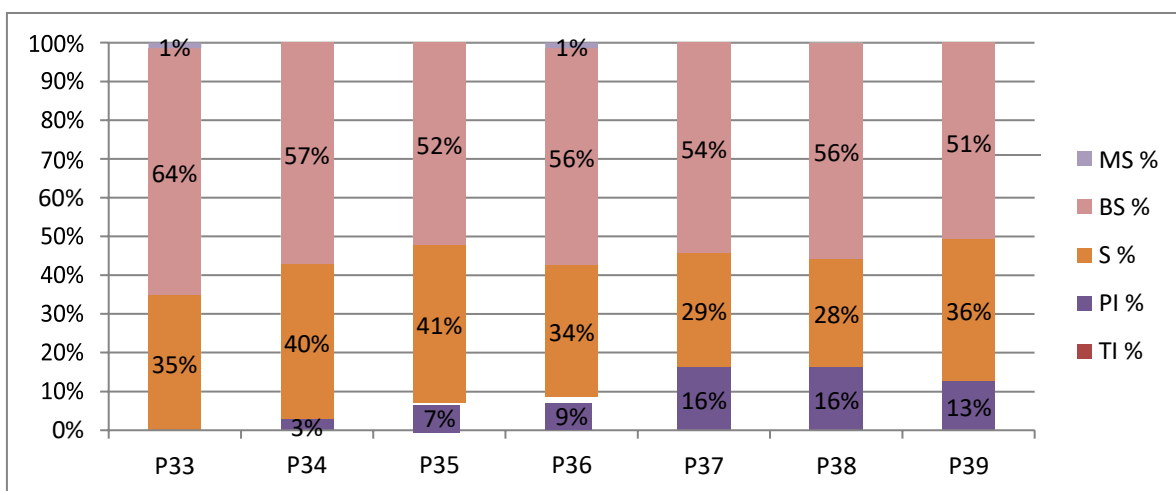
III. Cond. de seguridad

	TI		PI		S		BS		MS		TOTAL		PROM
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	
P27			2	1%	47	34%	85	61%	6	4%	140	100%	3.7
P28			2	1%	41	29%	93	66%	4	3%	140	100%	3.7
P29			2	1%	38	27%	98	70%	2	1%	140	100%	3.7
P30			33	24%	21	15%	86	61%	0	0%	140	100%	3.4
P31	10	7%	43	31%	26	19%	61	44%	0	0%	140	100%	3.0
P32			14	10%	49	35%	77	55%	0	0%	140	100%	3.5



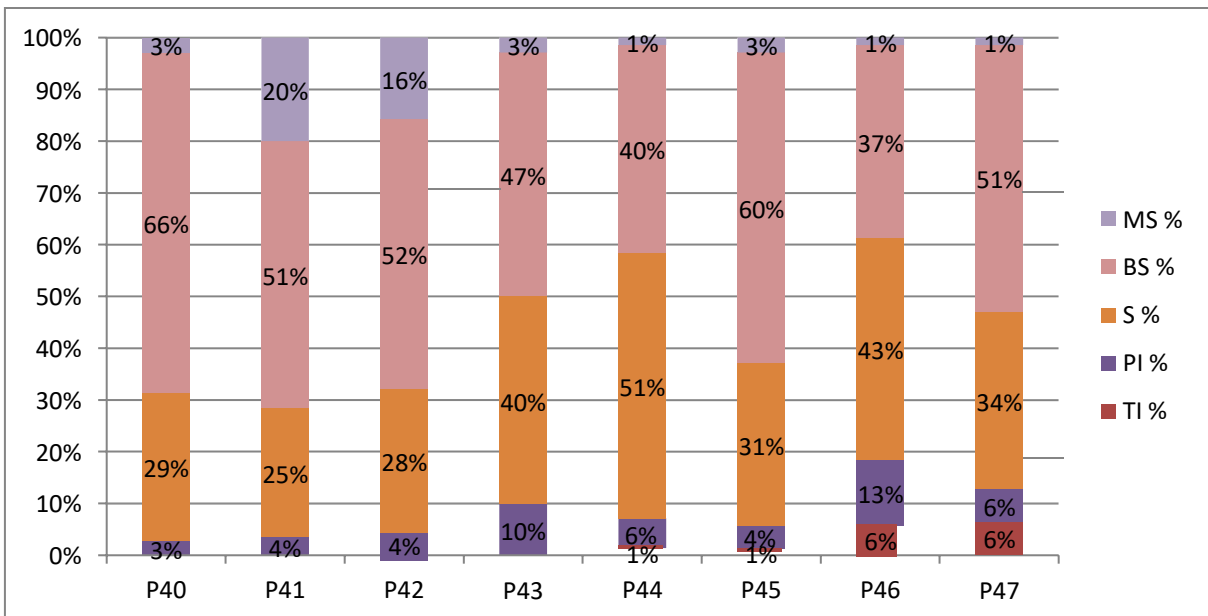
IV. Consid. Situación económica

	TI		PI		S		BS		MS		TOTAL		PROM
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	
P33					49	35%	89	64%	2	1%	140	100%	3.7
P34			4	3%	56	40%	80	57%	0	0%	140	100%	3.5
P35			10	7%	57	41%	73	52%	0	0%	140	100%	3.5
P36			12	9%	48	34%	78	56%	2	1%	140	100%	3.5
P37			23	16%	41	29%	76	54%	0	0%	140	100%	3.4
P38			23	16%	39	28%	78	56%	0	0%	140	100%	3.4
P39			18	13%	51	36%	71	51%	0	0%	140	100%	3.4



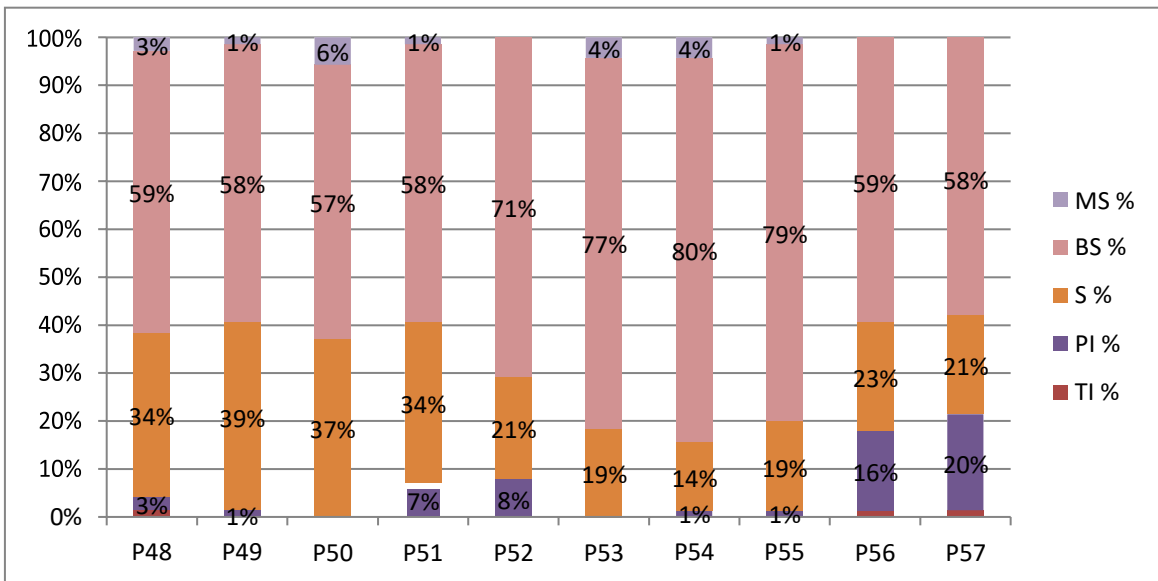
V. Seguridad emocional

	TI		PI		S		BS		MS		TOTAL		PROM
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	
P40			4	3%	40	29%	92	66%	4	3%	140	100%	3.7
P41			5	4%	35	25%	72	51%	28	20%	140	100%	3.9
P42			6	4%	39	28%	73	52%	22	16%	140	100%	3.8
P43			14	10%	56	40%	66	47%	4	3%	140	100%	3.4
P44	2	1%	8	6%	72	51%	56	40%	2	1%	140	100%	3.3
P45	2	1%	6	4%	44	31%	84	60%	4	3%	140	100%	3.6
P46	8	6%	18	13%	60	43%	52	37%	2	1%	140	100%	3.2
P47	9	6%	9	6%	48	34%	72	51%	2	1%	140	100%	3.4



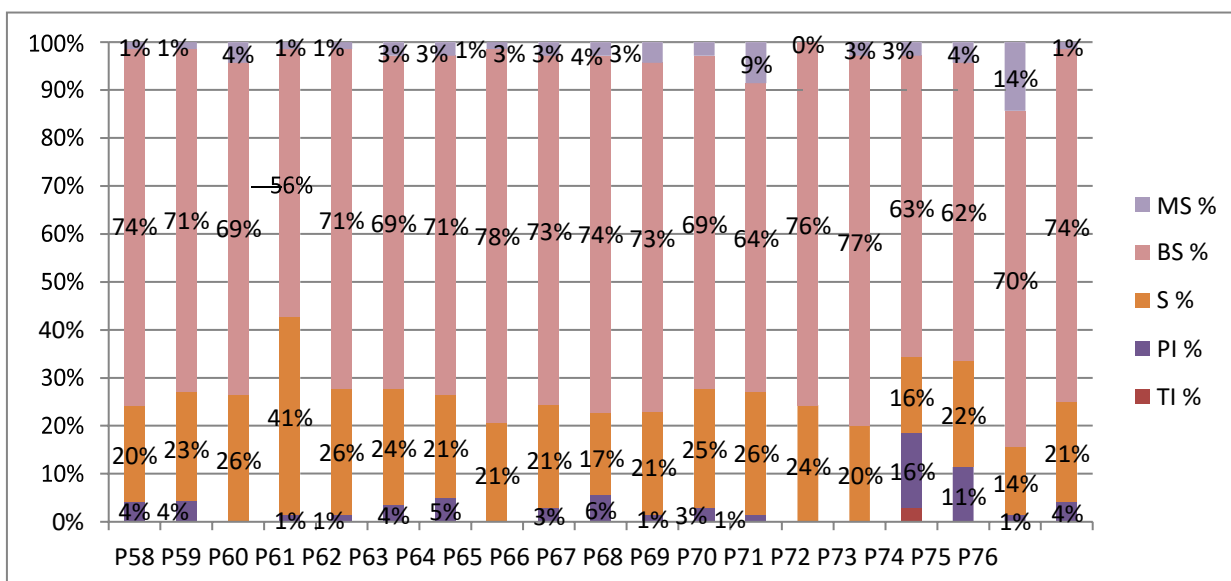
VI. Sentido de pertenencia al grupo de clase

	TI		PI		S		BS		MS		TOTAL		PROM
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	
P48	2	1%	4	3%	48	34%	82	59%	4	3%	140	100%	3.6
P49			2	1%	55	39%	81	58%	2	1%	140	100%	3.6
P50			0	0%	52	37%	80	57%	8	6%	140	100%	3.7
P51			10	7%	47	34%	81	58%	2	1%	140	100%	3.5
P52			11	8%	30	21%	99	71%	0	0%	140	100%	3.6
P53					26	19%	108	77%	6	4%	140	100%	3.9
P54			2	1%	20	14%	112	80%	6	4%	140	100%	3.9
P55			2	1%	26	19%	110	79%	2	1%	140	100%	3.8
P56	2	1%	23	16%	32	23%	83	59%	0	0%	140	100%	3.4
P57	2	1%	28	20%	29	21%	81	58%	0	0%	140	100%	3.4



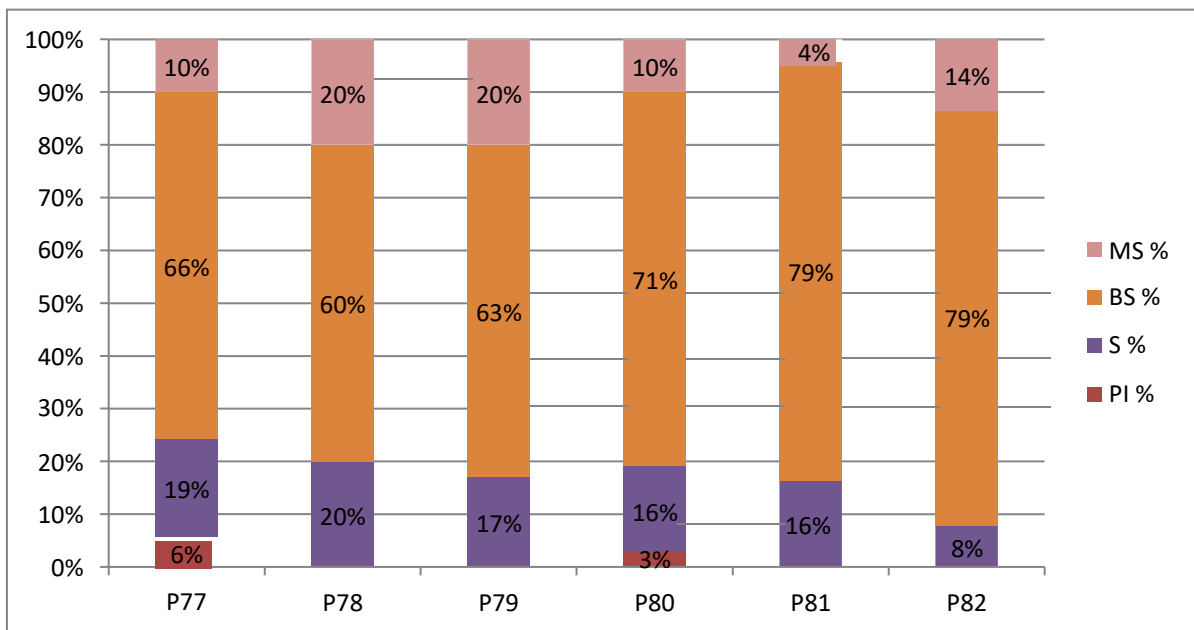
VII. Proceso de enseñanza y aprendizaje

	TI		PI		S		BS		MS		TOTAL		PROM
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	
P58			6	4%	28	20%	104	74%	2	1%	140	100%	3.7
P59			6	4%	32	23%	100	71%	2	1%	140	100%	3.7
P60					37	26%	97	69%	6	4%	140	100%	3.8
P61			2	1%	58	41%	78	56%	2	1%	140	100%	3.6
P62			2	1%	37	26%	99	71%	2	1%	140	100%	3.7
P63			5	4%	34	24%	97	69%	4	3%	140	100%	3.7
P64			7	5%	30	21%	99	71%	4	3%	140	100%	3.7
P65					29	21%	109	78%	2	1%	140	100%	3.8
P66			4	3%	30	21%	102	73%	4	3%	140	100%	3.8
P67			8	6%	24	17%	104	74%	4	3%	140	100%	3.7
P68			2	1%	30	21%	102	73%	6	4%	140	100%	3.8
P69			4	3%	35	25%	97	69%	4	3%	140	100%	3.7
P70			2	1%	36	26%	90	64%	12	9%	140	100%	3.8
P71					34	24%	106	76%	0	0%	140	100%	3.8
P72					28	20%	108	77%	4	3%	140	100%	3.8
P73	4	3%	22	16%	22	16%	88	63%	4	3%	140	100%	3.5
P74			16	11%	31	22%	87	62%	6	4%	140	100%	3.6
P75			2	1%	20	14%	98	70%	20	14%	140	100%	4.0
P76			6	4%	29	21%	103	74%	2	1%	140	100%	3.7



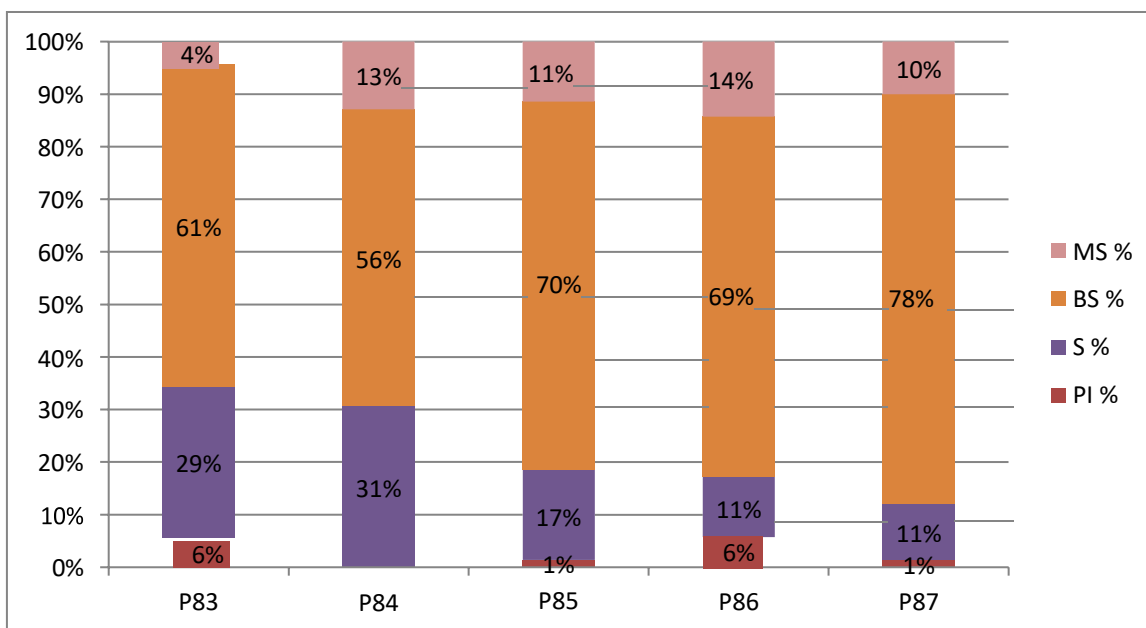
VIII. Logros personales

	TI		PI		S		BS		MS		TOTAL		PROM
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	
P77			8	6%	26	19%	92	66%	14	10%	140	100%	3.8
P78					28	20%	84	60%	28	20%	140	100%	4.0
P79					24	17%	88	63%	28	20%	140	100%	4.0
P80			4	3%	23	16%	99	71%	14	10%	140	100%	3.9
P81					23	16%	111	79%	6	4%	140	100%	3.9
P82					11	8%	110	79%	19	14%	140	100%	4.1



IX. Reconocimiento de éxito personal

	TI		PI		S		BS		MS		TOTAL		PROM
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	
P83			8	6%	40	29%	86	61%	6	4%	140	100%	3.6
P84					43	31%	79	56%	18	13%	140	100%	3.8
P85			2	1%	24	17%	98	70%	16	11%	140	100%	3.9
P86			8	6%	16	11%	96	69%	20	14%	140	100%	3.9
P87			2	1%	15	11%	109	78%	14	10%	140	100%	4.0



X. Autorrealización

	TI		PI		S		BS		MS		TOTAL		PROM
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	
P88			2	1%	37	26%	95	68%	6	4%	140	100%	3.8
P89					24	17%	94	67%	22	16%	140	100%	4.0
P90					44	32%	82	59%	12	9%	138	100%	3.8
P91					22	16%	111	79%	7	5%	140	100%	3.9
P92					14	10%	89	64%	37	26%	140	100%	4.2
P93					4	3%	55	39%	81	58%	140	100%	4.6

