



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

TESIS

**GESTIÓN POR COMPETENCIA Y SATISFACCIÓN DE LOS
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE
MOQUEGUA, 2020.**

PRESENTADO POR:

BACH. JUAN CARLOS VALERO GÓMEZ

ASESOR

DR. PEDRO JESUS MAQUERA LUQUE

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

MOQUEGUA – PERÚ

2021

ÍNDICE

RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	- 1 -
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	- 3 -
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	- 3 -
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	- 4 -
1.2.1 PROBLEMA GENERAL:	- 4 -
1.2.2 PROBLEMA ESPECÍFICO:	- 4 -
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	- 5 -
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	- 5 -
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	- 5 -
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	- 6 -
1.5 VARIABLES.....	- 7 -
1.6 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	- 10 -
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	- 12 -
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	- 12 -
2.2 BASES TEÓRICAS	- 35 -
2.2.1 GESTIÓN POR COMPETENCIA	- 35 -
2.2.2 SATISFACCIÓN	- 40 -
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	- 42 -

CAPÍTULO III: MÉTODO	- 44 -
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	- 44 -
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	- 44 -
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	- 45 -
3.3.1 POBLACIÓN.....	- 45 -
3.3.2 MUESTRA	- 46 -
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	- 47 -
3.4.1 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	- 47 -
3.4.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	- 47 -
3.4.3 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	- 48 -
3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	- 49 -
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	- 52 -
4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS POR VARIABLES	- 53 -
4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	- 57 -
4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	- 65 -
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	- 69 -
5.1 CONCLUSIONES.....	- 69 -
5.2 RECOMENDACIONES	- 70 -
BIBLIOGRAFÍA.....	- 72 -
ANEXOS.....	- 78 -

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Sistema de Información	- 36 -
Figura 2: Soporte para los Estudios	- 37 -
Figura 3: Organización Financiera.....	- 39 -
Figura 4: Diseño Correlacional.....	- 45 -
Figura 5: Media de la Gestión por Competencias (Agrupada).....	- 54 -
Figura 6: Media de la Satisfacción (Agrupada).....	- 56 -
Figura 7: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Satisfacción”	- 57 -
Figura 8: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Fiabilidad”	- 59 -
Figura 9: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Capacidad de Respuesta”	- 60 -
Figura 10: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Seguridad”	- 62 -
Figura 11: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Empatía”	- 63 -
Figura 12: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Tangibles”	- 64 -

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Operacionabilidad de Variables	- 8 -
Tabla 2: Definición de la Población.....	- 46 -
Tabla 3: Definición de la Sub Muestras	- 47 -
Tabla 4: Resultados de Consistencia de Alpha de Cronbach por instrumento	- 49 -
Tabla 5: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	- 50 -
Tabla 6: Valores de Rho de Spearman	- 51 -
Tabla 7: Resultados de la encuesta de la Variable Gestión por Competencias.....	- 53 -
Tabla 8: Media de la Gestión por Competencias (Agrupada).....	- 54 -
Tabla 9: Resultados de la encuesta de la Variable Satisfacción.....	- 55 -
Tabla 10: Media de la Satisfacción (Agrupada).....	- 56 -
Tabla 11: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Satisfacción”	- 57 -
Tabla 12: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Fiabilidad”	- 58 -
Tabla 13: Correlación “Gestión por Competencia” y “Capacidad de Respuesta”	- 60 -
Tabla 14: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Seguridad”	- 61 -
Tabla 15: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Empatía”	- 63 -
Tabla 16: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Tangibles”	- 64 -

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por competencia y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua. Su ejecución se realizó dentro de los rigores del método científico. La investigación es de tipo Básico de enfoque cuantitativo, No Experimental de corte transeccional y de diseño correlacional. La población fue de 1882, después de realizar el muestreo probabilístico dio como resulta una muestra de 319 estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua. Se empleó la encuesta virtual y anónima, siendo el cuestionario el instrumento más adecuado, un cuestionario se tomó para la variable de gestión por competencia y otra para la variable satisfacción. Los instrumentos fueron debidamente validados por expertos y con una confiabilidad alta medido a través de la consistencia de Alpha de Cronbach de 0.949 y 0.973 para cada variable. Los datos se encuentran alojados en la nube de donde se tomó para el procesamiento y presentación estadísticamente de los resultados a través del programa SPSS versión 25. Los resultados demuestran que los estudiantes mayoritariamente están de acuerdo con la gestión por competencia que la Universidad Nacional de Moquegua ha logrado; y gran parte de los encuestados manifiestan que su nivel de satisfacción como estudiante es el adecuado. Además, el contraste de hipótesis a través de la prueba de Rho de Spearman nos da un p-valor de 0.000, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con la premisa que si existe una relación entre la gestión por competencia y la satisfacción de los

estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua; y con un valor de correlación de 0.806 que indica que es una correlación positiva alta o fuerte.

Palabras clave: Gestión por competencia, satisfacción, estudiantes.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between management by competence and the satisfaction of students at the National University of Moquegua. Its execution was carried out within the rigors of the scientific method. The research is of a Basic type with a quantitative approach, Non-Experimental with a transectional cut and a correlational design. The population was from 1882, after carrying out the probabilistic sampling, it resulted in a sample of 319 students from the National University of Moquegua. The virtual and anonymous survey was used, the questionnaire being the most appropriate instrument, a questionnaire was taken for the management variable by competence and another for the satisfaction variable. The instruments were duly validated by experts and with a high reliability measured through the consistency of Cronbach's Alpha of 0.949 and 0.973 for each variable. The data is housed in the cloud from where it was taken for the statistical processing and presentation of the results through the SPSS version 25 program. The results show that the students mostly agree with the management by competence that the National University of Moquegua has achieved; and a large part of the respondents state that their level of satisfaction as a student is adequate. In addition, the contrast of hypotheses through the Spearman Rho test gives us a p-value of 0.000, where the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, with the premise that if there is a relationship between management by competence and the satisfaction of the students of the National University of Moquegua; and with a correlation value of 0.806 indicating that it is a high or strong positive correlation.

Keywords: Management by competence, student, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrolló por el interés de determinar la relación que existe entre la gestión por competencia y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

Desde la creación de la nueva Ley Universitaria la gestión de las universidades se ha convertido en un factor determinante para la satisfacción de los estudiantes, brindar servicios adecuados y que cumplan los estándares básicos de calidad es apremiante en cumplir por todas las universidades en el Perú.

Las exigencias de los estudiantes en tener mejores servicios no se basan en simples caprichos, sino precisamente es la satisfacción de sus necesidades que nacen por las mismas exigencias académicas, o por las exigencias del mercado laboral actual cada vez más cambiante, cada vez más tecnificado y especializado, por lo que los estudiantes se han vuelto más exigentes con la formación académica y los servicios que la universidad le brinda; y a medida que las universidades estén en capacidad de resolver estas

exigencias y se preocupen por mejorar y crecer, en la misma medida el estudiante requiere de servicios de más calidad.

El presente trabajo investigativo consta de 05 capítulos:

El Capítulo I: Se realiza una descripción de la realidad problemática, definimos el problema general y los específicos. Establecemos los objetivos de la investigación. Planteamos la justificación e importancia de la investigación. Realizamos la operacionalidad de variables y formulamos las hipótesis de la investigación.

El Capítulo II: Analizaremos los antecedentes de la investigación, con una revisión teórica de las variables que son la Gestión por Competencia y la Satisfacción. Y definiremos el marco conceptual.

El Capítulo III: Se definió el tipo y diseño de investigación, además se determinó la muestra a base de la población total de estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua, de selecciono la técnica e instrumentos de recolección de datos; y por último el análisis estadístico de los resultados.

El Capítulo IV: Se presenta los resultados por variable, se realiza también el contraste de hipótesis y la discusión de los resultados.

El Capítulo V: Se presenta las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Las sociedades actuales se caracterizan por demandar servicios de calidad que brindan las entidades formativas públicas como privadas, al encontrarnos en un sistema globalizado donde los requerimientos de individuos con diversas habilidades son necesarios constantemente en las últimas décadas como lo establece Camarena Gómez (2010), por ende, la sociedad exige un estándares elevados de satisfacción por parte de las entidades que brindan servicios de formación.

En ese sentido, las universidades no están ajenas a esta realidad, la población juvenil que se prepara para ingresar al mundo laboral exigen mejores competencias formativas para estar satisfechos con su formación profesional. Esta generación de jóvenes que se encuentran en la vertiginosa revolución digital, donde las

herramientas tecnológicas evolucionan constantemente deben tener una formación adecuada de acuerdo a la exigente demanda laboral. Ante esta realidad los ingresantes a las universidades públicas como privadas tienen altas expectativas en la formación profesional que recibirán por parte de las universidades (Solis, 2018).

La Universidad Nacional de Moquegua al ser una universidad relativamente nueva, no cuenta con estudios sobre los grados de satisfacción que los usuarios (estudiantes) tienen a través de la gestión por competencia. Es de suma importancia poder determinar estos niveles de satisfacción y en que componentes no se está logrando la aprobación de los usuarios, de este modo poder implementar estrategias adecuadas para poder suplir estas insatisfacciones.

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

El problema de estudio es planteado a través de un problema general y cinco específicos:

1.2.1 PROBLEMA GENERAL:

¿Cuál es la relación entre la gestión por competencia y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua?

1.2.2 PROBLEMA ESPECÍFICO:

- ¿Cuál es la relación entre la gestión por competencia y la fiabilidad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión por competencia y la capacidad de respuesta hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua?

- ¿Cuál es la relación entre la gestión por competencia y la seguridad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión por competencia y la empatía hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión por competencia y la tangibilidad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la gestión por competencia y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo específico 1:

Determinar la relación entre la gestión por competencia y la fiabilidad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación entre la gestión por competencia y la capacidad de respuesta hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la gestión por competencia y la seguridad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la gestión por competencia y la empatía hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la gestión por competencia y la tangibilidad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Con la aplicación de la nueva Ley Universitaria N° 30220 y la creación de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), se busca que todas las universidades públicas y privadas ofrezcan una óptima calidad de enseñanza, donde sus egresados estén preparados a la exigencia del mercado laboral y aporte al desarrollo del país. En ese sentido las universidades del país están optando medidas para garantizar los estándares de calidad exigidos por la SUNEDU, a través del licenciamiento institucional que otorga un periodo de funcionamiento para mejorar los servicios que brindan, vencido ese periodo serán nuevamente evaluados teniendo como referencia la línea base del licenciamiento anterior que obtuvo la institución.

En ese sentido las universidades deben establecer diferentes mecanismos de medición para prepararse a la siguiente evaluación y obtener nuevamente el licenciamiento institucional. Un indicador importante es la satisfacción del estudiante sobre los servicios que las universidades les ofrecen, poder registrar los niveles de

satisfacción y a través de los resultados plantear estrategias de mejora en los aspectos donde los niveles de satisfacción son muy bajos, de este modo podrán afrontar las universidades en mejores condiciones la evaluación de licenciamiento por parte de SUNEDU.

La Universidad Nacional de Moquegua a través de la gestión por competencia busca brindar una excelente calidad de servicio hacia su estudiantado, pero no cuenta con datos sobre los niveles de satisfacción de los estudiantes. De este modo, realizar estudios sobre los niveles de satisfacción de los estudiantes es de relevancia significativa para establecer decisiones de las autoridades universitarias, con estos datos podrán trazar estrategias para superar los indicadores donde la satisfacción de los estudiantes es baja. Así en el tiempo se retroalimentará constantemente con nuevos datos de futuros estudios a realizarse del mismo tema, logrando como resultado la mejora continua de la calidad de los servicios brindados por la universidad.

1.5 VARIABLES

a) Variable 1:

Gestión por Competencia

b) Variable 2:

Satisfacción

1.5.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1: Operacionabilidad de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión por competencias	La gestión por competencias es un instrumento del área de manejo de personal que fueron concebidos inicialmente en las investigaciones del comportamiento humano en el área del saber de la psiquis. Los innatos rasgos de la persona en convergencia con otros rasgos tales como la motivación y el conocimiento hacia la eficiencia en las diversas actividades profesionales.	Herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio; es también, impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas y procesos internos en la que participa; garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, de lo que “saben hacer” o podrían “hacer” en las diferentes operaciones y procesos en las que interviene.	Manejo de la información	Proceso de estudio
				Actividades de ciencia
				Gestión y administración de la universidad
				Recursos humanos
				Actividad financiera y rendición de cuentas
				Actividad social
				Servicios de biblioteca
				Publicaciones
			Soporte para los estudios	Archivos
				Matricula de estudios
				Módulo de estudios
				Programa de formación de estudios
				Proceso de administración de estudios
				La rendición de cuentas de la progresividad
				La rendición de cuentas de la carga pedagógica
			Organización financiera	Administración de cuotas de estudiantes
				Gestión de la matrícula
				Formación de las tasas de los estudiantes
				Responsabilidad de la matrícula de los estudiantes
				La rendición de cuentas de los ingresos y gastos
Responsabilidad de la propiedad tangible				
Responsabilidad salarial				

Variable	Definición		Dimensiones	Indicadores
Satisfacción	La satisfacción del usuario describe cómo los usuarios perciben los servicios o productos de una institución, es decir, su percepción subjetiva de un producto o servicio. Por lo tanto, debe comprobarse periódicamente qué tan satisfechos están los usuarios de una institución. Solo aquellos que conocen las expectativas de un grupo objetivo y si estas expectativas se están cumpliendo pueden satisfacer a sus usuarios.	Es la percepción del estudiante sobre la calidad de los servicios que brinda de la Universidad Nacional de Moquegua.	Fiabilidad	Respeto
				Orden
				Disponibilidad horaria
				Escucha activa
				Disponibilidad del producto
			Capacidad de respuesta	Rapidez
				Tiempo de espera
				Soluciones
			Seguridad	Privacidad
				Minuciosidad
				Tiempo de atención
				Confianza
			Empatía	Buen trato
Disponibilidad a las explicaciones				
Tangibles	Orientación			
	Limpieza y comodidad			
	Implementación disponible			

1.6 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

El conjunto de hipótesis está planteado por una hipótesis principal y cinco específicas y son:

1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe la relación entre la gestión por competencia y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis de investigación 1:

Existe la relación entre la gestión por competencia y la fiabilidad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

Hipótesis de investigación 2:

Existe la relación entre la gestión por competencia y la capacidad de respuesta hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

Hipótesis de investigación 3:

Existe la relación entre la gestión por competencia y la seguridad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

Hipótesis de investigación 4:

Existe la relación entre la gestión por competencia y la empatía hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

Hipótesis de investigación 5:

Existe la relación entre la gestión por competencia y la tangibilidad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se ha hecho seguimiento a investigaciones afines al caso de estudio de la presente investigación, tales como:

- Mclellan et al. (2020) observaron que la satisfacción de los estudiantes con los programas universitarios proporciona numerosas pistas sobre dónde podrían enfocarse los esfuerzos de mejora. Los estudiantes en general no están satisfechos con la educación superior que están recibiendo. Los estudiantes informaron que estaban menos satisfechos con el entorno educativo, este hallazgo fue respaldado aún más en la fase de observación si encontramos limitaciones de infraestructura significativas en ambas universidades. El fortalecimiento de la capacidad de investigación universitaria necesita atención urgente si alguna vez se considera un futuro programa de posgrado en enfermería en el país. El volumen de profesores

calificados es inadecuado. El número de estudiantes de enfermería actualmente matriculados es igual o superior a la capacidad institucional actual. Para aceptar más estudiantes, se debe reclutar y retener a la facultad calificada, ampliar la infraestructura. Y los resultados de su investigación proporcionan una descripción objetiva del estado actual de la educación superior en Sierra Leona. Los hallazgos pueden guiar a los ministerios gubernamentales relevantes y socios internacionales en la comprensión de las necesidades educativas de las universidades. Las evaluaciones de programas tienen un papel relevante en la formación profesional de enfermeras.

- Kardoyo et al. (2020) concluyen que la calidad del servicio visto desde el aspecto académico no puede influir en la satisfacción de los alumnos en comparación con la vista desde aspectos no académicos. Lo que significa que todo lo relacionado con aspectos no académicos en la Facultad de Economía de Universitas Negeri Semarang debe mejorarse para incrementar la satisfacción de los alumnos. La calidad del servicio visto desde el aspecto académico no importa realmente a los estudiantes, como el plan de estudios o el comportamiento de los profesores o el personal docente. La satisfacción de los alumnos de la Facultad de Economía de Universitas Negeri Semarang es más fuerte cuando están satisfechos con los aspectos no académicos que apoyan su aprendizaje tanto en clase como fuera de clase.
- Bertaccini et al. (2020) indican que en el ambiente de la educación universitaria, los estudiantes brindan una contribución relevante a la importancia de los servicios educativos. En tal contexto, la medición de la calidad recibida y la satisfacción relacionada con la experiencia universitaria son de interés primordial para evaluar

los procesos de aprendizaje. En esta contribución, nuestro objetivo es evaluar la calidad global de la experiencia universitaria de los graduados en términos de eficacia interna y externa mediante la aplicación de la metodología ECSI (European Customer Satisfaction Index). Para ello, proponemos un modelo ECSI modificado y adaptado al entorno de educación superior, teniendo en cuenta explícitamente las diferencias entre grupos de titulaciones. El estudio se lleva a cabo sobre datos recopilados por las encuestas AlmaLaurea en la Universidad de Florencia (Italia) en el período 2014-2017 y se refiere a una muestra de más de 2.000 graduados. Descubrimos ocho variables latentes que contribuyen a definir la calidad global de la experiencia universitaria. Estas variables se ven afectadas de manera diferente por el tipo de carrera, observándose los niveles más altos de eficacia externa para las carreras pertenecientes a los grupos de educación, salud e ingeniería.

- Gómez et al. (2020) indican que la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en las bibliotecas universitarias contribuye al diseño e implementación de acciones que respondan a las necesidades expresadas por la población universitaria, a la optimización de recursos y al impacto en el aumento de la calidad de los servicios ofrecidos. Se presentan los resultados de la evaluación realizada en cuatro bibliotecas universitarias que forman parte del Sistema Universitario Jesuita. La metodología utilizada es el Modelo de Ecuación Estructural (SEM), mediante el cual se mide la calidad del servicio, el valor del servicio, la satisfacción del estudiante y la lealtad del mismo. Se verifica la validez y confiabilidad del modelo diseñado e implementado para la generación de

indicadores. Se aplicó a los estudiantes de las instituciones participantes la encuesta auto-administrada en línea que alimenta el modelo.

- Ozdemir et al. (2020) en su investigación tuvo como objetivo desarrollar una herramienta de medición que pueda abordar dos áreas de investigación independientes en la literatura: la sostenibilidad en la educación superior y la calidad del servicio en la educación superior. Ambos temas se estudian de forma independiente en la literatura, lo que demuestra la necesidad de un enfoque integrado que sirva de puente entre estas áreas. Para lograr este propósito, se desarrolló una nueva escala basada en un cuestionario aplicado a dos universidades en Turquía. La escala tuvo como objetivo medir las percepciones de los estudiantes sobre la calidad de los servicios sostenibles del campus. El cuestionario constaba de 22 preguntas sobre varios aspectos de los servicios del campus relacionado con la sostenibilidad. Se utilizó un total de 234 muestras para el análisis factorial exploratorio para determinar las estructuras subyacentes en el conjunto de datos. La escala fue validada con resultados satisfactorios de las pruebas de Kaiser-Meyer Olkin y Bartlett. Se extrajeron cinco dimensiones que representan una calidad de servicio sostenible. Después de la validación, la escala se aplicó a dos universidades ubicadas en regiones geográfica y socioeconómicamente diferentes de Turquía. El término elegido para la escala combinada propuesta es Calidad de servicio sostenible (SusServQual). Con datos adicionales, se aplicaron pruebas t a 308 estudiantes con el objetivo de comparar las dos universidades en función de los puntajes de calidad percibidos. Los resultados muestran que la universidad ubicada en la región socioeconómicamente más desarrollada se desempeñó mejor en el puntaje de satisfacción general y cuatro de las cinco dimensiones. Las

puntuaciones también se ponderaron utilizando un método modificado de proceso de jerarquía analítica. En lugar de números nítidos que obligan al tomador de decisiones a pensar en términos matemáticos al comparar criterios, se utilizaron términos lingüísticos, cada uno de los cuales corresponde a un número difuso. Así, se obtuvo una evaluación más precisa donde la subjetividad del tomador de decisiones y la ambigüedad de la situación son importantes.

- Dwipa & Sunanti (2019) investigaron sobre el rango de satisfacción de los alumnos de la Universidad PGRI Yogyakarta hacia la calidad del servicio y las instalaciones. Comprender las variables que influyen en la satisfacción del estudiante, así como sus consecuencias, este estudio prueba un modelo de mínimos cuadrados ponderados. Este estudio investiga los factores determinantes y dominantes de la satisfacción de los estudiantes y sus características. A través de un cuestionario se levantaron los datos, un cuestionario administrado a 644 estudiantes de la PGRI Yogyakarta University para investigar sus percepciones de los servicios universitarios. Los indicadores de calidad que constituyen el factor de confiabilidad incluyen el aula, la biblioteca, el laboratorio, el área pública y el sistema de información. Los resultados muestran que, por porcentaje, 2 indicadores están en la categoría muy buena, solo 5 indicadores están en la categoría buena, 9 indicadores están en la categoría bastante buena y 14 indicadores están en la categoría pobre.
- Almigheerbi et al. (2019) realizaron la investigación para evaluar el nuevo sistema en línea lanzado recientemente en la Universidad de Trípoli (UOT) para investigar 1) lo que los estudiantes esperan de dicho servicio, 2) si están o no satisfechos con el servicio ofrecido, 3) cuán importantes son los problemas de seguridad para los

usuarios. Para responder a estas preguntas, se recopilaron datos cuantitativos mediante cuestionarios basados en los instrumentos del modelo SERVQUAL a través de cuestionarios en línea. Concluimos que el nuevo sistema en línea debe ser evaluado con frecuencia y luego mejorado. Además, se debe considerar la seguridad en la evaluación de un sistema en línea.

- Alemu & Cordier, (2017) intentan abordar dos preguntas principales de investigación: primero, identificar e investigar los principales factores influyentes para la satisfacción general de los estudiantes internacionales una vez se matriculan en las universidades coreanas. En segundo lugar, nuestro estudio examinó si los estudiantes de la esfera cultural del este asiático obtienen más satisfacción que otros estudiantes internacionales mientras estudian en universidades coreanas. En base a estos antecedentes, los resultados de satisfacción general de las estadísticas descriptivas confirman que aproximadamente el 50.6% de los estudiantes internacionales están muy satisfechos o simplemente satisfechos, aproximadamente el 19% de los estudiantes son neutrales y solo aproximadamente el 10% de los estudiantes internacionales están insatisfechos o muy insatisfecho por elegir estudiar en Corea. En línea con esto, el estudio identificó los principales determinantes que contribuyen positivamente a la satisfacción general de los estudiantes internacionales y estos incluyen: satisfacción en la calidad académica y educativa, la capacidad de la universidad para comunicarse efectivamente con los estudiantes antes de venir a Corea, la satisfacción en los arreglos de vivienda y con el coreano comida, socialización con coreanos y extranjeros, precisión de la información recibida sobre la vida académica y social, el número de años que el estudiante permaneció en la universidad actual y una fuente de apoyo económico,

como becas completas o parciales. Esto implica que, si bien la calidad académica y educativa fue la mayor influencia en la satisfacción del estudiante, no se deben ignorar las experiencias de servicio de vida y apoyo.

- Decius & Schaper (2017) mencionan que las micro empresas (PYME) tienen que afrontar los efectos de la globalización y al cambio tecnológico. Por lo tanto, el desarrollo de la competencia estratégica es importante, especialmente para los trabajadores no especializados que a menudo realizan tareas básicas de fabricación. Sin embargo, solo unas pocas herramientas disponibles coinciden con los criterios que son importantes para la gestión del personal en las PYME, como la capacidad de gestión, la transparencia del proceso, la usabilidad para diferentes tareas de desarrollo del personal y el rigor metodológico.
- Miranda et al. (2017), establecen que las competencias pensadas como abstracciones profesionales del comportamiento humano, van a ser fundamentales en la administración de habilidades de los empleados en muchos dominios de aplicación. En la administración del personal, las competencias pueden ser el criterio para seleccionar personas para tareas específicas. La selección basada en competencias permite señalar a la persona más cerca de los requisitos y elevar el rango de rendimiento dentro de la institución. La gestión por competencia puede apoyar la definición de planes de aprendizaje y fases de evaluación en muchos contextos al facilitar los procesos de personalización y adaptación, al proporcionar detalles para la evaluación de la brecha de competencia. Las competencias pueden ser el medio a utilizar en la autorregulación para las experiencias de aprendizaje al representar la forma de elaborar comparaciones entre perfiles y objetivos específicos.

- Bhuiyan (2016) empleo el modelo SERVQUAL de calidad de servicio, para el presente estudio para examina las discrepancias entre las expectativas y percepciones de los estudiantes con respecto a las dimensiones de la calidad del servicio de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el contexto de los campus sucursales occidentales en Qatar. Una corriente de literatura sobre educación superior sugiere que la educación superior se ha convertido en un mercado intensamente competitivo donde los estudiantes buscan evidencias de la calidad del servicio mientras toman la decisión incierta y altamente arriesgada de elegir una universidad. Por lo tanto, las universidades, en particular las que se enfrentan a una crisis crónica de matrícula, ya no pueden dejar de escuchar a los estudiantes y facilitar la participación de los estudiantes en el seguimiento y la gestión de la calidad del servicio. A pesar de que la región del Consejo de Cooperación del Golfo (CCG) se ha convertido en un centro educativo internacional líder al establecer más de 60 campus sucursales de instituciones occidentales, la mayoría de ellos están operando por debajo de su capacidad debido a su incapacidad para atraer a un número adecuado de estudiantes, lo que se está convirtiendo en un aumento amenaza para la sostenibilidad de estos campus filiales. Partiendo de la teoría basada en el valor del cliente, se puede argumentar que, al centrarse en la calidad del servicio orientada a los estudiantes, los campus filiales pueden crear un mejor valor de servicio para los estudiantes y, a su vez, pueden atraer y retener a los estudiantes. No obstante, faltan estudios empíricos integrales para evaluar todas las dimensiones sobresalientes de la calidad del servicio de los campus filiales desde la perspectiva de los estudiantes. Desafortunadamente, con respecto al tema de la calidad, Los campus

filiales de la región del Golfo se centran principalmente en los medios tradicionales de acreditación, revisión de cursos y comentarios de los estudiantes sobre la impartición de cursos. Al analizar una muestra de más de doscientos estudiantes que representan campus filiales en Qatar, este estudio encuentra que las percepciones de los estudiantes de todas las dimensiones destacadas de la calidad del servicio son inferiores a sus expectativas. Más específicamente, los campus filiales no pudieron cumplir, y mucho menos superar, las expectativas de calidad de servicio de los estudiantes en ninguna de las dimensiones importantes de la calidad de servicio: procesos de servicio, contactos interpersonales y aspectos físicos. Parece que el mero trasplante de los modelos occidentales de educación en este país anfitrión culturalmente distinto no es suficiente para crear un valor de servicio superior para los estudiantes. Como proveedores de servicios, Los campus filiales en la región del Golfo estarán mejor si se esfuerzan por alinear sus ofertas de servicios según las expectativas y los valores de los estudiantes. Se discuten las implicaciones teóricas y prácticas.

- Naidu & Derani (2016) realizan una investigación para comparar universidades públicas y privadas en Malasia y también para investigar la calidad de una universidad. Este estudio se centra en el contexto donde la educación y la satisfacción de los estudiantes son el tema principal. Por lo tanto, el estudio se enfoca en estudiantes de pregrado en su segundo año de estudio. Los hallazgos resaltan la dimensión o variable que afecta a las universidades públicas y privadas; calidad de estas universidades. Del estudio se desprende que efectivamente existen ciertos elementos o factores que difieren entre la universidad pública y la privada. El documento intenta desarrollar conocimientos sobre

evaluaciones comparativas de universidades públicas y privadas desde la perspectiva de un estudiante en áreas de satisfacción y calidad.

- La investigación de Araújo et al. (2016) tuvo como objetivo evaluar la calidad percibida, desde la perspectiva de los estudiantes, en los cursos de postgrado en el contexto brasileño. Con base en la literatura sobre calidad en los servicios, se abordaron los principales constructos sobre la calidad en este campo, además de estudios que investigaron la calidad de los servicios en las Instituciones de Educación Superior. Se aplicó un cuestionario con 32 ítems a 358 personas de una importante universidad del noreste de Brasil. Mediante análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio, se formaron cinco dimensiones relacionadas con los atributos de SERVQUAL: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, certeza y empatía. Como aporte al campo, este estudio sugiere la validez de los indicadores de percepción de la calidad analizados en el contexto de las Instituciones de Educación Superior (IES) y su adecuación a la metodología robusta SERVQUAL.
- Motefakker (2016) realizaron una investigación que tuvo como objetivo estudiar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales con los servicios de bienestar de la Universidad Internacional Imam Khomeini de Qazvin. Debido a la mala calidad de algunos servicios asistenciales de la universidad y al descontento de los estudiantes, esta asignatura ha sido elegida con el fin de mejorar la calidad de los servicios asistenciales de la universidad. Para la recopilación de datos se ha utilizado un cuestionario que contiene 11 preguntas. El software SPSS y el índice alfa de Cronbach se han utilizado para el análisis de datos y el análisis de fiabilidad del cuestionario, respectivamente. Los resultados

indican el descontento de los universitarios. Por tanto, se recomienda que las autoridades universitarias tomen las medidas necesarias para incrementar la satisfacción de los estudiantes y el nivel de los servicios de bienestar universitario.

- Chui et al. (2016) manifiestan que el gobierno de Malasia está muy preocupado por el nivel de calidad de la enseñanza universitaria. Debido a la intensa competencia, muchas universidades y colegios se enfrentan a una disminución de la matrícula de estudiantes y es necesario abordar el problema sobre los servicios brindados. Mediante el análisis de brechas, examina si existen brechas de servicio en los atributos de calidad del servicio individual. Se examinaron cinco dimensiones específicas, a saber, tangibles, empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta en la institución educativa. Los datos se recopilaron de los encuestados mediante un cuestionario bien estructurado diseñado y adaptado para la prestación de servicios educativos de acuerdo con la escala de dimensión SERVQUAL. Para lograr esto, se encuestó a los estudiantes, como encuestados, sobre la calidad de servicio que se esperaba y se percibía que se les prestó, y se recabaron opiniones sobre si la calidad del servicio ha tenido algún efecto en su satisfacción. Se distribuyó un total de 150 cuestionarios a los estudiantes que se habían matriculado en la institución educativa. Usando el análisis de brechas de servicio, los hallazgos indicaron brechas negativas para las dimensiones de empatía y seguridad. Con la ayuda de la matriz de mejora del servicio (SIM), la satisfacción basada en la percepción del servicio y la importancia basada en la expectativa del servicio se trazaron en una cuadrícula bidimensional. Esto permitió que se tomaran decisiones de mejora del servicio, como mejoras en el servicio que son necesarias

(calificaciones bajas de satisfacción) e importantes para los estudiantes (calificaciones de importancia alta).

- Gazza & Matthias (2016) indican que a medida que la educación en línea continúa ganando impulso en la enseñanza universitaria de enfermería, es importante medir y analizar la eficiencia de la enseñanza. Los datos de evaluación recopilados en este estudio, específicos de la satisfacción de los estudiantes, sirvieron como evidencia valiosa sobre la calidad de un nuevo anuncio de programa acelerado en línea que sirvió como base para un plan de evaluación integral del programa interdepartamental. Se recomiendan investigaciones y evaluaciones adicionales como una forma de construir la base de evidencia necesaria para demostrar la calidad de la educación en línea en enfermería y educación superior. Se necesitan medidas repetidas que permitan el análisis de datos agregados y de tendencias para demostrar plenamente la eficacia del programa.
- El-Hilali et al. (2015) examina las variables que afectan en la satisfacción de los estudiantes y sus logros y capacidad de absorción. La investigación se centra en 146 estudiantes de diploma de negocios en una universidad privada kuwaití. Los datos resultantes demuestran que el prestigio de la universidad, el programa académico. La única dimensión de calidad del servicio que tiene un impacto directo en los estudiantes son los tangibles. Además, los estudiantes con un GPA alto han mostrado un mayor nivel de logros y satisfacción.
- Guambuguete (2015) concluye que al aplicar el modelo propuesto en la investigación de la Gestión por Competencia promueve en las entidades que brindan servicios la cultura organizativa para lograr altos índices de satisfacción

de los usuarios, con el objetivo de lograr una retroalimentación continua y mejorar en los servicios brindados.

- Lukyanova et al. (2015), establecen que la educación comunicativa de los estudiantes universitarios está determinada por la interconexión de las competencias que conforman la estructura de la competencia comunicativa a través de la secuenciación de las etapas y la determinación de Algoritmo de formación de competencia comunicativa en la educación superior.
- El-Said & Fathy (2015) manifiestan que los estudiantes indicaron muchas razones de su insatisfacción. Algunas de estas razones estaban relacionadas con la insatisfacción con la calidad de los alimentos y bebidas, tales como: porciones pequeñas, mala comida y comida que no se sirve a la temperatura adecuada. Otras razones estaban relacionadas con la insatisfacción con el precio pagado, y esas fueron: precios mucho más altos que los precios del año pasado; precios muy altos y precios más bajos, de mayor calidad de los mismos artículos en restaurantes externos. El tercer grupo de razones estaba relacionado con la insatisfacción con la calidad del servicio brindado, tales como: mal trato del personal, demora en la entrega de pedidos, muy pocos empleados en relación con la gran cantidad de estudiantes, falta de interés de los empleados y mala apariencia de empleados. Otros motivos del descontento de los estudiantes fueron: obligación de comer en los comedores de la universidad por falta de tiempo entre clases para ir a restaurantes fuera de la universidad, mala limpieza del lugar y presencia de insectos.
- Manea & Iatagan (2015) realizaron una investigación que tuvo como objetivo identificar y analizar la percepción de los estudiantes de doctorado rumanos sobre

la calidad de los servicios de educación superior proponiendo identificar, a partir de los datos recopilados a través de una encuesta en línea y el modelo SERVPERF, las características más importantes de los servicios de educación superior en la visión de los estudiantes de doctorado. Los estudiantes de doctorado lo consideran importante en educación, tanto aulas equipadas, seminarios, laboratorios y bibliotecas, como en materias relativas a la docencia, relaciones con profesores y secretaría de la universidad. Esta investigación puede extenderse a otra dirigida a analizar la percepción de los profesores y el personal administrativo de las universidades rumanas sobre la calidad del servicio, porque solo el estudio de todos los involucrados en el proceso de educación superior puede delinear el modelo más adecuado para las universidades rumanas.

- Negricea et al. (2014) manifiesta que la competencia académica continua obliga a todas las universidades a hacer muchos esfuerzos para atraer y retener a los estudiantes, después de la graduación, al incluirlos en los próximos ciclos educativos, por lo tanto, investigar la satisfacción de los estudiantes, considerados los principales consumidores de educación superior, se convierte en una premisa importante por su intención de quedarse y aprender en la misma institución. Al tratar de comprender las variables que impactan significativamente en la satisfacción de los estudiantes en los años universitarios, hemos desarrollado un modelo para determinar la relevancia de la calidad académica específica en la satisfacción de los alumnos registrada en las facultades económicas de Rumania. El estudio destaca la vinculación causal entre la calidad académica específica y la satisfacción del estudiante. El modelo fue validado en base a coeficientes de regresión para un nivel de significancia por debajo del 5%. Los resultados revelan

que los factores tangibles de la universidad, el cumplimiento de los valores de la institución y la confiabilidad son variables con un impacto significativo en la satisfacción del estudiante. En este sentido, ofrecer una base material moderna, muchas aulas, limpieza del campus, cumplir con todos los compromisos asumidos, comunicar la información correcta, la confianza en los programas universitarios y también la utilidad de los conocimientos adquiridos son elementos con una contribución visible en el logro del rumano La satisfacción de los estudiantes.

- Dehaghi & Rouhani (2014) determinar que la relación entre los factores del rendimiento de los trabajadores de la Universidad Islámica Azad en el año académico 2009-2010, a través de la regresión multivariable, el análisis de varianza y la prueba t con dos grupos independientes, así como el coeficiente de correlación de Pierson se utilizaron para probar las hipótesis. El resultado obtenido reveló que hay una vinculación positiva y relevante entre la capacidad de los trabajadores, la claridad de los empleados, el grado de apoyo organizativo de los empleados, la motivación y la voluntad de los empleados, la forma de evaluación de los empleados y, en general, entre los factores de rendimiento de los trabajadores y los estudiantes. 'satisfacción. Pero no hubo una correlación importante de la proporcionalidad ambiental de los empleados y su grado de validez con la satisfacción de los estudiantes. Además, los datos resultantes de la investigación mostraron que los estudiantes con licenciatura tenían más satisfacción que aquellos con maestría, pero no hubo diferencias significativas entre estudiantes masculinos y femeninos, estudiantes con diferentes especializaciones y estudiantes de diferentes términos académicos. Por lo tanto, cualesquiera que sean los factores efectivos en el desempeño de los empleados en

un nivel mejor y más alto de manera significativa, la satisfacción de los estudiantes es mayor y viceversa.

- Luciani et al. (2014) indican que el resultado del estudio reveló que los estudiantes de último año de AIOT, CEESO y BSO vieron de manera positiva tanto el entorno de aprendizaje como la preparación percibida para la práctica. Sin embargo, el estudio reveló que la satisfacción con el entorno de aprendizaje y dos subescalas del DREEM fueron mejores en el AIOT, posiblemente debido a una clase más pequeña. Se encontró que los estudiantes de CEESO tenían más confianza en su preparación. Lo que sugiere que las diferencias en el entorno de aprendizaje pueden ser parcialmente responsables de las diferencias en la preparación percibida.
- Keshavarzi & Ahmadi (2013) indican que el objetivo de la investigación fue analizar la visión de los estudiantes de la Universidad Islámica Azad de Firoozabad sobre los factores efectivos en su satisfacción educativa durante el año académico 2004-5. El instrumento de investigación, que evaluó la satisfacción educativa de los estudiantes desde cinco aspectos, fue un cuestionario elaborado por el investigador con base en la escala Likert. La población incluyó a todos los estudiantes universitarios Firoozabad Islamic Azad y se seleccionaron 1137 estudiantes mediante el método de muestreo clasificado al azar para responder el cuestionario. El hallazgo indicó: - Los estudiantes no estaban relativamente satisfechos con la universidad. La menor satisfacción de los estudiantes fue con el aspecto de la comunicación y la más alta con el aspecto de los profesores. Esta diferencia se volvió significativa en el nivel 0.01. - Los estudiantes estaban más satisfechos con la universidad que los estudiantes senior. Esta diferencia se volvió

significativa en el nivel 0.01. - Las alumnas estaban más satisfechas que los hombres. Esta diferencia se hizo significativa en el nivel 0.01.- Los estudiantes ocupados se mostraron más satisfechos que los estudiantes desempleados. Esta diferencia se volvió significativa en el nivel 0.01.

- Dominici & Palumbo (2013) indican que el uso cada vez mayor de tecnologías web ha cambiado la forma de hacer negocios, incluso en el campo de la educación. En la última década, el desarrollo del aprendizaje electrónico (e-learning) los sistemas se volvieron cruciales para satisfacer la demanda de los estudiantes. En este estudio, adoptamos una perspectiva de marketing relacional y aplicamos el Modelo Kano para proponer una forma de construir un curso de e-learning no académico que pueda lograr la satisfacción de los estudiantes. Medimos la relevancia de los requisitos de e-learning desde la perspectiva de los estudiantes universitarios para identificar sus expectativas sobre los cursos de e-learning y obtener características relevantes que puedan ayudar a planificar un producto de e-learning capaz de lograr una alta satisfacción del cliente. Nuestro estudio se basa en entrevistas a 239 estudiantes de la Facultad de Economía de la Universidad de Palermo. A través de encuestas, medimos la satisfacción de los usuarios con los cursos de aprendizaje electrónico y clasificamos las expectativas de atributos de calidad en categorías del Modelo Kano. Los índices que creamos revelan elementos clave que pueden aumentar o disminuir la satisfacción percibida de los clientes por los cursos de e-learning. Este estudio tiene un valor específico para los académicos que trabajan en el desarrollo de nuevos productos en el campo de la satisfacción del cliente. Destacando la correlación entre la clasificación de expectativas y el nivel de satisfacción,

encontramos implicaciones prácticas para las instituciones educativas y / u otras empresas interesadas en desarrollar y vender cursos de e-learning basados en las necesidades de los estudiantes utilizando un enfoque orientado al cliente.

- Serban et al. (2013) concluyen que uno de los principales aspectos revelados por este trabajo es el rango alto de satisfacción de los alumnos dentro del espacio de la realidad de la educación universitaria privada en rumano, teniendo en cuenta que los enfoques comparativos de las universidades públicas y privadas faltan en los estudios educativos rumanos, así como la validación cuantitativa de hipótesis generales sobre cuestiones de satisfacción en universidades de propiedad privada. Muchos rumores entre los estudiantes, casi como "refranes del folklore de los estudiantes", deberían ser investigados más a fondo, a fin de romper la espiral viciosa de los preconceptos tradicionales, las actitudes autovaloradas y los estereotipos de los estudiantes. Gran parte de los alumnos se quejan de que tienen que almacenar demasiado conocimiento teórico que no lo utilizarán en sus futuras carreras. Además, deben mejorarse las relaciones entre estudiantes y profesores, involucrándolos juntos en los laboratorios de investigación y de negocios. El sistema de educación superior privado económico rumano aparentemente tiene algunas características negativas en la opinión de los estudiantes, pero la investigación basada en estadísticas demuestra que el mundo académico privado en dos ciudades rumanas principales está contento con su actividad en general, orgulloso de él y consciente de la importancia del real conexiones entre académicos y actores económicos.
- Jager & Gbadamosi (2013) indican que el estudio investiga predictores al examinar algunos de los criterios utilizados por los estudiantes. Además, los resultados

mostraron que los predictores más importantes de la satisfacción general de los estudiantes fueron la intención de irse, la confianza en la gerencia y la percepción de disposición para el cambio. Además del género, las diferencias culturales también pueden influir en la experiencia de los estudiantes. La investigación futura también puede utilizar un enfoque longitudinal para eliminar las limitaciones de un estudio transversal. La necesidad de que las universidades presten más atención a la forma en que gestionan la experiencia general de los estudiantes, en particular, cerrando la brecha mediante un mejor apoyo administrativo.

- Yang et al. (2013) Explora cómo las cualidades de las clases afectan la percepción de los alumnos en las aulas universitarias sigue siendo una iniciativa crítica entre educadores e investigadores. Este documento adopta un enfoque estadístico para evaluar los atributos ambientales, espaciales y tecnológicos que se pueden encontrar en las clases de las universidades a través de una encuesta en línea realizada en seis aulas de una universidad.
- Martínez (2013) indica la relevancia del modelo de gestión y su vinculación con la calidad y la eficiencia del personal de la universidad, además de optimizar el modelo de gestión ya existente en la entidad, de este modo se podrá estimar el rendimiento del personal.
- Jager & Gbadamosi (2013) en su estudio, investigan a los predictores de la satisfacción de los estudiantes con su universidad mediante el examen con criterios utilizados por los estudiantes. Específicamente, se investigaron tres preguntas: ¿Hay diferencias de género en la satisfacción de los estudiantes?. Los resultados muestran que los estudiantes identifican brechas significativas entre la importancia percibida de la calidad del servicio y la experiencia real con una

experiencia real menor. Se hallaron variaciones de género relevantes en la satisfacción general. Además, los resultados mostraron que los predictores más importantes de la satisfacción general de los estudiantes fueron la intención de irse, la confianza en la gestión y la percepción de disposición para el cambio. Además del género, las diferencias culturales también pueden desempeñar un papel que los estudiantes experimentan. En investigaciones futuras también pueden utilizar un enfoque longitudinal para eliminar las limitaciones de un estudio transversal.

- Dursun et al. (2013) indican que el propósito de su investigación es medir la calidad del servicio de la educación a distancia que reciben de las instituciones educativas que se encuentran entre las principales empresas de servicios, conocer las expectativas de los estudiantes, en qué medida se cumplen las expectativas de los estudiantes y si las adquiridas o no. Los hallazgos varían según la información demográfica de los estudiantes. En este trabajo se evalúan los datos obtenidos del cuestionario con 463 estudiantes. El examen de los puntajes parciales del SERVQUAL indica que no se cumplen las expectativas para las cinco dimensiones que afectan la calidad del servicio en las universidades que brindan educación e-MBA.
- Ravindran & Kalpana (2012) indican que el estudio explica diversos factores como ubicación, académicos, imagen, infraestructura, costo y personal como medida de la calidad institucional. En la práctica, los hallazgos de este estudio ofrecen implicaciones para los administradores, los formuladores de políticas y el educador para enmarcar estrategias adecuadas para atraer a los estudiantes clientes. La prioridad de los formuladores de políticas está en el nivel de transacción de calidad institucional y deben tratar de mejorar los atributos de calidad institucional. Se

señala que "la calidad del servicio es la base del marketing de servicios". Todos estos atributos de calidad están bajo el control de los administradores educativos. Por lo tanto, a nivel transaccional, la calidad institucional es lo más importante para que los administradores de educación se concentren. A la luz de los resultados anteriores, aquí hay algunas sugerencias y recomendaciones para mejorar los determinantes de la satisfacción de los estudiantes y, por lo tanto, el nivel de satisfacción. El gobierno y las instituciones deben prestar especial atención a mejorar las oportunidades de aprendizaje y el entorno tanto para estudiantes masculinos como femeninos. Se deben realizar esfuerzos para incorporar, capacitar y retener maestros calificados y expertos para promover la educación de calidad. Los cursos deben diseñarse para satisfacer los desafíos y necesidades contemporáneos del mercado. Se debe proporcionar un ambiente de aprendizaje propicio y favorable en las universidades y las instalaciones de las aulas deben actualizarse utilizando tecnología de punta. Se debe establecer una comunicación sana e interactiva entre los estudiantes y los maestros / la administración para proporcionarles toda la información necesaria sobre el plan de estudios, las ofertas y las oportunidades.

- Abari et al. (2011) la investigación tuvo la finalidad de evaluar la calidad de los servicios de posgrado en una universidad no gubernamental "Universidad Islámica de Azad-Rama Khorasgan", para medir las percepciones de los alumnos sobre el nivel actual y el nivel esperado de calidad. El diseño y fue un estudio de brechas mediante el método de encuesta descriptiva. El cuestionario estándar "SERVQUAL", enfatizando en medir la brecha entre el nivel de calidad actual y

el esperado. Las otras variables se clasificaron en este orden, Empatía, Aseguramiento, Tangibilidad y la confianza en la calidad del servicio.

- Butt & Rehman, (2010) investigan los determinantes de la satisfacción de los alumnos universitarios y su importancia en el rango de satisfacción. A partir de los resultados, es evidente que los estudiantes están satisfechos con la educación superior en Pakistán, sin embargo, el nivel de satisfacción es diferente entre estudiantes masculinos y femeninos, debido al entorno socioeconómico en el país. Dado que todas las variables están vinculadas de forma significativa y positiva con la percepción de los alumnos, se determina que la experiencia de los maestros, los cursos ofrecidos, el entorno de aprendizaje y las instalaciones del aula mejoran la satisfacción de los alumnos en la educación universitaria. Según los resultados, la experiencia de los docentes es el indicador más determinante en la satisfacción de los estudiantes, mientras que los cursos ofrecidos y el entorno de aprendizaje son los siguientes factores importantes y las instalaciones del aula son el factor menos importante entre todas las variables. Esto significa que la experiencia de los docentes, los cursos ofrecidos y el entorno de aprendizaje hacen un buen trabajo al mejorar la satisfacción de los estudiantes universitarios. En razón de los resultados anteriores, aquí hay algunas sugerencias y recomendaciones para mejorar los determinantes de satisfacción de los estudiantes y, por lo tanto, el nivel de satisfacción. El gobierno y las instituciones deben prestar especial atención para aumentar las oportunidades de aprendizaje y el entorno, tanto para estudiantes masculinos como femeninos. Se deben hacer esfuerzos para inducir, capacitar y retener maestros calificados y expertos para promover la educación de calidad. Los cursos deben estar diseñados para satisfacer los desafíos y necesidades

contemporáneos del mercado. Se debe proporcionar un entorno de aprendizaje favorable y favorable en las universidades y las instalaciones del aula se deben mejorar mediante el uso de tecnología de punta.

- Stokes (2001) indica que la satisfacción de los estudiantes con el aprendizaje en un entorno de instrucción digital relevante el logro de los alumnos, así como para la viabilidad de los programas que incorporan materiales basados en la web en la entrega de contenido. Evaluar la satisfacción de los estudiantes en un entorno digital e identificar las características de los estudiantes que predicen la satisfacción, si existen características distintivas, se vuelve importante para servir a la población de estudiantes universitarios y a la institución. Con la clara aparición de un entorno de aprendizaje digital en la educación superior y la convocatoria a la investigación sobre los factores que afectarán las herramientas tecnológicas de enseñanza, así como la comprensión de que el entorno puede ser apropiado para algunos estudiantes. Más importantes que los predictores de satisfacción en el entorno de aprendizaje digital son quizás las variables que no emergieron como factores significativos relacionados con la satisfacción. La mayoría de los participantes en este estudio expresaron satisfacción independientemente de la edad, el promedio de calificaciones, la clasificación universitaria, la especialización y la experiencia con cursos que incorporaron lecciones basadas en la web. Los participantes cuyos temperamentos fueron clasificados como guardianes, idealistas, racionales o artesanos expresaron satisfacción de acuerdo con las declaraciones de la encuesta. Estos resultados concluyene que los estudiantes universitarios con temperamentos diversos son candidatos adecuados para el aprendizaje en el entorno educativo digital, y a la recomendación de que

los estudiantes que estén considerando inscribirse en cursos que incorporen el aprendizaje digital, pero que puedan ser reacios a registrarse debido a la percepción de desajustes entre rasgos y el entorno digital, debe asegurarse de que el entorno no es restrictivo en términos de temperamento del alumno.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 GESTIÓN POR COMPETENCIA

Según Komka & Daunoravicius (2001), la gestión por competencia respalda la unificación de la planificación de recursos humanos con las demás áreas, así otorgar a las instituciones una herramienta de medición sobre el desempeño actual de recursos humanos si podrá cumplir con los requisitos mínimos para alcanzar las metas de la institución.

Según Guerrero et al. (2013) la gestión por competencias es un instrumento del área de manejo de personal que fueron concebidos inicialmente en las investigaciones del comportamiento humano en el área del saber de la psiquis. Los innatos rasgos de la persona en convergencia con otros rasgos tales como la motivación y el conocimiento hacia la eficiencia en las diversas actividades profesionales.

Según Rios et al. (2014) indican que la gestión por competencia es un modelo de gestión, y es una forma de administrar al personal de una institución para orientarlos a la estrategia de negocios y cuando dicho modelo se ejecuta adecuadamente, se desarrolla un sistema de ganar-ganar y será rentable tanto para la institución como para sus trabajadores.

Según Gunawan & Aunguroch (2017), la gestión por competencia se define como la combinación correcta de comportamientos, habilidades y conocimientos que posee un individuo y tal vez una fuente de desempeño organizacional sostenido. También se dice que la gestión por competencia son un conjunto de habilidades, conocimientos, actitudes y comportamientos que una persona requiere para ser eficaz en una amplia gama de trabajos y varios tipos de organizaciones.

La Gestión por Competencia están comprendida por dimensiones que facilitan su análisis, las cuales son:

a) Manejo de la Información:

Todos los procesos del sistema de información no están informatizados en la misma escala. El nivel de informatización de los procesos se definió por estos factores: la prioridad de la demanda de información de ese proceso, la capacidad potencial del proceso de informatizar por sí mismo, la capacidad financiera de la universidad para proporcionar fondos para la informatización, a menudo cambiando los procesos informatizados.

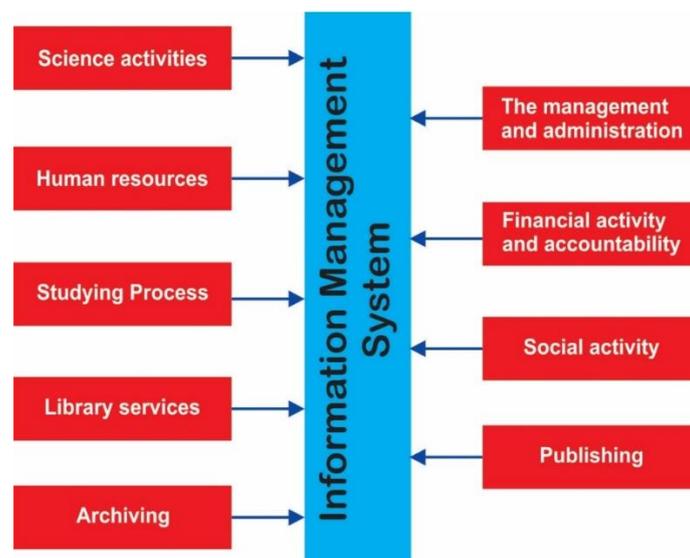


Figura 1: Sistema de Información

Fuente: (Komka & Daunoravicius, 2001)

b) Soporte para los Estudios:

Esta dimensión es relevante en la gestión de la universidad. Su estructura se muestra en la Figura 2.

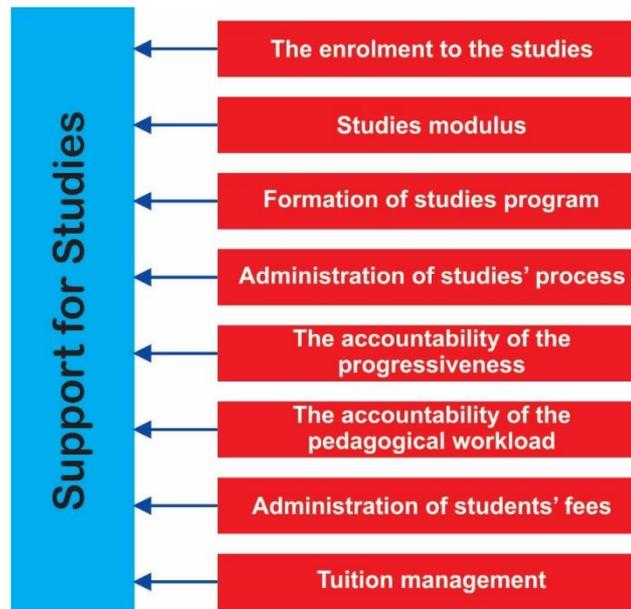


Figura 2: Soporte para los Estudios
Fuente: (Komka & Daunoravicius, 2001)

La inscripción de nuevos estudiantes en el primer y segundo nivel, está informatizada en el proceso de estudio. La inscripción para el primer nivel de estudios se ejecuta junto con otras universidades. El postulante participa en una competencia de programas de estudio de diferentes universidades al mismo tiempo. Crea más posibilidades para que el postulante decida por cual universidad postulará y para que la universidad acepte estudiantes con un nivel de conocimiento más alto. Dado que la calidad de preparación de los universitarios depende de la calidad de los postulantes, se recopila la información sobre las instituciones proveedoras de educación secundaria y su nivel de conocimiento adquirido.

El módulo de estudio y los programas de estudio en la universidad varían con el tiempo. La tarea del sistema de información es guardar el programa de estudios finalizados y las evaluaciones recibidas de cada sujeto de cada estudiante. La elaboración del módulo de estudios computarizados y la formación de programas de estudio son necesarios para otros procesos. Se utilizan para contabilizar la progresividad de los estudiantes, proporcionar y registrar diplomas, calcular el tiempo de trabajo de los maestros.

Se presenta la información precisa y operativa sobre el número de alumnos que estudian en cada escuela profesion, el cambio de este número y las tendencias de cambio permiten que la administración de la universidad controle este proceso, saque las conclusiones sobre la demanda del programa de cada estudio y corrija Número de estudiantes admitidos. El sistema de información permite la preparación operativa de informes estadísticos para los ministerios de Educación y Ciencia, Finanzas y Departamento de Estadística.

La responsabilidad de la progresividad de los estudiantes cuantitativamente permite la evaluación del proceso de estudios. La información almacena sobre la evaluación del módulo de estudios recibidos de los estudiantes, la fecha del examen y el examinador. De ello se puede derivar cómo el alumno cumple los planes de estudios del programa elegido. Esta información acumulada disminuye los gastos de trabajo para preparar la documentación de graduación. Planificación y contabilidad del trabajo pedagógico para docentes. Según el programa de estudios y el módulo de estudios, la cantidad planificada de estudiantes y el tipo de estudios, se cuenta el número de personal de cada departamento. Permite utilizar los fondos salariales de manera óptima y distribuirlos con precisión entre los departamentos universitarios.

c) Organización Financiera:

La parte computarizada del proceso de control financiero y rendición de cuentas se presenta en la Figura 3. La nominación de pagos para estudiantes, el proceso de contabilidad y pago son computarizados. Los procesos de diferentes subdivisiones universitarias conectadas al sistema continuo, permitieron preparar fondos, a partir de los cuales se realizan los pagos, distribuir mejor la disposición de estos fondos entre los estudiantes, acelerar este proceso y mejorar la confiabilidad del control de fondos mediante la implementación.



Figura 3: Organización Financiera
Fuente: (Komka & Daunoravicius, 2001)

La distribución directa de los datos de pago del sistema de información a los bancos permitió que la universidad rechazara muchos gastos de trabajo y aceleró la recepción de los estudiantes. El sistema unificado forma el pago de las tarifas de los estudiantes, que generalmente se realiza en el banco, y el uso de estas tarifas. La información

precisa sobre el pago realizado llega operativamente desde la banca por internet al módulo informático de contabilidad de la universidad, lo que facilita el cumplimiento de la administración de tarifas y su distribución a los fondos. Los administradores de fondos han utilizado el sistema de información para la utilización de los fondos recibidos. El sistema de información también se utiliza para la disposición de otros ingresos no presupuestarios de la universidad y la ejecución de la rendición de cuentas.

2.2.2 SATISFACCIÓN

Según Pakurár et al. (2019), las entidades prestadoras de servicios han dedicado un mayor grado de atención a la satisfacción del servicio y se han realizado mayores esfuerzos para alcanzar un rango elevado del servicio con el fin de satisfacer a los clientes. La definición de satisfacción difiere de una persona a otra. Es un concepto ambiguo y complejo, debido a que las características de los servicios son heterogéneos, intangibles y perecederos en términos de producción y consumo. No existe una definición acordada, pero la satisfacción del servicio puede entenderse como una evaluación integral del cliente de un servicio en particular y la medida en que cumple con sus expectativas y proporciona satisfacción. Debido a su mayor conciencia, los clientes están preocupados por la calidad del servicio, dependiendo de su nivel de satisfacción.

Según Shokouhyar et al. (2020) el término satisfacción del usuario describe cómo los usuarios perciben los servicios o productos de una institución, es decir, su percepción subjetiva de un producto o servicio. Por lo tanto, debe comprobarse periódicamente qué tan satisfechos están los usuarios de una institución. Solo aquellos que conocen

las expectativas de un grupo objetivo y si estas expectativas se están cumpliendo pueden satisfacer a sus usuarios.

Padma et al. (2010) considera cinco dimensiones de la Satisfacción, que son:

a) Fiabilidad:

La fiabilidad es la habilidad de otorgar los servicios ofrecido de manera confiable, precisa y totalmente responsable, sin negligencia y fracaso. Las entidades que brindan servicios deben saber sobre las expectativas que tienen sus clientes sobre si sus servicios son fiables o no. Las entidades que no tienen entienden las necesidades de sus clientes son propensos a ser entidades no fiables para sus clientes.

b) Capacidad de respuesta:

La capacidad de respuesta es la intención de apoyar a los usuarios, dar un servicio oportuno y responder de manera rápida e inmediata a sus solicitudes. La capacidad de respuesta se debe poner en práctica mediante cuatro aspectos: disposición a ayudar, atención a las necesidades de los clientes, mantener a los clientes informados sobre el servicios y mantener a los clientes actualizados en caso de cualquier modificación del servicio.

c) Seguridad:

La seguridad implica tanto conocimiento como trato por parte de los trabajadores, y su habilidad para transmitir seguridad y confianza. La seguridad se debe aplicar en relación a cuatro aspectos: la habilidad de los empleados para brindar servicio, la cortesía hacia los usuarios, la capacidad de los trabajadores para crear confianza en los usuarios y la experiencia de los trabajadores al contestar a las preguntas de los usuarios.

d) Empatía:

La empatía se conoce como la atención que se brinda al usuario. Se refiere a la habilidad de la entidad de brindar atención individualizada a los clientes. Se ha encontrado que la empatía tiene un relevancia en la satisfacción del usuario. Los empleados de la institución que tengan un alto grado de empatía tendrán la capacidad de comprender los sentimientos, las urgencias y los deseos de sus usuarios. Los clientes definitivamente se sentirán apreciados y así establecerán una buena relación interpersonal. La atención personalizada creará un ambiente confortable para los clientes.

e) Tangibles:

La tangibilidad se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, e involucra cualquier objeto real perceptible por el tacto. La tangibilidad se mide a través de ocho aspectos: limpieza de las instalaciones, limpieza del exterior de la institución, comodidad de los clientes, vestimenta de los empleados, variedad en instalaciones de entretenimiento, variedad y calidad de comidas de la institución, instalaciones adecuadas en general e instalación de tecnología actualizada.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Gestión:** La gestión son las actividades entrelazadas de crear políticas corporativas y organizar, planificar, controlando y dirigiendo las capacidades de una entidad para alcanzar los objetivos de la entidad.
- **Competencia:** La competencia determina la suficiencia de conocimiento y capacidades que le permiten a alguien solucionar diferentes situaciones.

- **Satisfacción del cliente:** Es el sentimiento o la actitud que tiene un cliente con respecto a un producto, una marca o un servicio ofrecido por una empresa definida.
- **Coefficiente de Correlación:** Los coeficientes de correlación se utilizan para medir qué tan fuerte es una relación entre dos variables.
- **Contraste de Normalidad:** A una variable se ajusta a una distribución normal, es un requerimiento anterior a la ejecución de los métodos estadísticos.

CAPÍTULO III:

MÉTODO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es de corte transversal de tipo básico de enfoque cuantitativo que analiza los datos de variables recopiladas sobre una población o muestra determinada. La investigación será no experimental al no manipular ninguna de las variables, en ese sentido se describirá los resultados del análisis de la relación de las variables en una muestra establecida (Niño, 2011).

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño correlacional de estudios descriptivos es uno de los más empleados en las ciencias sociales. Se centra en el nivel de relación existente entre dos o más variables de interés en una muestra observada. Este tipo de investigación nos permite verificar si las variaciones en una variable están relacionadas con las variaciones en otras variables (Hernandez et al., 2010).

El diseño de la investigación es descriptivo–correlacional para poder determinar la relación entre las variables de investigación, cuyo diagrama es el siguiente:

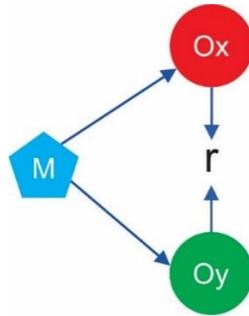


Figura 4: Diseño Correlacional
Fuente: (Hernandez et al., 2010)

Donde:

M : Muestra

Ox : Gestión por Competencia

Oy : Satisfacción

r : Índice de correlación

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 POBLACIÓN

La población está representada por el total de los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua que están distribuidos en 06 escuelas profesionales, 03 ubicadas en la provincia de Ilo y 03 en la provincia de Mariscal Nieto.

Tabla 2: Definición de la Población

ESCUELA PROFESIONAL	NUERO DE ESTUDIANTES
Ingeniería de Sistemas e Informática	212
Ingeniería Ambiental	403
Ingeniería Pesquera	245
Ingeniería Agroindustrial	249
Ingeniería de Minas	396
Gestión Pública y Desarrollo Social	377
TOTAL MUESTRA	1882

Fuente: Dirección de Servicios y Actividades Académicos (2019-II) - UNAM

3.3.2 MUESTRA

Se empleó el muestreo probabilístico empleando la ecuación adecuada para poblaciones finitas:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} \quad (1)$$

Leyenda:

- Z : 1,96 (95%)
- E : 0.05
- p : 0.5
- q : 0.5
- N : 1882 (Población)

Reemplazamos los valores en la ecuación (1):

$$n = \frac{1882(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(1882-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 319.18 \approx 319$$

Tabla 3: Definición de la Sub Muestras

ESCUELA PROFESIONAL	SUB MUESTRAS
Ingeniería de Sistemas e Informática	43
Ingeniería Ambiental	84
Ingeniería Pesquera	30
Ingeniería Agroindustrial	28
Ingeniería de Minas	53
Gestión Pública y Desarrollo Social	81
TOTAL MUESTRA	319

Fuente: Elaboración Propia

Se logró encuestar a 319 estudiantes de las 06 escuelas profesionales como se detallada en la Tabla 3.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica a emplear será del tipo encuesta personal para recabar la apreciación de los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua sobre la gestión por competencia y satisfacción del estudiante. La encuesta se empleó en la muestra cómo se detalla en la Tabla N° 3.

3.4.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La recopilación de los datos se realizó a través de dos cuestionarios y están basados en la Escala de Likert. Este instrumento se utilizó para obtener información que pondere las variables y dimensiones del caso de estudio de la presente investigación, se aplicó un cuestionario por cada variable de estudio, por ende, cada estudiante de la muestra

de estudio tuvo que responder a dos cuestionarios, éstos se aplicaron por única vez para garantizar la transversalidad de los datos recogidos.

3.4.3 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

a) Validación del Instrumento

La validez del instrumento que se empleó en la presente investigación es a través de la validación de juicio de expertos, actividad que se realizó al inicio de la investigación, sometiendo al instrumento a la evaluación de profesionales expertos en la materia sobre diseño de encuestas y la metodología adecuada para la investigación con el objeto de garantizar la calidad del cuestionario.

En el Anexo N° 04, se adjunta 02 informes de opinión de expertos del instrumento de investigación.

b) Confiabilidad del Instrumento

La medición de la confiabilidad del instrumento se realizó a través del método de consistencia Alpha de Cronbach, que según González Alonso & Pazmiño Santacruz (2015) es un método que permite utilizar cualquier número de alternativas, para poder realizar el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach, se empleó la siguiente ecuación:

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n \sigma^2 X_i}{\sigma^2 X} \right] \quad (2)$$

Donde:

- α : Coeficiente Alfa de Cronbach
- n : Número de ítems
- $\sum_{i=1}^n \sigma^2 X_i$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems
- $\sigma^2 X$: Varianza de la variable

De acuerdo con González & Pazmiño (2015), si el valor del coeficiente es superior al 0.70 el instrumento tiene un nivel de confiabilidad aceptable y se podrá aplicar la encuesta a la muestra establecida para la presente investigación.

Los 02 instrumentos fueron evaluados por el método de consistencia de Alpha de Cronbach, en una muestra de 29 estudiantes, dando el siguiente resultado:

Tabla 4: Resultados de Consistencia de Alpha de Cronbach por instrumento

N°	Instrumento	Índice de Alpha de Cronbach
01	Instrumento 01: Encuesta sobre Gestión por Competencia	0.949
02	Instrumento 02: Encuesta sobre Satisfacción del Estudiante	0.973

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados demuestran que en ambos instrumentos están por encima del 0.7 del valor mínimo aceptado para que los instrumentos tengan un grado de confiabilidad elevado. Los datos empleados pueden cotejarse en el Anexo N° 07.

3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

a) Contraste de Normalidad

Se trabajó con el software estadístico SPSS para el análisis de los datos, como la frecuencia para categorizar las variables con escala ordinal. Para determinar el *contraste de normalidad* se empleó la prueba de **Kolmogorov-Smirnov** para una muestra, el cual tiene el siguiente planteamiento de hipótesis para determinar si la muestra es normal o no:

H₀: La muestra tiene una distribución normal

H₁: La muestra no tiene una distribución normal

Si el p-valor resultante es mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula, caso contrario si p-valor es menor a 0.05 se aceptará la hipótesis alterna.

Los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra aplicada a los datos recopilados para la presente investigación son los siguiente:

Tabla 5: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		GESTIÓN POR COMPETENCIA	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA	TANGIBLES
N		319	319	319	319	319	319	319
Parámetros normales	Media	78.05	77.11	17.92	13.04	14.29	17.61	14.25
	Desv. Desviación	12.153	14.314	3.353	3.304	2.887	3.745	2.912
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.105	0.119	0.148	0.138	0.192	0.181	0.182
	Positivo	0.059	0.102	0.148	0.135	0.171	0.155	0.167
	Negativo	-0.105	-0.119	-0.147	-0.138	-0.192	-0.181	-0.182
Estadístico de prueba		0.105	0.119	0.148	0.138	0.192	0.181	0.182
Sig. asintótica(bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Fuente: Elaboración Propia

En cada una de las variables y dimensiones de la variable dos dan como resultado de **p-valor** igual a **0.000**, de este modo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna “La muestra no tiene una distribución normal”.

b) Selección del método para el Contraste de Hipótesis

La muestra al no tener una distribución normal se empleará la función de la correlación de Spearman para determinar si existe una relación lineal entre las dos variables a nivel ordinal y que esta relación no sea debida al azar; es decir, que la relación sea estadísticamente significativa. Los niveles de correlación de Spearman son los siguientes:

Tabla 6: Valores de Rho de Spearman

Valores Positivos		Valores Negativos	
0 a 0.2	Muy baja o muy débil	-1	Negativo grande y perfecto
0.2 a 0.39	Baja o débil	-0.9 a -0.99	Negativo muy alto
0.4 a 0.69	Moderada	-0.7 a -0.89	Negativo alto
0.7 a 0.89	Alta o fuerte	-0.4 a -0.69	Negativo moderado
0.9 a 0.99	Muy alta o muy fuerte	-0.2 a -0.39	Negativo bajo
		-0.01 a -0.19	Negativo muy bajo
1	Positivo g. y perfecta	0	Correlación nula

Fuente: Baremos de Valores de Rho de Spearman

CAPÍTULO IV:

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para el análisis de resultados e interpretación de datos se realizó mediante los instrumentos de recopilación de datos realizados a los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

Con los resultados obtenidos procederemos a la verificación de la Hipótesis, por medio del método estadístico de Rho Spearman para determinar si las variables están relacionadas entre sí; y a su vez comprobar la hipótesis alterna para validar la veracidad del problema planteado.

Se utilizó los instrumentos como herramientas que permiten diagnosticar sobre los requerimientos de los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua, para identificar si la gestión de la universidad es la adecuada para satisfacer a los estudiantes.

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS POR VARIABLES

a) Variable Gestión por Competencia

Tabla 7: Resultados de la encuesta de la Variable Gestión por Competencia

Dimensión	Items	Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo	TOTAL
Manejo de Información	1. La UNAM proporciona las condiciones adecuadas para facilitar los estudios.	12	32	84	174	17	319
	2. Se organizan actividades científicas y se dispone de repositorios para los estudiantes.	8	47	80	168	16	319
	3. Los procesos administrativos de la UNAM son conducidos acertadamente.	8	46	104	149	12	319
	4. Se contrata en la UNAM al más idóneo personal técnico administrativo para los servicios.	14	33	94	163	15	319
	5. Se transparentan los gastos e ingresos que hay en la UNAM	27	45	142	93	12	319
	6. La UNAM tiene un registro socioeconómico de los estudiantes que va siendo actualizado periódicamente.	10	29	57	158	65	319
	7. La UNAM cuenta con material hemerográfico y bibliográfico, tanto físico como digital, para la consulta de los estudiantes.	10	20	60	190	39	319
	8. Existen publicaciones de la UNAM disponibles para los estudiantes	9	16	68	191	35	319
	9. La UNAM cuenta con el registro actualizado de datos de los estudiantes	10	16	45	197	51	319
Soporte para los Estudios	10. Se cuenta en la UNAM con un efectivo registro de matrícula para los estudiantes	7	14	49	195	54	319
	11. Existe en la UNAM mecanismos adecuados para facilitar el acceso a las sesiones y evaluaciones por los estudiantes en forma física o electrónica	13	30	78	175	23	319
	12. Existen cursos de capacitación que están fuera de la malla curricular.	11	35	83	161	29	319
	13. Los procesos administrativos en la UNAM favorecen oportunamente su desarrollo académico	11	33	107	148	20	319
	14. Se evalúa y difunde la mejora en la calidad de los servicios de la UNAM (Distinciones, ISO de calidad, etc.)	8	31	107	157	16	319
	15. Se dispone de una programación académica adecuada para los estudiantes en la UNAM	8	33	68	191	19	319
	16. Se acondiciona un número razonable de estudiantes por aula en la UNAM.	13	33	63	188	22	319
	17. La UNAM facilita la matrícula para los estudiantes.	5	19	44	201	50	319
Organización Financiera	18. Las tasas de pago por matrícula y otros trámites para los estudiantes son accesibles.	12	30	41	180	56	319
	19. Se dispone la libre matrícula por parte de los estudiantes en la UNAM	9	19	65	190	36	319
	20. La UNAM difunde sus estados financieros y su ejecución presupuestal	22	67	139	79	12	319
	21. Se procura en la UNAM el cuidado de los bienes y la preservación limpia y ordenada de los espacios.	4	18	45	212	40	319
	22. En la UNAM se cumple con los pagos oportunos a los trabajadores docentes y administrativos que atienden a los estudiantes	7	10	175	115	12	319
	SUB TOTAL	238	656	1798	3675	651	7018
		3%	9%	26%	52%	9%	100%

Tabla 8: Media de la Gestión por Competencia (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	Pésima	7	2.2	2.2	2.2
	Regular	39	12.2	12.2	14.4
	Buena	221	69.3	69.3	83.7
	Excelente	52	16.3	16.3	100.0
	Total	319	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

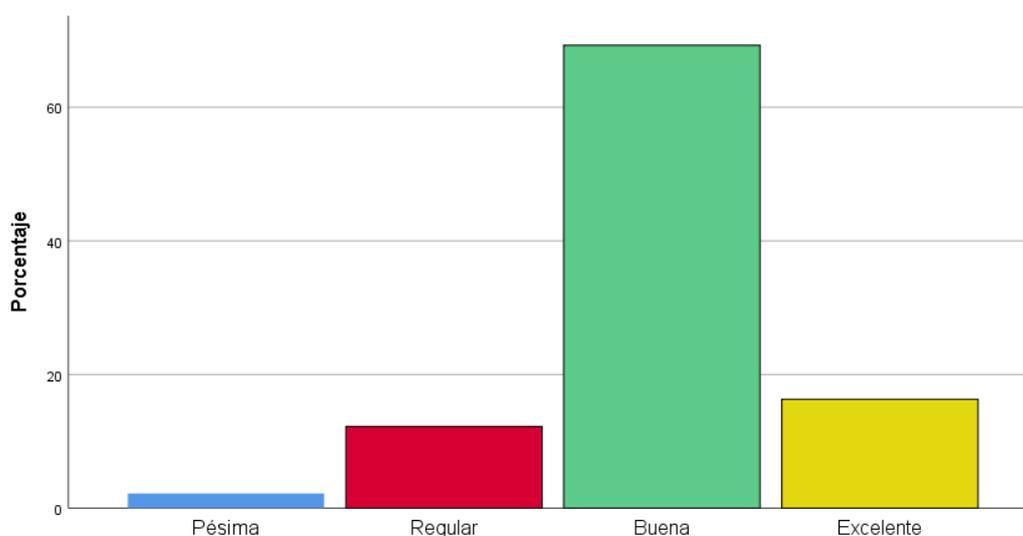


Figura 5: Media de la Gestión por Competencia (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

De las encuestas tomadas a los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua del 100%, se observa que el 2,2% consideran que la Gestión por Competencia de la Universidad Nacional de Moquegua es pésima, un 12,2% consideran que es regular, mientras que el 69,3% opinan que es buena; y un 16.3% manifiestas que es excelente. Se pueden ver en la Tabla 8 y Figura 5.

Interpretación:

La mayoría de los estudiantes consideran que la Gestión por Competencia de la Universidad Nacional de Moquegua es adecuado, mientras que una mínima parte de los estudiantes consideran que es inadecuada.

b) Variable Satisfacción

Tabla 9: Resultados de la encuesta de la Variable Satisfacción

Dimensión	Items	Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo	TOTAL
Fiabilidad	1. Está satisfecho con el respeto recibido como estudiante de la UNAM.	9	23	69	185	33	319
	2. Está satisfecho con la atención según orden de llegada en la UNAM.	6	13	42	223	35	319
	3. Está satisfecho con los horarios establecidos para atender a los estudiantes de la UNAM.	11	28	67	190	23	319
	4. Esta satisfecho cuando se le escucha plenamente respecto a sus deseos y demandas.	18	36	95	148	22	319
	5. Está satisfecho con la disponibilidad de los servicios y bienes para los estudiantes en la UNAM.	11	39	79	172	18	319
Capacidad de Respuesta	6. Experimenta satisfacción con la atención que usted recibe como estudiante de la UNAM es adecuada.	12	35	73	182	17	319
	7. Está satisfecho con el tiempo de espera para sus consultas como estudiante de la UNAM.	26	54	89	139	11	319
	8. Está satisfecho con el tiempo de espera para la atención de sus trámites como estudiante de la UNAM.	31	64	92	120	12	319
	9. Las soluciones empleadas para la atención de los estudiantes en la UNAM son eficaces.	13	40	106	153	7	319
Seguridad	10. En la atención administrativa de sus trámites, la Universidad respeta su privacidad.	8	19	64	202	26	319
	11. El personal administrativo que le atendió lo realizó de manera adecuada y segura.	11	23	51	208	26	319
	12. Se atiende sus trámites con el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.	14	49	72	168	16	319
	13. El personal que le atiende le inspira confianza.	10	25	85	178	21	319
Empatía	14. Se le trata con amabilidad en la atención o solución de sus trámites y pedidos.	12	37	64	184	22	319
	15. En la atención que se le brinda, experimenta un trato paciente y cortés en la UNAM.	10	34	64	190	21	319
	16. Como estudiante de la UNAM se le brinda un trato cordial y oportuno.	8	29	59	200	23	319
	17. Se le orienta sobre sus deberes como estudiante de la UNAM.	7	39	60	189	24	319
	18. Se le orienta sobre sus derechos como estudiante de la UNAM.	22	47	69	168	13	319
Tangibles	19. Siente que las orientaciones recibidas como estudiante en la UNAM han sido adecuadas.	15	32	80	178	14	319
	20. La limpieza de los diversos servicios para los estudiantes de la UNAM es idónea.	6	20	67	195	31	319
	21. Los diversos servicios que brinda la UNAM para sus estudiantes son apropiados.	8	26	67	195	23	319
	22. Los servicios de la UNAM están bien implementados y disponibles para sus estudiantes.	11	39	85	158	26	319
SUB TOTAL		279	751	1599	3925	464	7018
		4%	11%	23%	56%	7%	100%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10: Media de la Satisfacción (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	Pésima	13	4.1	4.1	4.1
	Regular	54	16.9	16.9	21.0
	Buena	207	64.9	64.9	85.9
	Excelente	45	14.1	14.1	100.0
	Total	319	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia

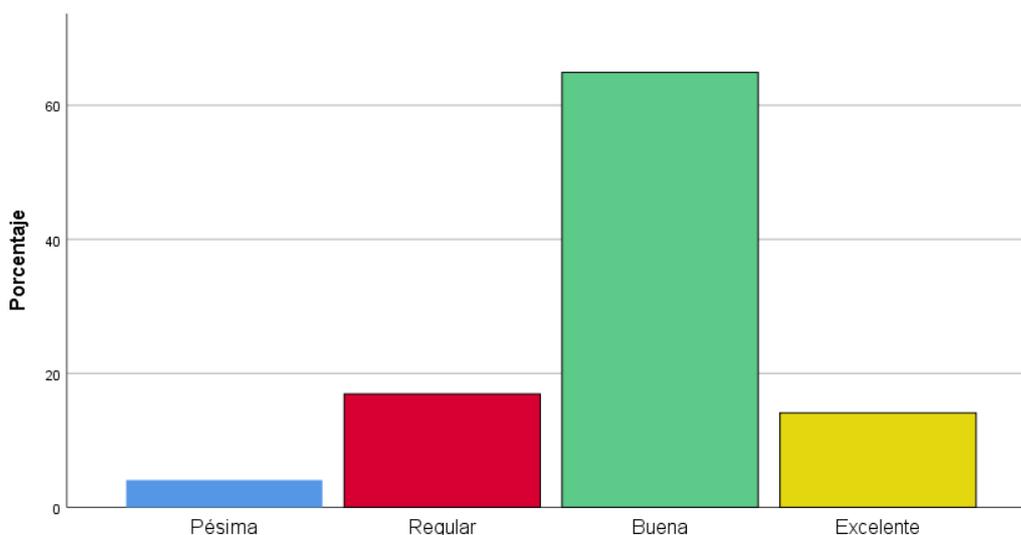


Figura 6: Media de la Satisfacción (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

De las encuestas tomadas a los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua del 100%, se observa que el 4,1% de los encuestados consideran que su Satisfacción como Estudiantes es pésima, un 16,9% expresa que es regular, mientras que el 64,9% opinan que es buena; y un 14,1% manifiestas que es excelente. Se pueden ver en la Tabla 10 y Figura 6.

Interpretación:

La mayoría de los estudiantes consideran que su Satisfacción como estudiante es adecuado, mientras que una mínima parte de los estudiantes consideran que es inadecuada.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1 Hipótesis General

a) Formulación de la hipótesis estadística:

H₀: No existe la relación entre la gestión por competencia y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

H₁: Existe la relación entre la gestión por competencia y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

b) Calculo estadístico del coeficiente de correlación de Rho de Spearman:

Tabla 11: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Satisfacción del Estudiante”

Rho de Spearman		GESTIÓN POR COMPETENCIA	SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE
GESTIÓN POR COMPETENCIA	Coefficiente de correlación	1.000	,806
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	319	319
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	Coefficiente de correlación	,806	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	319	319

Fuente: Elaboración Propia

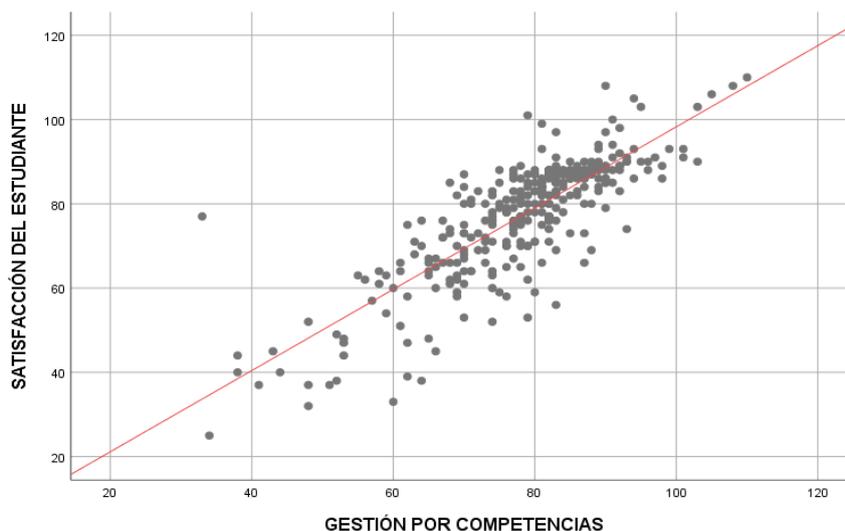


Figura 7: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Satisfacción del Estudiante”

c) Conclusión:

En la Tabla 11 el p-valor es igual a 0.000 y es menor a 0.05, lo cual indica que existe relación entre la Gestión por Competencia y la Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua. El coeficiente de correlación es de 0.806 el cual indica que es una *correlación alta o fuerte*. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna “*Existe la relación entre la gestión por competencia y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua*”.

4.2.2 Hipótesis de investigación 1

a) Formulación de la hipótesis estadística:

H₀: No existe la relación entre la gestión por competencia y la fiabilidad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

H₁: Existe la relación entre la gestión por competencia y la fiabilidad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

d) Calculo estadístico del coeficiente de correlación de Rho de Spearman:

Tabla 12: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Fiabilidad”

Rho de Spearman		GESTIÓN POR COMPETENCIA	FIABILIDAD
GESTIÓN POR COMPETENCIA	Coefficiente de correlación	1.000	,752
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	319	319
FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	,752	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	319	319

Fuente: Elaboración Propia

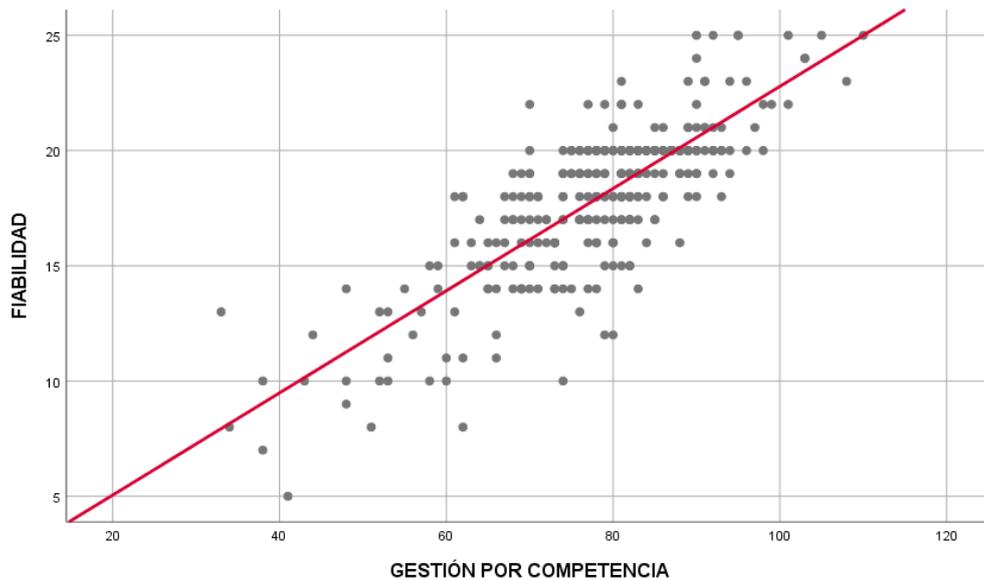


Figura 8: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Fiabilidad”

e) Conclusión:

En la Tabla 12 el p-valor es igual a 0.000 y es menor a 0.05, lo cual indica que existe relación entre la Gestión por Competencia y la Fiabilidad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua. El coeficiente de correlación es de 0.752 el cual indica que es una *correlación alta o fuerte*. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna *“Existe la relación entre la gestión por competencia y la fiabilidad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua”*.

4.2.3 Hipótesis de investigación 2

a) Formulación de la hipótesis estadística:

H₀: No existe la relación entre la gestión por competencia y la capacidad de respuesta hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

H₁: Existe la relación entre la gestión por competencia y la capacidad de respuesta hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

b) Cálculo estadístico del coeficiente de correlación de Rho de Spearman:

Tabla 13: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Capacidad de Respuesta”

Rho de Spearman		GESTIÓN POR COMPETENCIA	CAPACIDAD DE RESPUESTA
GESTIÓN POR COMPETENCIA	Coefficiente de correlación	1.000	,719
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	319	319
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	,719	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	319	319

Fuente: Elaboración Propia

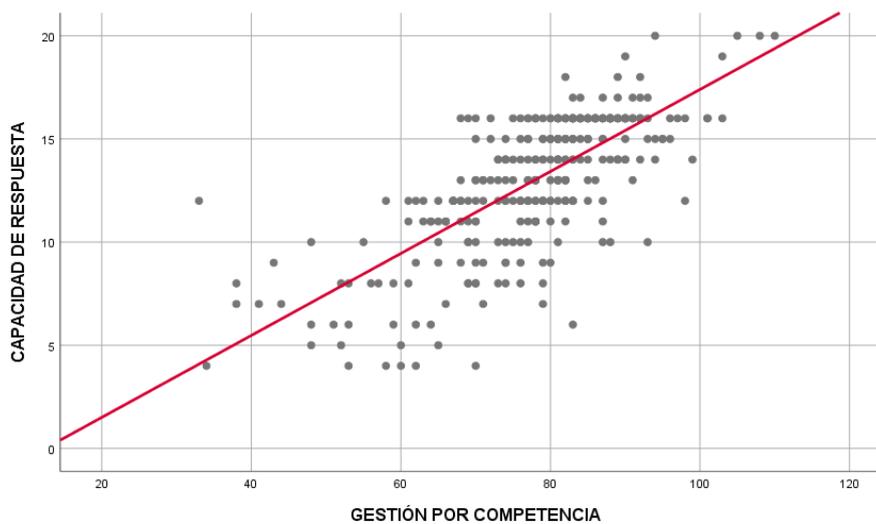


Figura 9: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Capacidad de Respuesta”

c) Conclusión:

En la Tabla 13 el p-valor es igual a 0.000 y es menor a 0.05, lo cual indica que existe relación entre la Gestión por Competencia y la Capacidad de Respuesta hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua. El coeficiente de correlación es de 0.719 el cual indica que es una *correlación alta o fuerte*. Por lo

tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna “*Existe la relación entre la gestión por competencia y la capacidad de respuesta hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua*”.

4.2.4 Hipótesis de investigación 3

a) Formulación de la hipótesis estadística:

H₀: No existe la relación entre la gestión por competencia y la seguridad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

H₁: Existe la relación entre la gestión por competencia y la seguridad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

b) Calculo estadístico del coeficiente de correlación de Rho de Spearman:

Tabla 14: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Seguridad”

Rho de Spearman		GESTIÓN POR COMPETENCIA	SEGURIDAD
GESTIÓN POR COMPETENCIA	Coeficiente de correlación	1.000	,656
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	319	319
SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,656	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	319	319

Fuente: Elaboración Propia

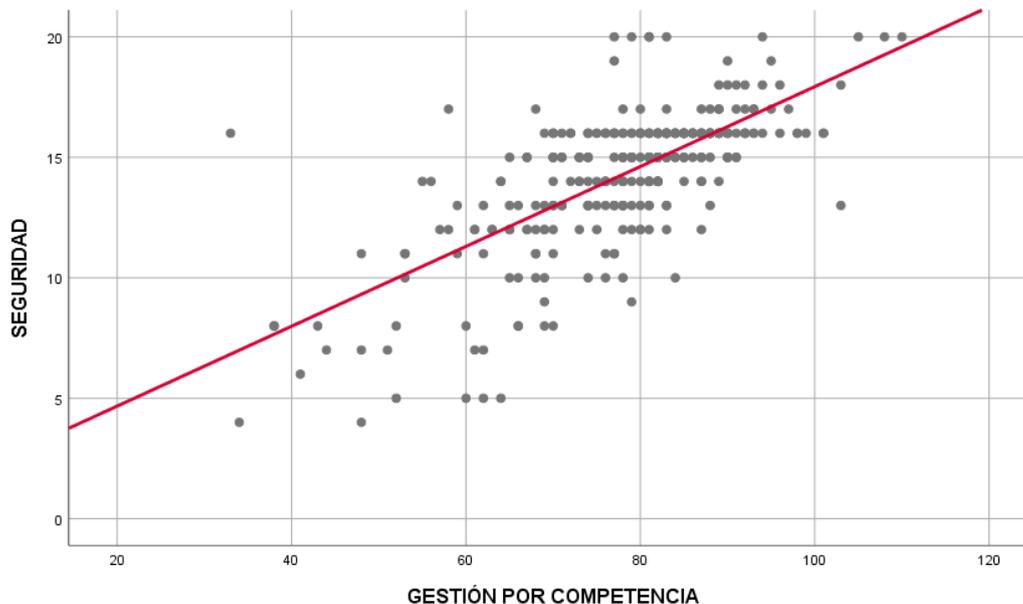


Figura 10: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Seguridad”

c) Conclusión:

En la Tabla 14 el p-valor es igual a 0.000 y es menor a 0.05, lo cual indica que existe relación entre la Gestión por Competencia y la Seguridad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua. El coeficiente de correlación es de 0.656 el cual indica que es una *correlación moderada*. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna *“Existe la relación entre la gestión por competencia y la seguridad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua”*.

4.2.5 Hipótesis de investigación 4

a) Formulación de la hipótesis estadística:

H₀: No existe la relación entre la gestión por competencia y la empatía hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

H₁: Existe la relación entre la gestión por competencia y la empatía hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

b) Cálculo estadístico del coeficiente de correlación de Rho de Spearman:

Tabla 15: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Empatía”

Rho de Spearman		GESTIÓN POR COMPETENCIA	EMPATÍA
GESTIÓN POR COMPETENCIA	Coeficiente de correlación	1.000	,645
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	319	319
EMPATÍA	Coeficiente de correlación	,645	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	319	319

Fuente: Elaboración Propia

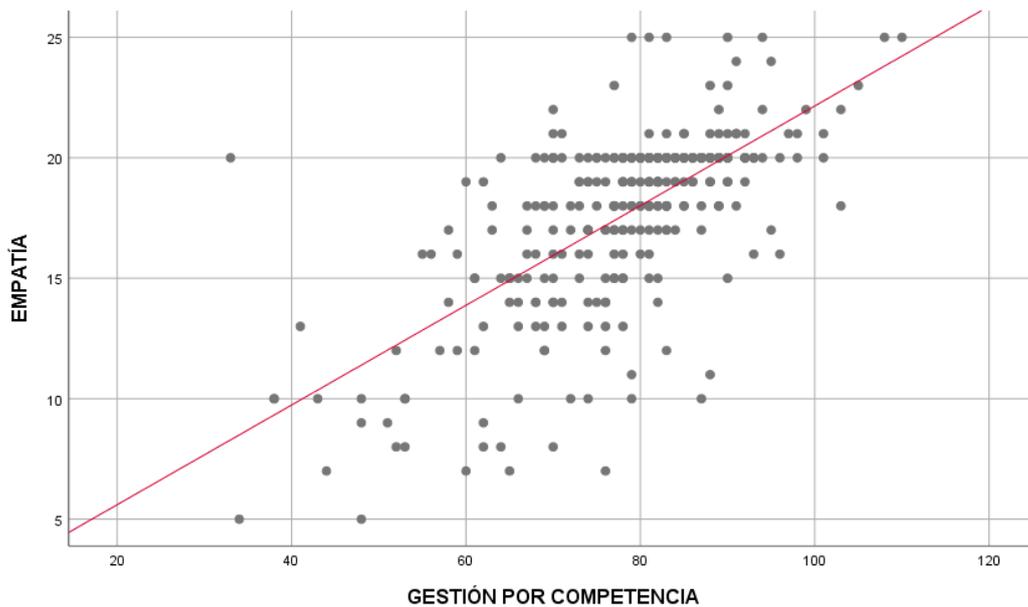


Figura 11: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Empatía”

c) **Conclusión:**

En la Tabla 15 el p-valor es igual a 0.000 y es menor a 0.05, lo cual indica que existe relación entre la Gestión por Competencia y la Empatía hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua. El coeficiente de correlación es de 0.645 el cual indica que es una *correlación moderada*. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna “*Existe la*

relación entre la gestión por competencia y la empatía hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua”.

4.2.6 Hipótesis de investigación 5

a) Formulación de la hipótesis estadística:

H₀: No existe la relación entre la gestión por competencia y la tangibilidad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

H₁: Existe la relación entre la gestión por competencia y la tangibilidad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua.

b) Calculo estadístico del coeficiente de correlación de Rho de Spearman:

Tabla 16: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Tangibles”

Rho de Spearman		GESTIÓN POR COMPETENCIA	TANGIBLES
GESTIÓN POR COMPETENCIA	Coefficiente de correlación	1.000	,700
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	319	319
TANGIBLES	Coefficiente de correlación	,700	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	319	319

Fuente: Elaboración Propia

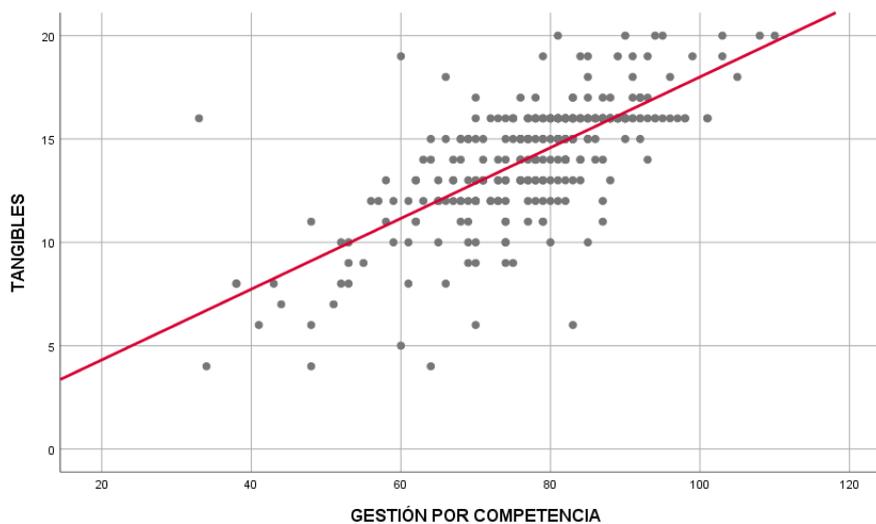


Figura 12: Correlación entre “Gestión por Competencia” y “Tangibles”

c) Conclusión:

En la Tabla 16 el p-valor es igual a 0.000 y es menor a 0.05, lo cual indica que existe relación entre la Gestión por Competencia y la tangibilidad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua. El coeficiente de correlación es de 0.700 el cual indica que es una *correlación alta o fuerte*. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna *“Existe la relación entre la gestión por competencia y la tangibilidad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua”*.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alterna general que determinar que existe la relación entre la gestión por competencia y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua, se logró corroborar con pruebas estadísticas la validación de las hipótesis, de este modo se ha podido determinar una correlación positiva entre las dos variables.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen Dehaghi & Rouhani (2014) que encontraron una relación entre los factores efectivos sobre el desempeño de los empleados y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Islámica Azad. El resultado obtenido reveló que existe una correlación positiva y significativa entre los factores de desempeño de los empleados y la satisfacción de los estudiantes. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

En contraste son los resultados obtenidos por Vásquez (2019) que encontraron una relación entre la gestión por competencias y la satisfacción del usuario de la

Universidad Nacional del Santa, donde la gestión por competencias y la satisfacción del usuario obtuvieron una calificación regular, con un valor de correlación de 0.157, es decir una correlación débil. En cambio, los resultados de la presente investigación demuestran que la gestión por competencias y la satisfacción del estudiante obtuvieron una calificación de adecuada por la mayor parte de los estudiantes encuestados. Y con una correlación positiva de 0.806; es decir una ***correlación positiva alta o fuerte***. Esto indica que los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua tienen un mayor grado de satisfacción que los estudiantes de la Universidad Nacional del Santa.

Respecto a los resultados en relación entre la gestión por competencia y la dimensión fiabilidad demuestra que existe una correlación positiva alta o fuerte entre ambas, esto se corroborándose en la investigación de Iliu et al. (2014), en los resultados de la investigación que realizaron señalan la existencia de una relación con la gestión de la universidad y la fiabilidad de los estudiantes. Para satisfacer a los estudiantes y asegurar su permanencia en la institución de educación superior para futuros programas de estudio, la universidad debe ganarse la confianza del público. Esta es una variable que se construye en el tiempo y depende del cumplimiento de la institución de todos los aspectos académicos y no académicos, siendo este un espejo del pasado de la universidad.

Los resultados respecto a la relación entre la gestión por competencia y la dimensión capacidad de respuesta, denotan que existe una correlación alta positiva, es decir que mientras la universidad tenga una capacidad de respuesta oportuna ante las necesidades y peticiones de los estudiantes se logrará un nivel alto de satisfacción de

los mismos. Estos resultados se corroboran con la investigación de Yousapronpaiboon (2014) que concluye que la universidad debe proporcionar servicios rápidos, demostrando su voluntad de ayudar y responder las consultas de los estudiantes de las universidades de Tailandia.

Con respecto a los resultados de la relación entre la gestión por competencia y la dimensión seguridad, se logró demostrar que hay una correlación moderada entre la seguridad que brinda la Universidad Nacional de Moquegua y la satisfacción del estudiante. De hecho, las expectativas en esta dimensión eran más altas de lo que percibieron los estudiantes. Además, la dimensión seguridad, mostró en los resultados una percepción negativa en el servicio, lo que indica que los estudiantes esperan mucho más de la seguridad, este hecho está acorde a los resultados de Almigheerbi et al. (2019) que determinan que los asuntos de seguridad deben considerarse un aspecto relevante en la gestión de la universidad y un factor importante para medir el nivel de los servicios brindados.

En los resultados de la relación entre la gestión por competencia y la dimensión empatía, se logró demostrar que hay una correlación moderada entre ambas, esta correlación moderada podría deberse a que los estudiantes perciben que la universidad no le brinda una atención personalizada; además, los empleados de la universidad no conocen ni comprenden las necesidades de los estudiantes. Estos resultados se corroboran con la investigación de Chui et al. (2016) que de igual manera los estudiantes de las universidades de Malasia perciben que la empatía en la atención que les brinda es muy precaria, y recomiendan proporcionar procedimientos claros al personal y capacitación para que el personal académico y de apoyo sean

atentos y amables, con el interés sincero del personal en resolver los problemas de los estudiantes y brindar una respuesta oportuna a su solicitud de asistencia.

Finalmente, en los resultados de la relación entre la gestión por competencia y la dimensión empatía, se demuestra que existe una correlación positiva alta o fuerte entre ambas. El resultado no sorprende; por el contrario, está en congruencia con El-Hilali et al. (2015) que argumentan que la primera impresión generada por las instalaciones y otras características del entorno físico tiene un fuerte impacto en la satisfacción de los estudiantes. Aunque visual, el entorno físico influye en la percepción de los individuos; la primera impresión podría crearse antes de eso, a través de la reputación de la institución. La imagen de la universidad es lo que inicia los intereses de los estudiantes y refuerza su propia imagen. Chui et al. (2016) explicaron que cuanto más fuerte es la imagen de la universidad, es más probable que los estudiantes se inscriban y permanezcan en la institución. Este argumento también podría aplicarse a la población moqueguana, donde la percepción de la imagen es fundamental en el proceso de elegir una universidad donde continuar con su formación profesional.

CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. La investigación confirma con los resultados, que si existe la relación entre la gestión por competencia y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua; con una correlación positiva alta o fuerte entre ambas variables.
2. La investigación confirma con los resultados, que si existe la relación entre la gestión por competencia y la fiabilidad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua; con una correlación positiva alta o fuerte entre la gestión por competencia y la fiabilidad.
3. La investigación confirma con los resultados, que si existe la relación entre la gestión por competencia y la capacidad de respuesta hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua; con una correlación positiva alta o fuerte entre la gestión por competencia y la capacidad de respuesta.

4. La investigación confirma con los resultados, que si existe la relación entre la gestión por competencia y la seguridad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua; con una correlación positiva moderada entre la gestión por competencia y la seguridad.
5. La investigación confirma con los resultados, que si existe la relación entre la gestión por competencia y la empatía hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua; con una correlación positiva moderada entre la gestión por competencia y la empatía.
6. La investigación confirma con los resultados, que si existe la relación entre la gestión por competencia y la tangibilidad hacia los estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua; con una correlación positiva alta o fuerte entre la gestión por competencia y la tangibilidad.

5.2 RECOMENDACIONES

Las recomendaciones están en relación a las dos dimensiones de la satisfacción que han logrado una correlación positiva moderada con la variable gestión por competencia, siendo esta calificación la más baja en comparaciones con las correlaciones con las otras dimensiones y la variable de gestión por competencia. Las recomendaciones son las siguiente:

1. Reforzar la empatía del personal administrativo hacia los estudiantes de la universidad. Realizando capacitación hacia el personal con técnica de trato y atención al usuario. De este modo el personal mejorar su desempeño en los procesos que interviene.

2. Reforzar la seguridad que ofrece la Universidad Nacional de Moquegua hacia los estudiantes, implementando procesos y protocolos de seguridad con el personal adecuado y equipado para la labor.

3. Realizar capacitaciones continuas y permanentes al personal de la Universidad Nacional de Moquegua en habilidades blandas, con el objetivo de mejorar el desempeño del personal en todos los procesos de los servicios que brinda la universidad hacia el estudiante, de este modo el estudiante tendrá un mayor grado de satisfacción sobre la gestión por competencia de la Universidad Nacional de Moquegua.

BIBLIOGRAFÍA

- Abari, A. A. F., Yarmohammadian, M. H., & Esteki, M. (2011). Assessment of quality of education a non-governmental university via ServQual model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 15, 2299–2304. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.04.097>
- Alemu, A. M., & Cordier, J. (2017). Factors influencing international student satisfaction in Korean universities. *International Journal of Educational Development*, 57(December 2016), 54–64. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2017.08.006>
- Almigheerbi, T. S., Ramsey, D., & Lamek, A. (2019). Using the SERVQUAL model to assess service quality and students' satisfaction. *ACM International Conference Proceeding Series*, 130–133. <https://doi.org/10.1145/3361785.3361801>
- Bertaccini, B., Bacci, S., & Petrucci, A. (2020). A graduates' satisfaction index for the evaluation of the university overall quality. *Socio-Economic Planning Sciences*, October 2019, 100875. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100875>
- Bhuian, S. N. (2016). Sustainability of Western branch campuses in the Gulf Region: Students' perspectives of service quality. *International Journal of Educational Development*, 49, 314–323. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2016.05.001>
- Butt, B. Z., & Rehman, K. U. (2010). A study examining the students satisfaction in higher education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5446–5450. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.888>
- Camarena Gómez, B. O. (2010). *Educación superior y mercado laboral: vinculación y pertinencia social ¿Por qué? y ¿para qué?* 105–125.
- Chui, T. B., Ahmad, M. S. bin, Bassim, F. binti A., & Zaimi, N. binti A. (2016).

- Evaluation of Service Quality of Private Higher Education Using Service Improvement Matrix. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 132–140. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.417>
- de Araújo, J. A. R., Gurgel, J. da C., da Silva, W. V., Deretti, S., Dalazen, L. L., & da Veiga, C. P. (2016). Quality evaluation in post-graduate diploma courses from the students' perspective: An exploratory study in Brazil. *International Journal of Management Education*, 14(3), 454–465. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2016.10.003>
- de Jager, J., & Gbadamosi, G. (2013). Predicting students' satisfaction through service quality in higher education. *International Journal of Management Education*, 11(3), 107–118. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2013.09.001>
- Decius, J., & Schaper, N. (2017). The Competence Management Tool (CMT) – A new instrument to manage competences in small and medium-sized manufacturing enterprises. *Procedia Manufacturing*, 9, 376–383. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2017.04.041>
- Dehaghi, M. R., & Rouhani, A. (2014). Studying the Relationship between the Effective Factors on Employees' Performance in Iran's University and the Students' Satisfaction with regards to Employees' Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 141, 903–908. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.05.158>
- Dominici, G., & Palumbo, F. (2013). How to build an e-learning product: Factors for student/customer satisfaction. *Business Horizons*, 56(1), 87–96. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2012.09.011>
- Dursun, T., Oskaybaş, K., & Gökmen, C. (2013). The Quality Of Service Of The Distance Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 103, 1133–1151. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.441>
- Dwipa, N. M. S., & Sunanti, T. (2019). An Analysis of Student Satisfaction Level on Service and Facilities Quality Using Weighted Least. *Journal of Physics: Conference Series*, 1254(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1254/1/012005>
- El-Hilali, N., Al-Jaber, S., & Hussein, L. (2015a). Students' Satisfaction and Achievement and Absorption Capacity in Higher Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 177(July 2014), 420–427. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.02.384>

- El-Hilali, N., Al-Jaber, S., & Hussein, L. (2015b). Students' Satisfaction and Achievement and Absorption Capacity in Higher Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 177(July 2014), 420–427. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.02.384>
- El-Said, O. A., & Fathy, E. A. (2015). Assessing university students' satisfaction with on-campus cafeteria services. *Tourism Management Perspectives*, 16, 318–324. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.09.006>
- Gazza, E. A., & Matthias, A. (2016). Using student satisfaction data to evaluate a new online accelerated nursing education program. *Evaluation and Program Planning*, 58, 171–175. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2016.06.008>
- Gómez-Cruz, M. E., Harari-Betancourt, V., & Vergara-Mendoza, G. (2020). Quality indicators and user satisfaction in university libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 46(6), 102230. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102230>
- González Alonso, J., & Pazmiño Santacruz, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(2), 62–67.
- Guambugete, K. (2015). *MODELO DE GESTION POR COMPETENCIAS PARA LOGRAR CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA LA ESPERANZA COMERCIALIZADORA WHOLESALINN S.A.*
- Guerrero, C., Valverde, M., & Tatiana, M. (2013). Un análisis de la gestión por competencias en la empresa española De la teoría a la práctica An analysis of the management competency in Spanish companies. From theory to practice. *Contaduría y Administración*, 58(581), 251–288.
- Gunawan, J., & Aunguroch, Y. (2017). Managerial competence of first-line nurse managers: A concept analysis. In *International Journal of Nursing Practice* (Vol. 23, Issue 1). <https://doi.org/10.1111/ijn.12502>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Metodología de la investigación. In *Metodología de la investigación*. <https://doi.org/-> ISBN 978-92-75-32913-9
- Iliu, C., Edu, T., & Avram, E. M. (2014). *Establishing Influence of Specific Academic Quality on Student Satisfaction*. 116, 4430–4435. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.961>

- Jager, J. De, & Gbadamosi, G. (2013). Predicting students' satisfaction through service quality in higher education. *International Journal of Management Education*, 11(3), 107–118. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2013.09.001>
- Kardoyo, Pitaloka, L. K., Rozman, & Hapsoro, B. B. (2020). Analyzing universities service quality to student satisfaction; academic and non-academic analyses. *International Journal of Higher Education*, 19(1), 126–132. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p126>
- Keshavarzi, A., & Ahmadi, S. (2013). The Study of Students' Educational Satisfaction in Islamic Azad University. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 83, 569–573. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.108>
- Komka, A., & Daunoravicius, J. (2001). Information System of University: Goals and Problems. *Vilnius Gediminas Technical University*, 46–51.
- Luciani, E., Cerritelli, F., Waters, M., & Zegarra-Parodi, R. (2014). Osteopathic student satisfaction and preparedness to practice: A comparative study. *International Journal of Osteopathic Medicine*, 17(1), 28–37. <https://doi.org/10.1016/j.ijosm.2013.10.009>
- Lukyanova, N., Daneykin, Y., & Daneikina, N. (2015). Communicative Competence Management Approaches in Higher Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 214(June), 565–570. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.761>
- Manea, N. P., & Iatagan, M. (2015). Perceptions of PhD Students Regarding the Quality of Educational Services of Romania. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 191, 1735–1739. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.303>
- Martínez, R. (2013). *Propuesta de un Modelo de Gestión por Competencia para el personal docente en la FAREM-Esteli*.
- Mcllellan, A., Aden, A., Lacroix, A., & Shephard, J. (2020). Analysis of Bachelor of Science in Nursing Education in Sierra Leone: A look at program fidelity and student satisfaction. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 12(June 2019), 100180. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2019.100180>
- Miranda, S., Orciuoli, F., Loia, V., & Sampson, D. (2017). Data & Knowledge Engineering An ontology-based model for competence management. *Data & Knowledge Engineering*, 107(October 2015), 51–66. <https://doi.org/10.1016/j.datak.2016.12.001>

- Motefakker, N. (2016). The Study of the Level of Satisfaction of the Students of the Faculty of Social Sciences with Welfare Services of Imam Khomeini International University of Qazvin. *Procedia Economics and Finance*, 36(16), 399–407. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30052-1](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30052-1)
- Naidu, P., & Derani, N. E. S. (2016). A Comparative Study on Quality of Education Received by Students of Private Universities versus Public Universities. *Procedia Economics and Finance*, 35(October 2015), 659–666. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)00081-2](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)00081-2)
- Negricea, C. I., Edu, T., & Avram, E. M. (2014). Establishing Influence of Specific Academic Quality on Student Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 4430–4435. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.961>
- Niño Rojas, V. M. (2011). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION DISEÑO Y EJECUCION*. <https://doi.org/10.1515/botm.1980.23.2.117>
- Ozdemir, Y., Kaya, S. K., & Turhan, E. (2020). A scale to measure sustainable campus services in higher education: “Sustainable Service Quality.” *Journal of Cleaner Production*, 245. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118839>
- Padma, P., Rajendran, C., & Sai Lokachari, P. (2010). Service quality and its impact on customer satisfaction in Indian hospitals. *Benchmarking: An International Journal*, 17(6), 807–841. <https://doi.org/10.1108/14635771011089746>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability (Switzerland)*, 11(4). <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Ravindran, S. D., & Kalpana, M. (2012). Student’s Expectation, Perception and Satisfaction towards the Management Educational Institutions. *Procedia Economics and Finance*, 2(Af), 401–410. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(12\)00102-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(12)00102-5)
- Ríos-Carmenado, I. de los, Rahoveanu, A. T., & Gallegos, A. A. (2014). Project Management Competencies for Regional Development in Romania: Analysis from “Working with People” Model. *Procedia Economics and Finance*, 8(14), 614–621. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(14\)00136-1](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(14)00136-1)
- Serban, D., Gruiescu, M., & Mitrut, C. (2013). Quantitative Study on Students Satisfaction Concerning Private Economics Universities in Romania. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 83, 723–728.

<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.136>

- Shokouhyar, S., Shokoohyar, S., & Safari, S. (2020). Research on the influence of after-sales service quality factors on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 56(April), 102139. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102139>
- Solís Sierra, M. (2018). *HIGHER TECHNOLOGICAL EDUCATION AND LABOR MARKET*. 21–33.
- Stokes, S. P. (2001). Satisfaction of college students with the digital learning environment Do learners' temperaments make a difference? *Internet and Higher Education*, 4(1), 31–44. [https://doi.org/10.1016/S1096-7516\(01\)00046-X](https://doi.org/10.1016/S1096-7516(01)00046-X)
- Vásquez Contreras, W. G. (2019). *Gestión por Competencia y la Satisfacción del Usuario de la Universidad Nacional del Santa, 2018*.
- Yang, Z., Becerik-Gerber, B., & Mino, L. (2013). A study on student perceptions of higher education classrooms: Impact of classroom attributes on student satisfaction and performance. *Building and Environment*, 70, 171–188. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2013.08.030>
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088–1095. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.350>