

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO
ACADÉMICO Y PROFESIONAL Y LA SATISFACCIÓN
ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA DE ENFERMERÍA
DE LA UNJFSC - HUACHO, 2018**

PRESENTADO POR:

**MICAELA ESMERALDA SANTIAGO VALVERDE
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN DOCENCIA
SUPERIOR E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA**

ASESOR:

DR. ELIFIO CARRERA HUARANGA

HUACHO - 2019

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO Y
PROFESIONAL Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA DE
ENFERMERÍA DE LA UNJFSC - HUACHO, 2018**

MICAELA ESMERALDA SANTIAGO VALVERDE

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: ELIFIO CARRERA HUARANGA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN DOCENCIA SUPERIOR E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
HUACHO
2019**

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y guiarme en mi formación profesional, a mis seres queridos por su apoyo incondicional y a todos mis maestros quienes con sus conocimientos y experiencias contribuyeron a ser una profesional de vocación.

AGRADECIMIENTO

A la universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho y a todos los docentes de la escuela de postgrado por compartir experiencias, conocimientos y afectividad en el aula.

A las autoridades y plana docente de la Escuela de Enfermería de la facultad de Medicina por permitirme realizar mi trabajo de investigación.

A mis compañeros de aula, por su apoyo con sus ideas en el proceso de esta investigación.

Gracias mil...

MICAELA ESMERALDA SANTIAGO VALVERDE

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Planteamiento del Problema de Investigación	3
1.2 Formulación del Problema	4
1.2.1 Problema General.	4
1.2.2 Problemas Específicos.	4
1.3 Formulación de Objetivos	5
1.3.1. Objetivo General.	5
1.3.2. Objetivos Específicos.	5
1.4 Justificación de la Investigación	5
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la Investigación	8
2.1.1 Antecedentes Internacionales.	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales.	10
2.2 Bases Teóricas	11
2.3 Definición de Términos Básicos	15
2.4 Formulación de la Hipótesis	15
CAPÍTULO III	18

METODOLOGÍA	18
3.1 Diseño Metodológico	18
3.2 Población y Muestra	19
3.3 Técnicas de Recolección de Datos	21
3.4 Técnicas Para el Procesamiento de la Información	25
3.5 Confiabilidad	26
CAPÍTULO IV	28
RESULTADOS	28
4.1 Análisis de los resultados	28
4.2 Contrastación de Hipótesis	39
CAPÍTULO V	47
DISCUSIÓN	47
5.1 Discusión de Resultados	47
CAPÍTULO VI	50
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
6.1 Conclusiones	50
6.2 Recomendaciones.	51
REFERENCIAS	52
7.1 Fuentes Bibliográficas	52
ANEXOS	54

Índice de Tablas

Tabla 1 : Operacionalización de la variable X	22
Tabla 2: Operacionalización de la variable Y	23
Tabla 3: Calidad de servicio académico profesional	28
Tabla 4: Calidad académica.....	29
Tabla 5: Calidad de gestión	30
Tabla 6: Calidad de mantenimiento.....	31
Tabla 7: Satisfacción estudiantil.....	32
Tabla 8: Satisfacción de las necesidades fisiológicas.....	33
Tabla 9: Satisfacción de las necesidades de seguridad.....	34
Tabla 10: Satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación.	35
Tabla 11: Satisfacción de las necesidades de autoestima.	36
Tabla 12: Satisfacción de las necesidades de autorrealización.....	37
Tabla 13: Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov	38
Tabla 14: Relación entre la calidad del servicio académico profesional y la satisfacción estudiantil	39
Tabla 15: Relación entre la calidad académico profesional y la satisfacción estudiantil..	41
Tabla 16: Relación entre la calidad de gestión y la satisfacción estudiantil.....	43
Tabla 17: Relación entre la calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil	45

Índice de Figuras

Figura N° 1: Distribución porcentual de la calidad de servicio académico profesional	28
Figura N° 2: Distribución porcentual de la calidad académica	29
Figura N° 3: Distribución porcentual de la calidad de gestión.....	30
Figura N° 4 : Disitribución porcentual de la calidad de mantenimiento	31
Figura N° 5: Distribución porcentual de la satisfacción estudiantil	32
Figura N° 6: Distribución porcentual de la satisfacción de las necesidades fisiológicas....	33
Figura N° 7: Distribución porcentual de la satisfacción de las necesidades de seguridad .	34
Figura N° 8: Distribución porcentual de la satisfacción estudiantil de las necesidades de pertenencia y relación.	35
Figura N° 9: Distribución porcentual de la satisfacción de las necesidades de autoestima.	36
Figura N° 10: Distribución porcentual de la satisfacción de las necesidades de autorrealización.	37
Figura N° 11: La calidad del servicio académico profesional y la satisfacción estudiantil	40
Figura N° 12: La calidad académico profesional y la satisfacción estudiantil.....	42
Figura N° 13: Calidad de gestión y la satisfacción estudiantil	44
Figura N° 14: La calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil	46

RESUMEN

El propósito del estudio es determinar el nivel de relación existente entre la calidad de servicio académico y profesional y la satisfacción estudiantil en la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018. El diseño de la investigación utilizado fue descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 132 estudiantes a quienes se le aplicó una encuesta para obtener información sobre la calidad de servicio académico y profesional que brinda la escuela de Enfermería de la facultad de Medicina; asimismo, se recogió información sobre la satisfacción estudiantil a través de un cuestionario.

Las evidencias indicaron que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio académico y profesional que brinda la escuela de enfermería y la satisfacción de los estudiantes, se obtuvo un valor de correlación de Spearman de 0,833 representando una correlación positiva muy fuerte. Respecto a la dimensión calidad académica, se determinó que existe una relación directa y significativa con la satisfacción estudiantil, la correlación de Spearman devolvió un valor de 0,784, representando una correlación de magnitud buena. Asimismo, existe una relación directa entre la calidad de gestión y la satisfacción de los estudiantes, la correlación fue de 0,855, representando una correlación positiva muy fuerte. Finalmente, respecto a la dimensión calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil, la correlación fue de 0,827, representando una correlación de magnitud muy buena.

Palabras claves: Calidad académica, Calidad de gestión, Calidad de mantenimiento, Satisfacción estudiantil.

ABSTRACT

The purpose of this study was to establish the level of relationship that exists between the quality of academic and professional service and student satisfaction in the nursing school of the U.N.J.F.S.C. – Huacho, 2018. The design of the research used was descriptive correlational. The sample consisted of 132 students who were given a survey to obtain information on the quality of academic and professional service provided by the School of Nursing of the Faculty of Medicine, also collected information on student satisfaction through a questionnaire .

The findings indicated that there is a direct and significant relationship between the quality of academic and professional service provided by the nursing school and the satisfaction of the students; a Spearman correlation value of 0,833 was obtained, representing a very strong positive correlation. Regarding the academic quality dimension, it was determined that there is a direct and significant relationship with student satisfaction, the Spearman correlation returned a value of 0,784, representing a correlation of good magnitude. Likewise, there is a direct relationship between management quality and student satisfaction, the correlation was 0,855, representing a very strong positive correlation. Finally, regarding the maintenance quality dimension and student satisfaction, the correlation was 0,827, representing a correlation of very good magnitude.

Keywords: Academic quality, Quality of management, Quality of maintenance, Student satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El servicio académico y profesional hace referencia a una asociación de elementos dentro de la institución de educación superior y que pueden ser tangibles, acciones e interacciones, y en la cual se busca satisfacer ciertas demandas profesionales que el estudiante trae consigo. Dentro de ese panorama las organizaciones educativas diseñan actividades encaminadas a proveer a los estudiantes competencias laborales y profesionales y las estrategias necesarias para prepararlos para vivir en sociedad.

Así entendida, la formación profesional desde el marco del servicio, debe partir de un diagnóstico real, que le permita consolidar los mecanismos para hacer frente al mercado externo, ya que sólo en la medida que logre la satisfacción de estudiantes brindando un buen servicio académico, de gestión y de mantenimiento podrá mantenerse en el mercado laboral, caso contrario empezará a perder cobertura en estudiantes disminuyendo postulantes en los exámenes de admisión, perdiendo sus metas de atención.

La actitud de docentes y autoridades entonces es importante, ya que sólo cuando comiencen a buscar la calidad del servicio que brindan, sin prebendas personales, ni amicales, haciendo lo que debe hacer un profesional, que es vender un buen servicio, sólo entonces el cambio estará cerca.

Actualmente, evaluaciones nacionales e internacionales realizadas en el país muestran de manera consistente problemas importantes en los logros de las competencias profesionales y en la satisfacción de los futuros profesionales, que revelan un bajo desempeño en las distintas carreras profesionales evaluadas. Si bien la palabra servicio está más asociada a la

cuestión empresarial, es de resaltar su aplicabilidad al sector educativo, en tanto la educación también busca satisfacer ciertas necesidades. Así el alumno (cliente) recibe un servicio de calidad en su formación profesional, en este caso una formación competente en la carrera profesional de enfermería, de esta manera el servicio educativo hace referencia conjunta de elementos tangibles, acciones e interacciones dentro de la comunidad universitaria y en la cual se busca satisfacer ciertas demandas que el futuro profesional trae consigo. Dentro de ese panorama las universidades diseñan planes de estudio y actividades académicas teóricos y prácticos encaminadas a desarrollar competencias, capacidades y desempeños del futuro profesional de la salud a fin de que satisfaga a las demandas laborales del sector y de la población.

Si bien es cierto que el licenciamiento es un requisito para el funcionamiento de las escuelas y facultades, ello no evidencia la calidad de servicio académico profesional y la satisfacción del estudiante.

Por ello, el trabajo de investigación tiene el propósito de demostrar la relación que existe entre las dos variables Calidad de servicio y Satisfacción estudiantil en la Escuela de Enfermería de la facultad de Medicina de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, cuyos resultados permitirá reajustar los planes de estudio, seleccionar una plana docente con perfil profesional e implementar los servicios de biblioteca, laboratorio y talleres, aulas de innovación y otros cuyos servicios son importantes para una sólida formación profesional en las diversas carreras.

En la investigación se han logrado los objetivos propuestos en la tesis, así como la contrastación de las hipótesis planteadas teniendo como sustento los datos estadísticos obtenidos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema de Investigación

La reforma educativa en nuestro país se ha orientado primordialmente a garantizar que la educación sea de acceso para todos y asegurar la calidad de este servicio. La Ley General de Educación, Ley 28044, en su artículo 132 define la calidad educativa como el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas, el cual debe ser evidenciado por las instituciones de formación profesional la cual está bajo responsabilidad de la Superintendencia Nacional de Educación (SUNEDU) encargado de evaluar los estándares para el licenciamiento y acreditación de las facultades y escuelas profesionales acorde a lo que demanda la nueva ley universitaria.

Actualmente, evaluaciones nacionales e internacionales realizadas en el país muestran de manera consistente problemas importantes en los logros de las competencias profesionales y en la satisfacción de los futuros profesionales, que revelan un bajo desempeño en las distintas carreras profesionales evaluadas.

En ese sentido las universidades diseñan planes de estudio y actividades académicas teóricos y prácticos encaminadas a desarrollar competencias, capacidades y desempeños del futuro profesional de la salud a fin de que satisfaga las demandas laborales del sector y de la población.

Por esto, mi investigación busca procesar la información de relación entre el servicio académico profesional que brinda la escuela de enfermería y la satisfacción de sus estudiantes, determinar si en efecto la escuela está preparada para cumplir con los estándares del licenciamiento anhelado de todos los estudiantes.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la calidad de servicio académico y profesional y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿Cómo se relaciona la calidad académica y la satisfacción estudiantil en la escuela de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018?

- b. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la calidad de gestión y la satisfacción estudiantil en la escuela de Enfermería de la U.N.J.F.S.C.- Huacho, 2018?

- c. ¿Cómo se relaciona la calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018?

1.3 Formulación de Objetivos

1.3.1. Objetivo General.

Establecer el nivel de relación que existe entre la calidad del servicio académico y profesional y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018

1.3.2. Objetivos Específicos.

- a) Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad académica y la satisfacción estudiantil en la escuela de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.
- b) Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de gestión y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C.- Huacho, 2018.
- c) Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C.- Huacho, 2018.

1.4. Justificación de la Investigación

La mayoría de las investigaciones se hacen con un propósito definido y no se hacen por puro capricho de una persona y ello debe ser lo suficientemente significativo para que justifique su realización.

Justificación Teórica

Desde ya años anteriores se viene investigando sobre los nuevos modelos de calidad de servicio y la satisfacción del usuario en las instituciones públicas y privadas, estas

a su vez se estudiaron en distintos aspectos dimensiones, indicadores, etc.; tanto en el campo de la calidad de servicio como en la satisfacción de los estudiantes y este estudio se justifica porque los resultados que se lograron nos sirve como sustento para la toma de decisiones en la escuela profesional de Enfermería de la facultad de Medicina a fin de buscar alternativas de mejora respecto a la calidad de servicio.

Así mismo, la investigación se justifica en este aspecto ya que sirve como fuente de información y antecedentes para la realización de otras investigaciones relacionadas a las variables de estudio y como referencia para otras universidades nacionales y privadas que presenten situaciones similares, así también en la recopilación de la información y procesamiento de fuentes bibliográficas que acompañan al objeto de estudio.

Justificación Metodológica

La investigación se justifica por su método correlacional el cual nos permite identificar la significancia y su relación que existe entre las variables de estudio, aplicando la técnica de la encuesta y el uso de sus instrumentos

A nivel metodológico el uso de un método correlacional permite identificar la significatividad de características de la asociación entre variables, además de permitir identificar los aspectos prioritarios debido al uso de indicadores, el método utilizado favorece a la toma de medidas a través de los instrumentos en determinado momento según las condiciones presentadas, a su vez establece los factores intervinientes que propone nuevas estrategias o métodos y estas buscan nuevas formas de

investigaciones, en conclusión la investigación constituye una base para otros trabajos de investigación relacionados con las variables.

Justificación Práctica

Este estudio de investigación se centra básicamente en determinar la relación que existe entre las variables, y los resultados que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos permite establecer propuestas para determinar mejoras en la calidad de servicio y con ello mejorar la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de enfermería.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Enriquez (2014) en su investigación:

Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada, en La Plata, Argentina; cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos de Ensenada con respecto a los servicios municipales, siendo un estudio de tipo exploratorio y cuantitativo, aplicó el instrumento, donde el coeficiente de confiabilidad no se aplicó porque el instrumento es un modelo validado (SERVQUAL) en una muestra de 250 personas; no se realizó la contrastación de la hipótesis. Los resultados se obtuvieron que 60% de los entrevistados calificó al servicio como “Excelente”, mientras que el 32% lo calificó como “Bueno”, con lo que pone al servicio en una imagen positiva, considera el autor que se debe ser consciente de la calidad percibida por el cliente y por ello se debe conocer al cliente y su idea de calidad.

Di (2013) en su trabajo:

Satisfacción del Cliente del Servicio de Licencias de Conducir de la Municipalidad de La Plata, Argentina, teniendo como finalidad evaluar los niveles de satisfacción de los clientes e identificar la calidad de servicio que se brinda en la dirección operativa y las exceptivas de los usuarios de la misma entidad, es una investigación exploratoria, descriptiva, en el que fue considerado como una muestra aleatoria estratificada 250 habitantes del universo de 654.321 habitantes que reciben el servicio, como instrumento al modelo validado (SERVQUAL); asimismo no se realiza la prueba de hipótesis

por tratarse de una investigación exploratoria, ni se usó el coeficiente de confiabilidad. Siendo las conclusiones que la gran mayoría de las dimensiones, el servicio de Licencias de Conducir que brinda la Municipalidad de La Plata, alcanza las expectativas que los usuarios traían al solicitar el servicio. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que los consultados consideraron como lo más importante la capacidad de respuesta, luego la seguridad, seguido de la confiabilidad, los elementos tangibles y finalmente la empatía que brinda la entidad.

Ospina (2015) realizó un trabajo de investigación denominado:

Calidad de servicio y valor en el transporte Intermodal de mercancías, Valencia, España, con el propósito de describir la calidad de servicio y del valor en el ámbito del transporte de mercancías, con un enfoque cuantitativo, con un alfa de Crombach para la validez de sus instrumentos de 0,8492 de intensidad y 0,8253 de beneficios, los resultados concluyen que la calidad de servicio tiene un efecto positivo y significativo sobre el valor percibido (H4) y la satisfacción (H5), aceptándose las siete hipótesis que planteó el autor, se establece que todas las relaciones estructurales son significativas y positivas. Concluyendo, que la satisfacción es una consecuencia inmediata de la calidad de servicio y del valor percibido.

Ortiz (2012) en su tesis titulada:

Estudio de la satisfacción del cliente en el marco de una empresa de transporte terrestre dentro de la comunidad andina, específicamente Colombia, Ecuador y Perú”, tuvo como finalidad aumentar la satisfacción al cliente en una empresa de transporte terrestre dentro de la comunidad andina, donde se aplicó la herramienta “Calidad en el Servicio al Cliente”, se logró reducir 7% de insatisfacción del cliente, además de generar un ambiente laboral favorable, evidencia de la reducción de las quejas de los clientes un 24%, retornando un aumento de marketing debido a la recomendación de los clientes, se afianzó la fidelización del 60% de clientes. Concluye la investigación que el uso de la

herramienta es óptimo para el mejoramiento de la calidad del servicio de la empresa

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Blancas (2016) realizó la investigación titulada:

Proceso de enseñanza aprendizaje y nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria, Huancayo; teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre el proceso de enseñanza aprendizaje y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional Educación Primaria de la Universidad Nacional del Centro del Perú, siendo un estudio de tipo descriptivo correlacional, cuantitativo, en el cual se construyó dos instrumentos, fueron estableció su validez y confiabilidad, se tuvo como muestra a 122 estudiantes. El tipo de muestreo aplicado fue criterial en el cual el investigador selecciona su muestra de acuerdo a los objetivos de la investigación, se realizó el contraste de las hipótesis, donde todas las hipótesis planteadas son aceptadas, se determinó estadísticamente una correlación de Spearman de 0.517, siendo un valor de correlación moderada. Los resultados evidencian que según la percepción de los estudiantes existe una correlación moderada entre el aspecto organizativo y la actuación docente, así como del aspecto pedagógico y las estrategias de enseñanza y aprendizaje. La investigación concluye que existe una relación de directa entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes.

Martell (2014) sustentó la tesis:

Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas, para optar el grado académico de maestro en educación con mención en gestión de la calidad, autoevaluación y acreditación, cuyo objetivo general era determinar las diferencias de la calidad de Servicio y del Burnout entre las instituciones educativas públicas, así como de las instituciones educativas del distrito de Bellavista, Callao en el 2011. La investigación tiene un enfoque

cuantitativo, descriptivo, siendo su muestra a 397 sujetos de una población de 985 personas, con un nivel de confianza del 99%, se tabularon los datos en el programa estadístico SPSS, todos los análisis se realizaron con una significancia de $p < 0,05$. Los resultados concluyen que en las instituciones educativas privadas se encuentra mayor calidad de servicio, de gestión y de mantenimiento que en las instituciones educativas pública; por otro lado, que se presenta mayor síndrome de Burnout en los trabajadores de las Instituciones educativas privadas con respecto a la dimensión realización personal; mientras que en los trabajadores del sector público mayor burnout en la dimensión de despersonalización y agotamiento personal.

2.2. Bases Teóricas

El servicio educativo.

El servicio está más asociada a empresas, en tanto, la educación también busca satisfacer ciertas necesidades. Duque, en el 2005 nos menciona que “Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor” (p. 2).

Las características del servicio distan de las del producto, siendo: perecible por ser irrepitibles y no poder ser almacenados; tampoco pueden ser registrados en patentes por ser inherentes al ser humano; y son subjetivos, por ser intangibles, se apoya en el trabajo humano y la satisfacción que consigue luego de ser recibido el servicio (Di, 2013, p. 38-41).

Clientes de la educación.

El cliente constituye la razón de ser de toda organización, antiguamente la educación era considerada como un bien público, sin costo, pero ante la aparición y aumento de las instituciones educativas privadas, donde los alumnos y padres realizan un pago por concepto del servicio educativo, es así que el término de cliente se hace presente en el servicio educativo. Los clientes están constituidos por:

el receptor de un servicio dentro de la institución en este caso los profesores, administradores de las instituciones educativas los cuales constituyen los clientes internos.

El cliente externo, lo constituye la persona u organización que recibe un servicio o información pero no forma parte de la organización que lo provee u ofrece ese servicio, en este caso los alumnos pueden ser considerados como clientes externos, dado reciben el servicio educativo por parte de la institución educativa en la cual cursan sus estudios, servicio que deben ser de calidad y que deben responder a las necesidades e intereses del alumnado (Lepeley, 2001, p. 51-52).

Necesidades y expectativas de los clientes.

Lepeley (2001)

Los clientes tienen necesidades y expectativas que deben ser tenidas en cuenta por toda organización, esto constituye el fundamento de la gestión educativa moderna. Si no existen clientes que consumen el servicio o producto que produce la organización, la organización no tiene razón de existir. Asimismo, las escuelas académicas profesionales existen sólo en la

medida porque hay alumnos que requieren servicios, de ahí que si las instituciones perdieran clientes (estudiantes), tendrían a desaparecer (p.50).

Estas expectativas están basadas en las necesidades, ya Abraham Maslow define y explica la teoría de la jerarquía de las necesidades humanas.

Lepeley (2001)

El autor de la presente teoría especifica cada una de las necesidades de la siguiente manera:

Fisiológicas: son las esenciales para la sobrevivencia.

Seguridad: se refiere a las necesidades que consisten en estar libres de peligro y vivir en un ambiente estable, no hostil.

Afiliación: como seres sociales, las personas necesitan la compañía de otros semejantes.

Estima: incluyen el respeto a uno mismo y el valor propio ante los demás.

Actualización: son necesidades del más alto nivel, que se satisfacen mediante oportunidades para desarrollar talentos al máximo y tener logros personales (p. 51).

Calidad de servicio.

La calidad es una estrategia competitiva, y que la competitividad de una empresa se refleja a su entorno cuando sus productos o servicios finales se convierten en una inversión para sus clientes: el cliente no deja el producto o el servicio porque tiene valor para él, es decir, tiene aptitud para el uso (Israel, 2011, p. 9).

Modelo de calidad de servicio.

Este modelo explica:

Su teoría está basada principalmente en la identificación de los problemas que llevan a una organización a una situación de prestación de servicio de no calidad, este modelo consiste en encontrar soluciones y estableciendo programas de actuación.

El desarrollo del “Modelo de los cinco Gaps” puede resumirse en lo que los autores mencionan.

Gap 1: Discrepancia entre los usuarios y percepciones de los directivos.

Gap 2: Discordancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

Gap 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Gap 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Gap 5: Discrepancia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

Satisfacción del cliente

“La satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Parasuraman, 1993, p. 35).

Los elementos que conforman la satisfacción del cliente, definidos en el 1993, por Parasuraman son: el rendimiento percibido, referido a lo percibido por el cliente del servicio recibido; las expectativas, es lo que espera el cliente del servicio; y el nivel de satisfacción, que puede ser insatisfecho, satisfecho o complacencia, con ello se puede distinguir el grado de lealtad del cliente y su filiación a un servicio o producto específico (p. 35-36).

2.3 Definición de Términos Básicos

- **Participación:**

“Grado en que el personal docente y demás miembros de la comunidad educativa se involucran en las actividades de la institución educativa” (Blancas, 2015, p.14).

- **Relaciones interpersonales:**

“Es la percepción por parte de los integrantes de la institución acerca de la existencia de un grato ambiente de trabajo y de óptimas relaciones sociales entre los miembros de la comunidad educativa” (Israel, 2011, p. 51).

- **Comunicación:**

“Grado en que se produce la transferencia de información entre los distintos sectores de una organización, lo cual va a determinar el grado de aceptación o rechazo de las propuestas, proyectos, normas de convivencia, entre otros” (Duque, 2005, p. 25).

- **Confianza:**

“Es el grado de sinceridad con que se producen las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa” (Lepeley, 2001, p. 58).

- **Servicio educativo:**

“Referido al conjunto de cosas tangibles, acciones, interacciones personales y actitudes que diseñamos para satisfacer las necesidades de un cliente, es decir, todo lo que sale de la institución que el alumno recibe” (Blancas, 2015, p. 62).

- **Desarrollo institucional:**

“Esfuerzo planificado que visualiza la institución con la finalidad de incrementar la efectividad y la salud de la organización” (Enriquez, 2014, p. 33).

- **Objetivos estratégicos:**

“Se refiere a los marcos referenciales que la institución se traza como parte de su tarea educativa y el camino a seguir” (Lepeley, 2001, p. 48).

- **Reconocimiento:**

“Hace referencia al conjunto de alicientes que contribuyen a la permanencia de los participantes en la organización” (Martell, 2017, p. 89).

2.4 Formulación de la Hipótesis

a) Hipótesis general

- Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio académico y profesional y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.

b) Hipótesis específicas

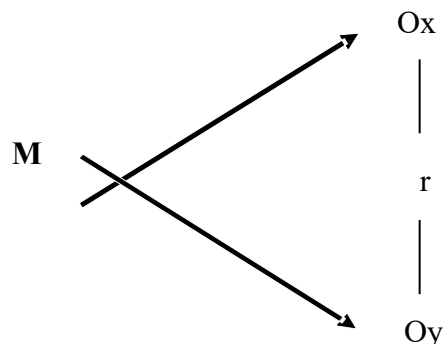
- Existe una relación directa y significativa entre la calidad académica y la satisfacción estudiantil en la escuela de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.
- Existe una relación directa entre la calidad de gestión y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.
- Existe una relación directa y significativa entre la calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

El presente trabajo de investigación es no experimental de carácter ex post facto, de tipo descriptivo, por buscar y especificar propiedades y características importantes de la realidad estudiada (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92). Siendo correlacional, es decir buscar el grado la relación entre dos variables, específicamente entre: la calidad de servicio académico y profesional, y la satisfacción estudiantil.

Se ha hecho uso de un diseño no experimental, de tipo transaccional descriptivo correlacional; cuyo esquema es el siguiente.



En este esquema, M es la muestra en que se realiza el estudio y los subíndices X e Y en cada O nos indican las percepciones o evaluaciones obtenidas en cada una de las variables distintas. En el caso de mi investigación, la observación y evaluación (O) se centran en las variables: Calidad de servicio académico y profesional y Satisfacción estudiantil. Finalmente, la "r" hace mención a la posible relación existente en las variables.

3.2 Población y Muestra.

3.2.1 La población

La población objetivo está constituida por 200 estudiantes de la carrera profesional de Enfermería.

3.2.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se ha tenido en cuenta el teorema central del límite, cuya fórmula y procedimiento de aplicación se precisa a continuación.

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

Con respecto a la validación de los instrumentos

Donde:

n° = Tamaño de la muestra de una población supuesta finita.

Z = Percentil de la distribución normal con una probabilidad del 95%.

P = Proporción con una percepción y evaluación favorable hacia los estilos de liderazgo y la supervisión educativa en el aula. (50%).

Q = Proporción con una percepción y evaluación desfavorable hacia los estilos de liderazgo y áreas de supervisión educativa en el aula (50%).

ε = Error de estimación (5%).

Sus valores correspondientes son:

$$Z^2 = 1,96^2$$

$$N = 200$$

$$P = 0,5$$

$$Q = 0,5$$

$$\varepsilon^2 = (0,05)^2$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (200)(0,50)(0,50)}{(0,05)^2 (200 - 1) + (1,96)^2 (0,50)(0,50)}$$

$$n = 132 \quad \text{Total de la muestra}$$

La cantidad de estudiantes por ciclo fue determinada por afijación proporcional según la fórmula siguiente: Se consideró los últimos ciclos.

$$n = \frac{n}{N_i} N_i$$

Ejemplo:

$$n_i = \frac{132}{200} \times 48 = 31,68 = 32, \text{ etc.}$$

(Ver cuadro N° 1)

Cuadro N° 01: Población y muestra

CICLOS	Población	Muestras
VI CICLO	48	32
VII CICLO	52	34
VIII CICLO	36	24
IX CICLO	21	14
X CICLO	43	28
TOTAL	200	132

3.3. Técnicas de Recolección de Datos

Las variables que son motivo de estudio en la presente investigación son las siguientes:

- **Variable independiente:**

Calidad de servicio académico y profesional

- **Variable dependiente:**

Satisfacción estudiantil

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	CAT.
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO ACADEMICO PROFESIONAL	CALIDAD ACADÉMICA	Cumple objetivos Comunicación Solución problemas pedagógicos Asesoramiento Evaluación	1, 2, 3 4, 5 6, 7 8, 9, 10 11, 12, 13	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, y nunca.
	CALIDAD DE GESTIÓN	Trámite rápido. Confiable Conoce procedimientos Empatía Laboratorios equipados Servicios para todos Biblioteca actualiza	14, 15 16 17 18, 19 20, 21 22, 23, 24 25, 26 27	
VARIABLE 2: SATISFACCION ESTUDIANTIL	CALIDAD DE MANTENIMIENTO	Mobiliario bueno Aulas limpias Ayuda siempre Rápido y eficaz Atiende necesidades	28,29,30, 31 32 33, 34	Totalmente satisfecho, satisfecho, ni satisfecho ni
	SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES FISIOLÓGICAS	Acceso tecnológico Aulas Implementadas Biblioteca Implementada Laboratorios Evidencia orden Ambientes adecuados	1, 2 3, 4	

	SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE SEGURIDAD	Recibe confianza Amabilidad Efectividad Horarios de atención	5,6,7,8	insatisfecho, insatisfecho, y totalmente insatisfecho.
	SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE PERTENENCIA Y RELACIÓN	Buenas relaciones Conexión con Docentes Disponibilidad de escucha Asesoría permanente Trabaja en equipo	9,10,11,12,13	
	SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE AUTOESTIMA	Ambiente de respeto Motivación constante Objetivos claros Monitorea	14,15,16,17	
	SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN	Ritmos de trabajo Herramientas libres para estudiar Docentes seguros y motivados	18,19,20	

Tabla 1 : Operacionalización de la variable X

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Intervalos
Calidad académica		13	Deficiente	13 -29
			Aceptable	30 -46
			Eficiente	47 -65
Calidad de gestión		14	Deficiente	14 -32
			Aceptable	33 -51
			Eficiente	52 -70
Calidad de mantenimiento		7	Deficiente	7 -15
			Aceptable	16 -24
			Eficiente	25 -35
Calidad de servicio académico profesional		34	Deficiente	34 -78
			Aceptable	79 -123
			Eficiente	124 -170

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 2: Operacionalización de la variable Y

Dimensiones	N ítems	Categorías	Intervalos
Satisfacción de las necesidades fisiológicas	4	Bajo	4 -8
		Medio	9 -13
		Alto	14 -20
Satisfacción de las necesidades de seguridad	4	Bajo	4 -8
		Medio	9 -13
		Alto	14 -20
Satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación	5	Bajo	5 -11
		Medio	12 -18
		Alto	19 -25
Satisfacción de las necesidades de autoestima	4	Bajo	4 -8
		Medio	9 -13
		Alto	14 -20
Satisfacción de las necesidades de autorrealización	3	Bajo	3 -6
		Medio	7 -10
		Alto	11 -15
Satisfacción estudiantil	20	Bajo	20 -46
		Medio	47 -73
		Alto	74 -100

Fuente: *Elaboración propia.*

En esta investigación se utilizaron los siguientes instrumentos relacionados con las variables motivo de estudio: Cuestionario calidad del servicio académico profesional y satisfacción estudiantil (Anexo: 3).

La validación de los instrumentos como la determinación de la capacidad de los cuestionarios para medir las cualidades para lo cual fueron construidos. Se realizó mediante el método de “Juicios de Expertos”. Para este procedimiento se seleccionó cinco expertos docentes con grado y con amplia experiencia profesional en la cátedra de Pre y Postgrado de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión. A ellos se les suministro la matriz de consistencia, los instrumentos y la ficha de validación donde se determinarán: la correspondencia de los criterios, objetivos e ítems, calidad técnica de representatividad y la calidad del lenguaje.

Sobre la base del procedimiento de validación descrita, los expertos consideraron la existencia de una estrecha relación entre los criterios y objetivos del estudio y los ítems constitutivos de los dos instrumentos de recopilación de la información.

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, es decir, la consistencia interior de éstos y sus capacidades para discriminar en forma constante entre un valor y otro, se seleccionó entre los distintos métodos existentes el coeficiente de confiabilidad Alfa-Crombach, en razón de lo siguiente: Alfa es un coeficiente muy general enmarcado en dos concepciones, la de Spearman y la Ruder-Richarson. Este coeficiente es recomendado cuando el instrumento ha sido construido sobre la base de una escala de múltiples respuestas, es decir, cuando los ítems del instrumento presentan una escala de varias opciones (Likert).

Para el cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa Crombach de los cuestionarios de Calidad de servicio académico profesional y Satisfacción estudiantil, se utilizó una muestra piloto. En razón de lo expresado, los instrumentos se aplicaron en una prueba piloto a diez estudiantes que estén involucrados en la muestra seleccionada para la recopilación.

Para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos y obtener los datos referentes a las variables en estudio, se solicitó la autorización respectiva a la decana de la facultad de medicina. La coordinación también se realizó con los docentes de la escuela a quienes se les comunicó sobre el propósito del estudio y se les solicitó su valiosa colaboración, ya que en ellos se centra la evaluación. Esta estrategia previene la suspicacia que podría haber generado algún inconveniente. Las pruebas se

administraron en forma anónima con el fin de asegurar una información veraz y confiable.

3.4. Técnica para el procesamiento de la información.

El procesamiento de la información consiste en desarrollar una estadística descriptiva e inferencial con el fin de establecer cómo los datos cumplen o no, con los objetivos de la investigación.

a. Descriptiva

Permitirá recopilar, clasificar, analizar e interpretar los datos de los ítems referidos en los cuestionarios aplicados a los estudiantes que constituyeron la muestra de población. Se emplea las medidas de tendencia central y de dispersión.

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 22.0 en español), para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios.

Análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos.

b. Inferencial

Proporcionará la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se sometió a prueba:

- La hipótesis central y específicas
- Análisis de los cuadros de doble entrada

Se halla el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida para calcular de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

3.5. Confiabilidad

Formulación

El alfa de Cronbach no deja de ser una media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la escala. Puede calcularse de dos formas: a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems. Hay que advertir que ambas fórmulas son versiones de la misma y que pueden deducirse la una de la otra.

A partir de las varianzas

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- K es el número de preguntas o ítems.

A partir de las correlaciones entre los ítems

A partir de las correlaciones entre los ítems, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n - 1)},$$

donde

- n es el número de ítems y
- p es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

Midiendo los ítems de la variable Calidad de servicio académico profesional
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,894	34

Midiendo los ítems de la variable Satisfacción estudiantil
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,953	20

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados

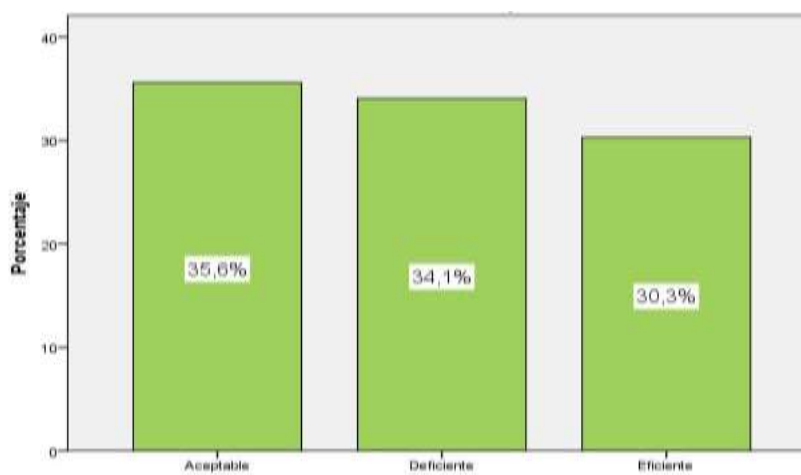
Tabla 3: Calidad de servicio académico y profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	47	35,6	35,6	35,6
	Deficiente	45	34,1	34,1	69,7
	Eficiente	40	30,3	30,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura N° 1: Distribución porcentual de la calidad de servicio académico y profesional



Fuente: *Elaboración propia.*

De la fig. 1, un 35,6% de estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018 sostienen que se alcanzó un nivel aceptable en la variable calidad de servicio académico profesional, un 34,1% afirman que se consiguió un nivel deficiente y un 30,3% que se obtuvo un nivel eficiente.

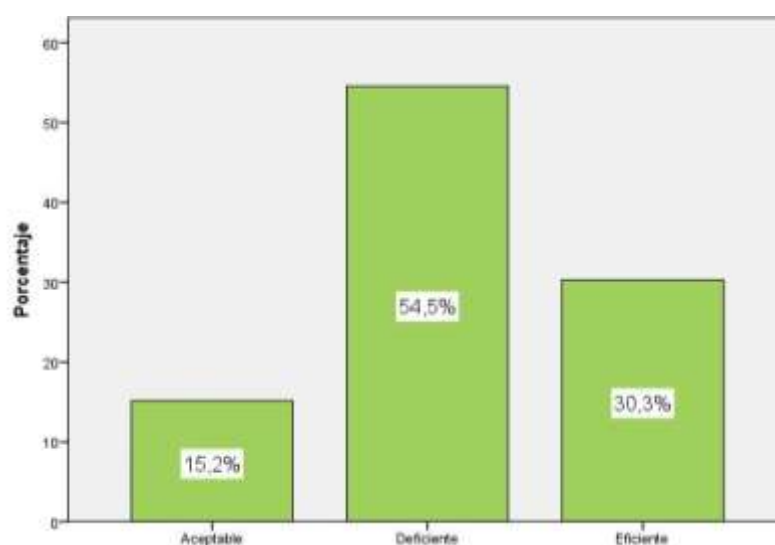
Tabla 4: Calidad académica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	20	15,2	15,2	15,2
	Deficiente	72	54,5	54,5	69,7
	Eficiente	40	30,3	30,3	100,0
Total		132	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura N° 2: Distribución porcentual de la calidad académica



Fuente: *Elaboración propia.*

De la fig. 2, un 54,5% de estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018 sostienen que se alcanzó un nivel deficiente en la dimensión calidad académica, un 30,3% afirman que se consiguió un nivel eficiente y un 15,2% que se obtuvo un nivel aceptable.

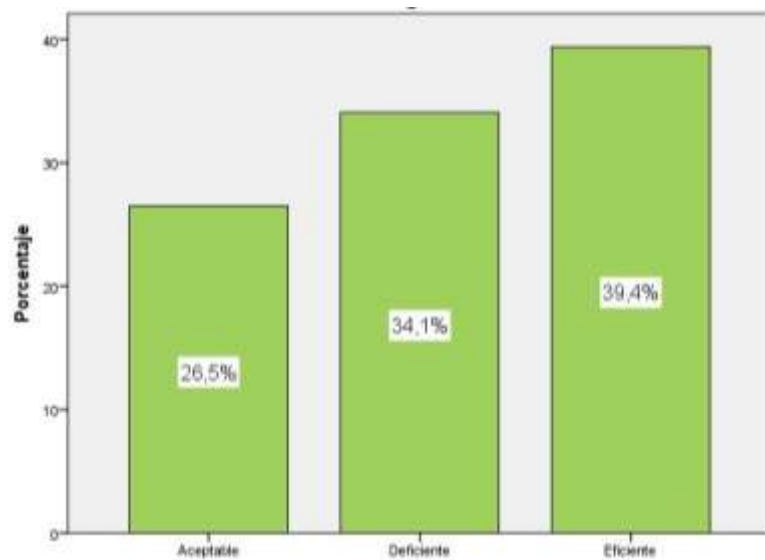
Tabla 5: Calidad de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	35	26,5	26,5	26,5
	Deficiente	45	34,1	34,1	60,6
	Eficiente	52	39,4	39,4	100,0
Total		132	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura N° 3: Distribución porcentual de la calidad de gestión



Fuente: *Elaboración propia.*

De la fig. 3, un 39,4% de estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018 sostienen que se alcanzó un nivel eficiente en la dimensión calidad de gestión, un 34,1% afirman que se consiguió un nivel deficiente y un 26,5% que se obtuvo un nivel aceptable.

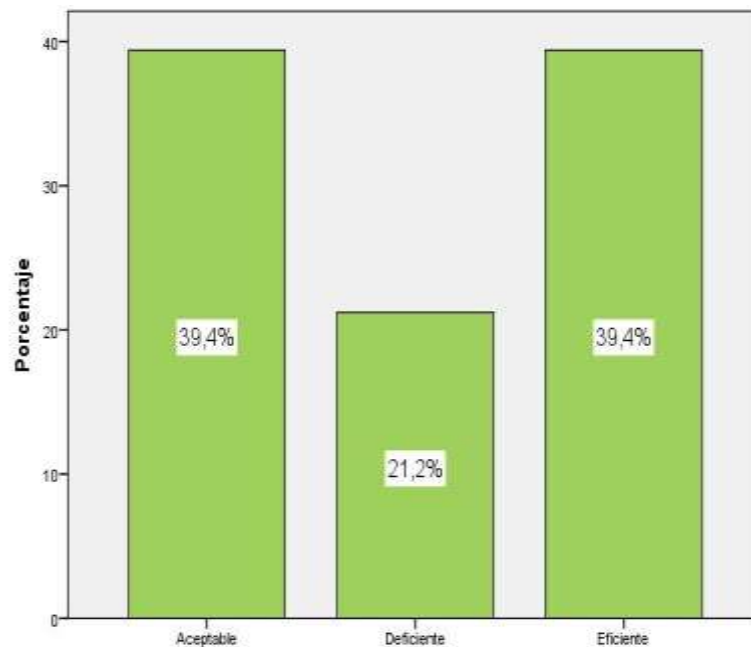
Tabla 6: Calidad de mantenimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	52	39,4	39,4	39,4
	Deficiente	28	21,2	21,2	60,6
	Eficiente	52	39,4	39,4	100,0
Total		132	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura N° 4 : Distribución porcentual de la calidad de mantenimiento



Fuente: *Elaboración propia.*

De la fig. 4, un 39,4% de estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018 sostienen que se alcanzó un nivel eficiente en la dimensión calidad de mantenimiento, un 39,4% afirman que se consiguió un nivel aceptable y un 21,2% que se obtuvo un nivel deficiente.

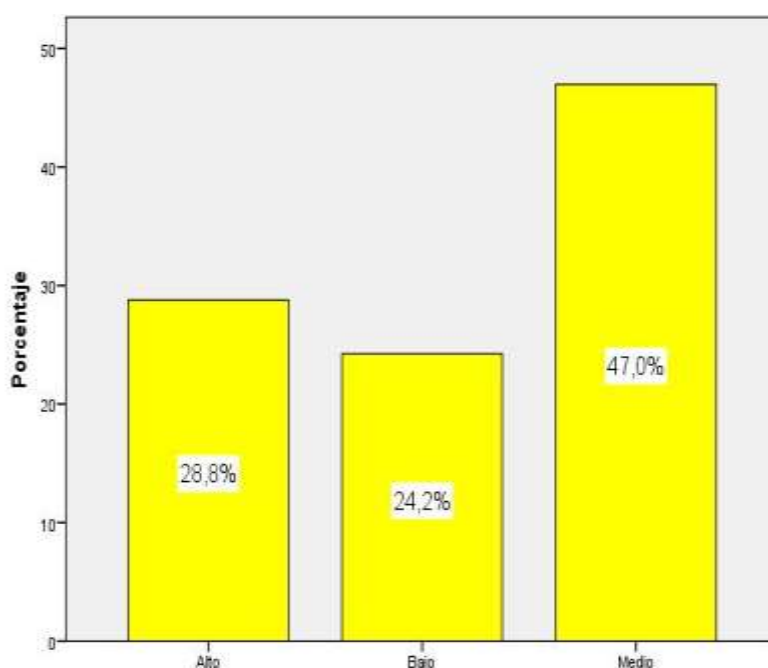
Tabla 7: Satisfacción estudiantil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	38	28,8	28,8	28,8
	Bajo	32	24,2	24,2	53,0
	Medio	62	47,0	47,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura N° 5: Distribución porcentual de la satisfacción estudiantil



Fuente: *Elaboración propia.*

De la fig. 5, un 47,0% de estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018 sostienen que se alcanzó un nivel medio en la variable satisfacción estudiantil, un 28,8% afirman que se consiguió un nivel alto y un 24,2% que se obtuvo un nivel bajo.

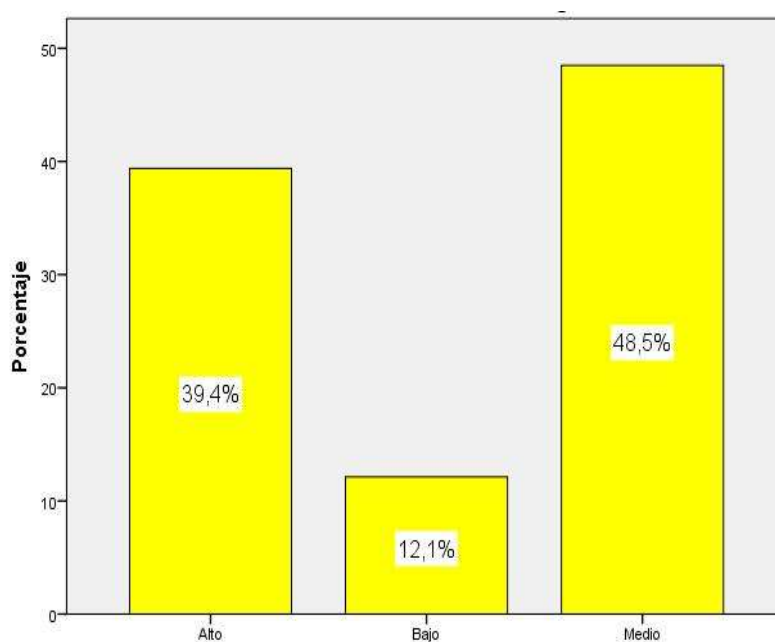
Tabla 8: Satisfacción de las necesidades fisiológicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	52	39,4	39,4	39,4
	Bajo	16	12,1	12,1	51,5
	Medio	64	48,5	48,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura N° 6: Distribución porcentual de la satisfacción de las necesidades fisiológicas.



Fuente: *Elaboración propia.*

De la fig. 6, un 48,5% de estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018 sostienen que se alcanzó un nivel medio en la dimensión satisfacción de las necesidades fisiológicas, un 39,4% afirman que se consiguió un nivel alto y un 12,1% que se obtuvo un nivel bajo.

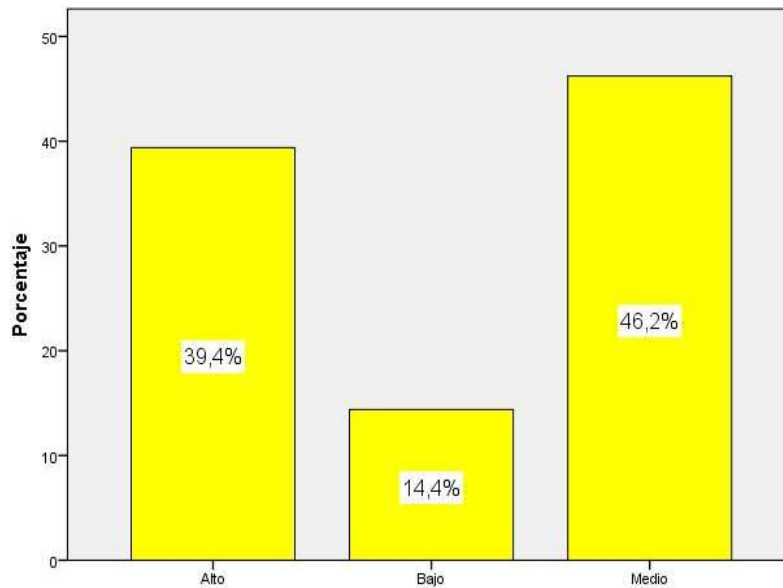
Tabla 9: Satisfacción de las necesidades de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	52	39,4	39,4	39,4
	Bajo	19	14,4	14,4	53,8
	Medio	61	46,2	46,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura N° 7: Distribución porcentual de la satisfacción de las necesidades de seguridad



Fuente: *Elaboración propia.*

De la fig. 7, un 46,2% de estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018 sostienen que se alcanzó un nivel medio en la dimensión satisfacción de las necesidades de seguridad, un 39,4% afirman que se consiguió un nivel alto y un 14,4% que se obtuvo un nivel bajo.

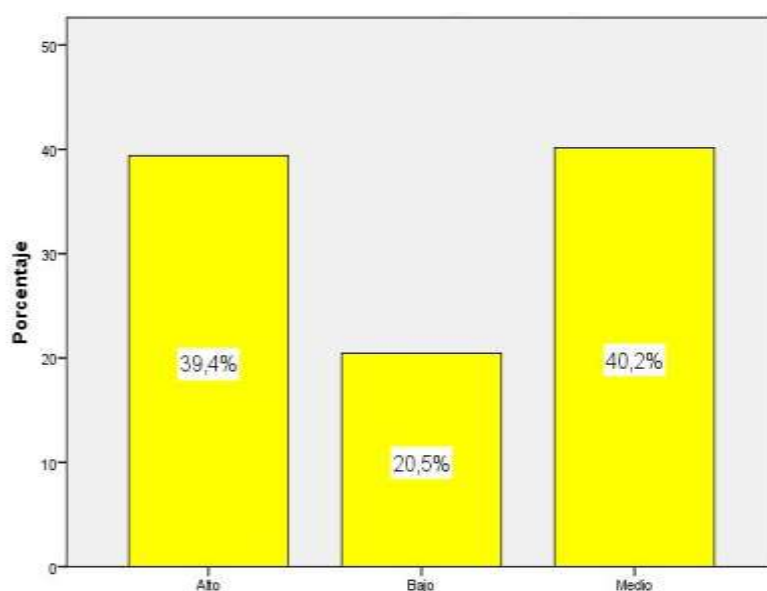
Tabla 10: Satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	52	39,4	39,4	39,4
	Bajo	27	20,5	20,5	59,8
	Medio	53	40,2	40,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura N° 8: Distribución porcentual de la satisfacción estudiantil de las necesidades de pertenencia y relación.



Fuente: *Elaboración propia.*

De la fig. 8, un 46,2% de estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018 sostienen que se alcanzó un nivel medio en la dimensión satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación, un 39,4% afirman que se consiguió un nivel alto y un 20,5% que se obtuvo un nivel bajo.

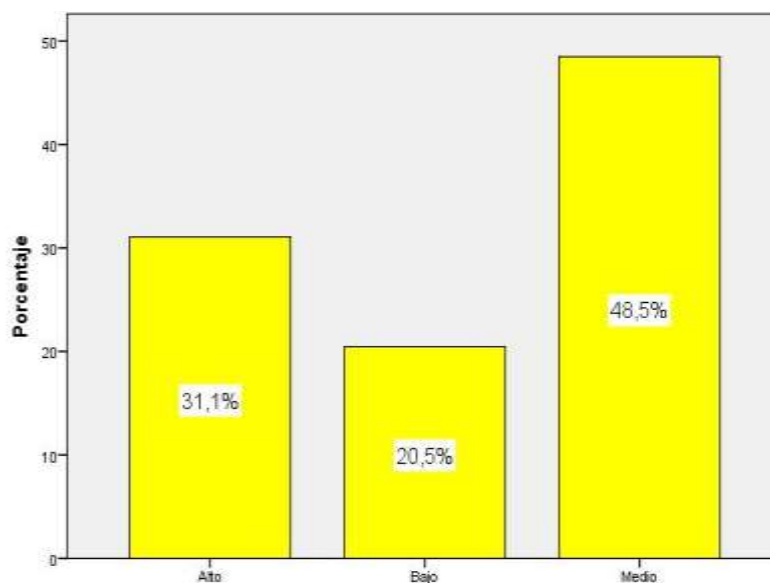
Tabla 11: Satisfacción de las necesidades de autoestima.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	41	31,1	31,1	31,1
	Bajo	27	20,5	20,5	51,5
	Medio	64	48,5	48,5	100,0
Total		132	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura N° 9: Distribución porcentual de la satisfacción de las necesidades de autoestima.



Fuente: *Elaboración propia.*

De la fig. 9, un 48,5% de estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018 sostienen que se alcanzó un nivel medio en la dimensión satisfacción de las necesidades de autoestima, un 31,1% afirman que se consiguió un nivel alto y un 20,5% que se obtuvo un nivel bajo.

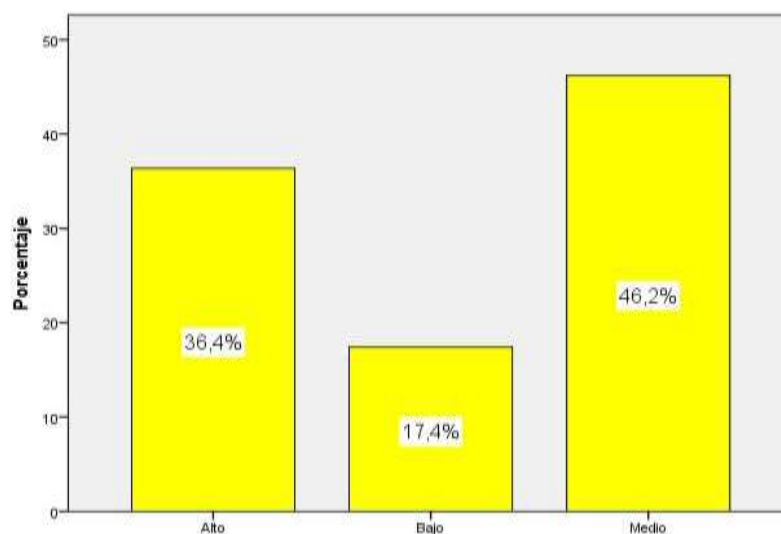
Tabla 12: Satisfacción de las necesidades de autorrealización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	48	36,4	36,4	36,4
	Bajo	23	17,4	17,4	53,8
	Medio	61	46,2	46,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura N° 10: Distribución porcentual de la satisfacción de las necesidades de autorrealización



Fuente: *Elaboración propia.*

De la fig. 10, un 46,2% de estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018 sostienen que se alcanzó un nivel medio en la dimensión satisfacción de las necesidades de autorrealización, un 36,4% afirman que se consiguió un nivel alto y un 17,4% que se obtuvo un nivel bajo.

Tabla 13: Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad académica	,283	132	,000
Calidad de gestión	,190	132	,000
Calidad de mantenimiento	,206	132	,000
Calidad de servicio académico profesional	,152	132	,000
Satisfacción de las necesidades fisiológicas	,245	132	,000
Satisfacción de las necesidades de seguridad	,181	132	,000
Satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación	,207	132	,000
Satisfacción de las necesidades de autoestima	,182	132	,000
Satisfacción de las necesidades de autorrealización	,183	132	,000
Satisfacción estudiantil	,201	132	,000

La tabla 13 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K-S). Se observa que las variables y no se aproximan a una distribución normal ($p < 0,05$). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa Ha: Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio académico y profesional y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.

Hipótesis nula Ho: No Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio académico y profesional y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.

Tabla 14: Relación entre la calidad del servicio académico profesional y la satisfacción estudiantil

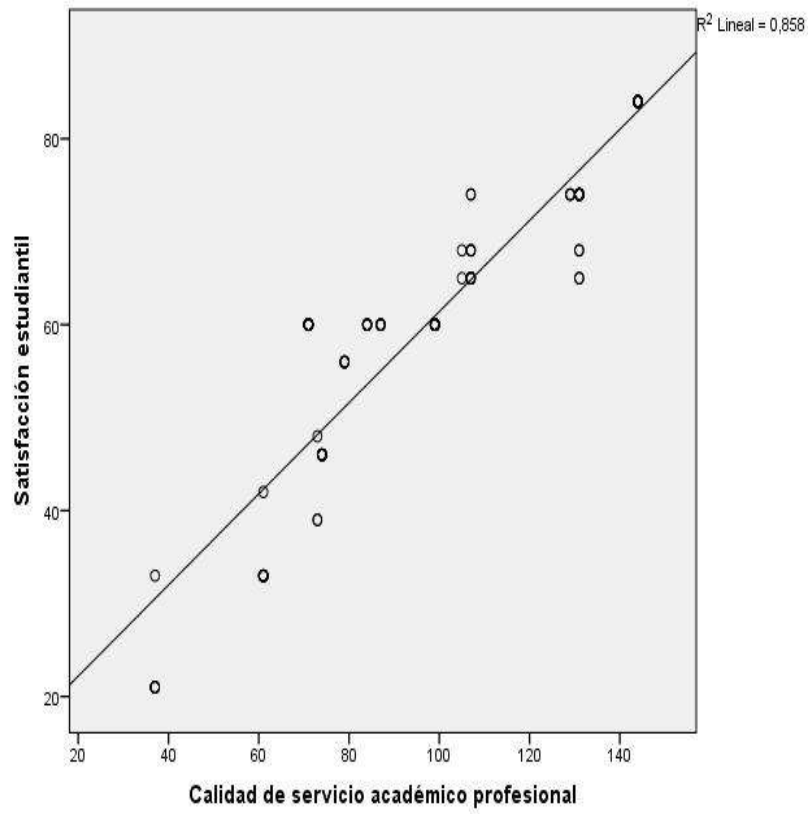
Correlaciones				
			Calidad de servicio académico profesional	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Calidad de servicio académico profesional	Coefficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Como se muestra en la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,833$ con una $p=0,000(p<0,05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio académico y profesional y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud muy buena.

Figura N° 11: La calidad del servicio académico profesional y la satisfacción estudiantil



Hipótesis específica 1

Hipótesis Alternativa Ha: Existe una relación directa y significativa entre la calidad académica y la satisfacción estudiantil en la escuela de Enfermería de la U.N.J.F.S.C.- Huacho, 2018.

Hipótesis nula Ho: No existe una relación directa y significativa entre la calidad académica y la satisfacción estudiantil en la escuela de Enfermería de la U.N.J.F.S.C.- Huacho, 2018.

Tabla 15: Relación entre la calidad académico profesional y la satisfacción estudiantil

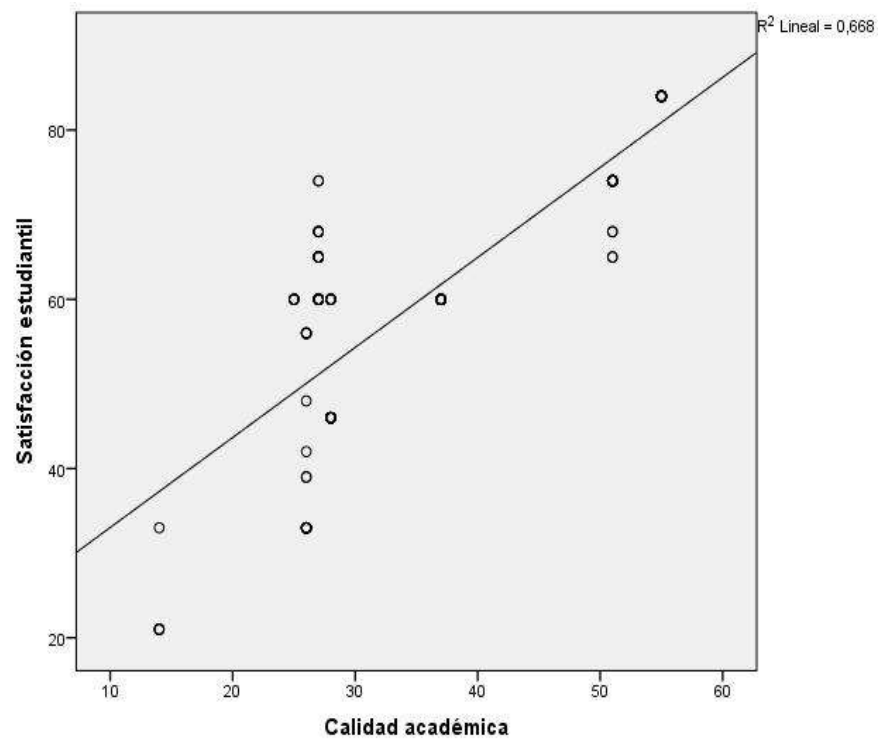
Correlaciones				
			Calidad académica	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Calidad académica	Coefficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	132	132
	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	132	132

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

Como se muestra en la tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r= 0,784$ con una $p=0,000$ ($p<0,05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación directa y significativa entre la calidad académica y la satisfacción estudiantil en la escuela de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena.

Figura N° 12 : La calidad académico profesional y la satisfacción estudiantil



Hipótesis específica 2

Hipótesis Alternativa Ha: Existe una relación directa entre la calidad de gestión y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C.-Huacho, 2018.

Hipótesis nula Ho: No existe una relación directa entre la calidad de gestión y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C.-Huacho, 2018.

Tabla 16: Relación entre la calidad de gestión y la satisfacción estudiantil.

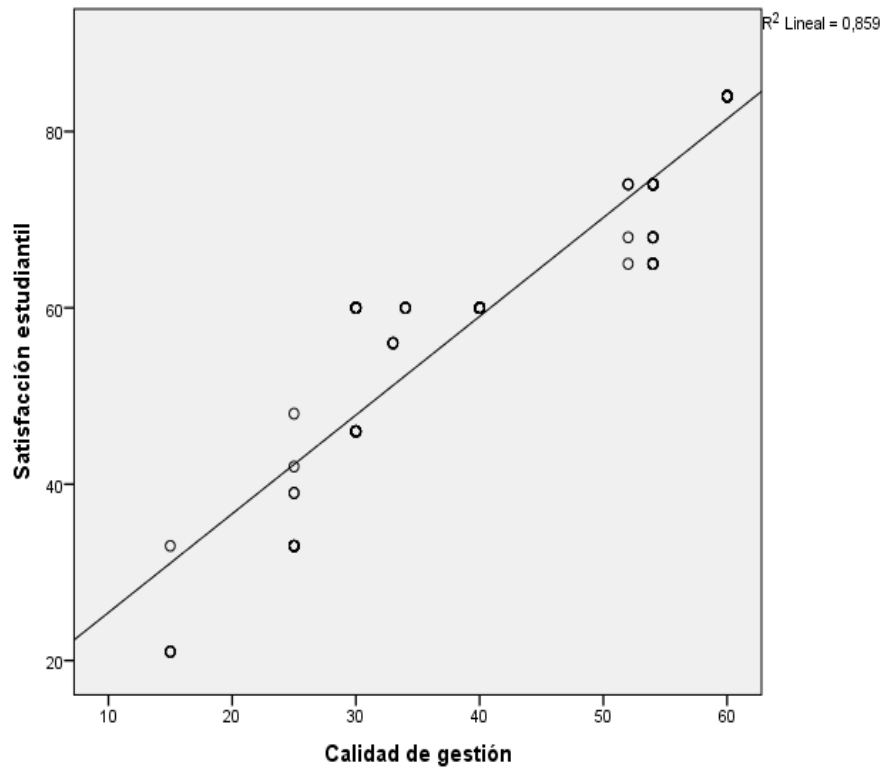
Correlaciones				
			Calidad de gestión	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Calidad de gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	132	132
	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	132	132

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

Como se muestra en la tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,855$ con una $p = 0,000$ ($p < 0,05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación directa entre la calidad de gestión y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud muy buena.

Figura N° 13: Calidad de gestión y la satisfacción estudiantil



Hipótesis específica 3

Hipótesis Alternativa Ha: Existe una relación directa y significativa entre la calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.

Hipótesis nula Ho: No existe una relación directa y significativa entre la calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.

Tabla 17: Relación entre la calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil

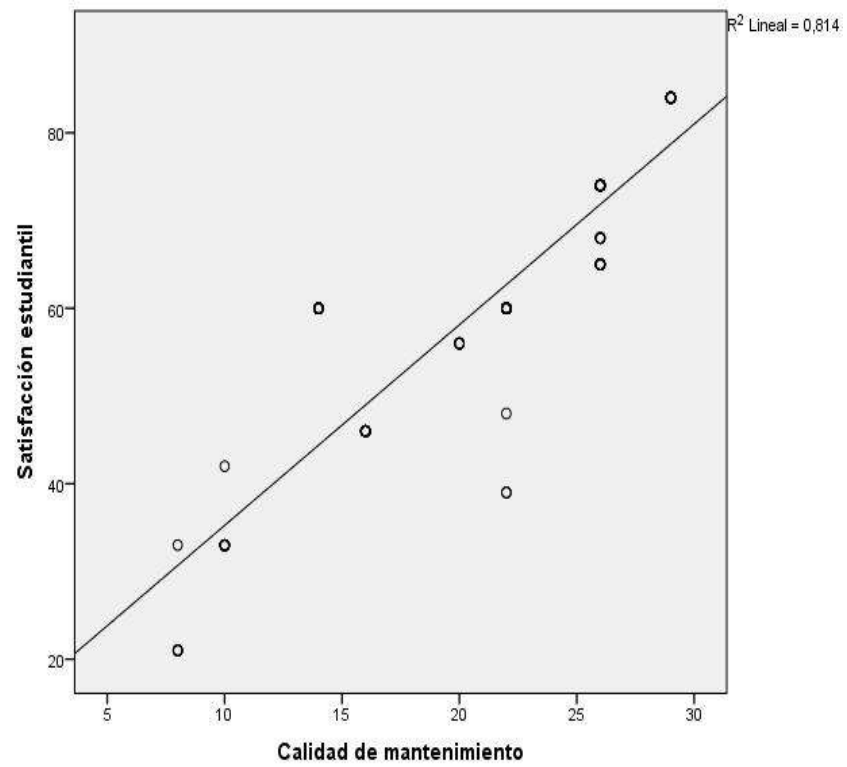
Correlaciones				
			Calidad de mantenimiento	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Calidad de mantenimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,827**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	132	132
	Satisfacción estudiantil	Coefficiente de correlación	,827**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	132	132

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

Como se muestra en la tabla 17 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,827$ con una $p = 0,000$ ($p < 0,05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación directa y significativa entre la calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud muy buena.

Figura N° 14: La calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de Resultados

De acuerdo al análisis estadístico en la hipótesis general, se puede afirmar que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio académico y profesional y la satisfacción de los estudiantes, 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,833 representando una correlación positiva muy fuerte. Estos hallazgos concuerdan con Ospina (2015); quien realizó un trabajo de Investigación denominado “Calidad de Servicio y Valor en el transporte Intermodal de mercancías”, para optar el grado de Doctor en Marketing cuyo propósito fue el de aportar conocimiento acerca del proceso de formación de la calidad de servicio y del valor en el ámbito del transporte de mercancías. La investigación es de enfoque cuantitativo utilizando el alfa de Crombach para la validez de sus instrumentos teniendo como resultado un 0,8492 de intensidad y 0,8253 de beneficios de acuerdo con los resultados presentados, la calidad de servicio tiene un efecto positivo y significativo sobre el valor percibido (H4) y la satisfacción (H5), se establece que todas las relaciones estructurales son significativas y positivas. De esta forma se confirma la cadena de consecuencias calidad de servicio → valor percibido → satisfacción → lealtad aplicada al ámbito del transporte de mercancías.

De acuerdo al análisis estadístico en la hipótesis específica 1, se puede afirmar que existe una relación directa entre la calidad académica y la satisfacción estudiantil debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,784, representando

una correlación de magnitud buena, es decir un buen plan de estudios, una plana docente con alto perfil profesional y el logro de las competencias profesionales satisface el servicio profesional a las futuras enfermeras faustinianas. Estos hallazgos concuerdan con Blancas (2016) en su trabajo de investigación denominado “Proceso de enseñanza aprendizaje y nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela profesional de Educación Primaria “cuyo propósito fue de determinar la relación que existe entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional Educación Primaria de la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2015, con la proyección que los resultados puedan contribuir en la implementación de una política de mejora continua del proceso de enseñanza-aprendizaje y satisfacer las expectativas de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria. Luego del procesamiento de la información, se realizó la contratación de las hipótesis y se llegó a la siguiente conclusión principal: existe la correlación moderada entre proceso enseñanza- aprendizaje y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Respecto al análisis estadístico de la hipótesis 2, existe una asociación directa entre la calidad de gestión y la satisfacción de los estudiantes la correlación arrojó un valor de 0,855, representando una correlación positiva muy fuerte coincidiendo en los resultados con Di (2013) en su investigación denominada, “Satisfacción del Cliente del Servicio de Licencias de Conducir de la Municipalidad de La Plata” concluyendo que al analizar de forma global las expectativas y percepciones de los usuarios del servicio, se desprende que en la gran mayoría de las dimensiones, el servicio gestión de licencias de conducir en la municipalidad de La Plata, alcanza las expectativas que los usuarios traían al satisfacción del Cliente, se aplicó la herramienta de “Calidad deservicio” logrando así un resultado en la

disminución de Insatisfacción del cliente de 39% a 30% en los tres países donde se encuentra la empresa.

Referente a la hipótesis específica 3, estadísticamente existe una relación directa y significativa entre la calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil, la correlación arrojó un valor de 0,827 es decir una correlación positiva fuerte, este resultado concuerda con una de las conclusiones de Ospina (2015) la investigación de enfoque cuantitativo utilizando el alfa de Cronbach para la validez de sus instrumentos tuvo como resultado un 0,8492 de intensidad y 0,8253 de beneficios de acuerdo con los resultados presentados, concluyendo que la calidad de servicio tiene un efecto significativo sobre el valor percibido (H4) y la satisfacción (H5), se establece que todas las relaciones estructurales son significativas y positivas.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

De las Pruebas realizadas, podemos concluir:

Primero: Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio académico y profesional y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,833 siendo una magnitud muy buena.

Segundo: Existe una relación directa y significativa entre la calidad académica y la satisfacción estudiantil en la escuela de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,784 siendo una magnitud buena.

Tercero: Existe una relación directa entre la calidad de gestión y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018., debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,855 siendo una magnitud muy buena.

Cuarto: Existe una relación directa y significativa entre la calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018, con una correlación de un valor de 0,827 siendo una magnitud muy buena.

6.2 Recomendaciones.

1. Se recomienda continuar con el plan de estudios y la estructura curricular reajustada por y hacer los seguimientos necesarios sobre los logros de las competencias profesionales en la escuela de enfermería a fin de mejorar continuamente los servicios académicos, la capacitación y perfeccionamiento a los docentes, capacitación administrativa e implementación de los laboratorios.
2. Elaborar instrumentos de medición sobre ciertos indicadores relacionados a la satisfacción del estudiante a fin de tener un cartel de sus intereses de tal manera que la gestión se centre a satisfacer las expectativas profesionales de los estudiantes.
3. Dar seguimiento a las quejas y reclamos; factores encontrados en el libro de sugerencias, o buzón de reclamos, o acuerdos en actas.
4. Establecer d convenios interinstitucional o con personal especializado desarrollo humano y cultura, respecto a temas de: Atención y trato al cliente para mejorar la calidad de gestión administrativa.
5. Implementar actividades de sensibilización para el personal administrativo de la escuela de enfermería para la mejora continua de la Calidad del servicio basado en los indicadores de las dimensiones investigadas como fiabilidad, responsabilidad, seguridad, elementos tangibles y empatía de acuerdo al orden de relación significativa.
6. La dimensión calidad de gestión presenta un grado de relación baja con la satisfacción del estudiante por lo que es necesario orientar a la plana docente y administrativa sobre procesos de sociabilización, integración y convivencia con los estamentos de la escuela de enfermería

REFERENCIAS

7.1 Fuentes Bibliográficas

Blancas, E. (2016). *Proceso de enseñanza-aprendizaje y nivel de satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de educación primaria* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Centro de Huancayo, Perú. Recuperado de: revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/216

Di, M. (2013). *Satisfacción del Cliente del Servicio de Licencias de Conducir de la Municipalidad de La Plata* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Plata, Argentina. Recuperado de: sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/49805

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. *Innovar, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Recuperado de: redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf

Enríquez, J. (2014). *Satisfacción del cliente del departamento de recaudaciones y cobranzas de la municipalidad de Ensenada* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Recuperado de: sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/45475

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*, 6ta. Ed. Interamericana Editores S.A. DF. México: Mc Graw Hill Education

Israel, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. 1ª. Ed. Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca.

Lepeley, M. (2001). *Hablemos de Calidad en Educación*. Santiago, Chile: Revista Creces

Martell, L. (2014). *Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas* (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de: repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1435/1/martell_clp.pdf

Ortiz, L. (2012). *Estudio de la satisfacción al cliente en el marco de una empresa de transporte terrestre dentro de la Comunidad Andina específicamente Ecuador, Colombia y Perú* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de: repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/6939

Ospina, S. (2015). *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías - Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario* (Tesis de doctorado). Universidad de Valencia, Valencia, España. Recuperado de: roderic.uv.es/handle/10550/43626

Zeithaml, V.; Parasuraman, A. & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios. Iera Ed.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO Y PROFESIONAL Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA ESCUELA DE ENFERMERÍA DE LA U.N.J.F.S.C. - HUACHO, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>Problema General ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la calidad de servicio académico y profesional y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C.-Huacho, 2018?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo se relaciona la calidad académica y la satisfacción estudiantil en la escuela de Enfermería de la U.N.J.F.S.C.-Huacho, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la calidad de gestión y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C.-Huacho, 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C.-Huacho, 2018?</p>	<p>Objetivo general Establecer el nivel de relación que existe entre la calidad de servicio académico y profesional y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad académica y la satisfacción estudiantil en la escuela de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de gestión y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio académico y profesional y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas Existe una relación directa y significativa entre la calidad académica y la satisfacción estudiantil en la escuela de Enfermería de la U.N.J.F.S.C.-Huacho, 2018.</p> <p>Existe una relación directa entre la calidad de gestión y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil en la escuela de enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.</p>	<p>VARIABLE 1: (Calidad de servicio)</p> <p>VARIABLE 2: (Satisfacción estudiantil)</p>

ANEXO 2
MATRIZ DE DATOS

Código	Calidad de servicio académico profesional																														ST1	V1												
	Calidad académica													Calidad de gestión													Calidad de mantenimiento																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	S1	D1	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	S2			D2	28	29	30	31	32	33	34	S3	D3		
1	4	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	55	Eficiente	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	60	Eficiente	2	5	5	5	5	5	5	2	29	Eficiente	144	Eficiente
2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	37	Aceptable	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	40	Aceptable	2	4	4	4	2	4	2	22	Aceptable	99	Aceptable		
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	Deficiente	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	Deficiente	2	1	1	1	1	1	1	1	8	Deficiente	37	Deficiente	
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	Deficiente	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	25	Deficiente	3	1	1	1	1	1	2	10	Deficiente	61	Deficiente		
5	4	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	55	Eficiente	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	60	Eficiente	2	5	5	5	5	5	5	2	29	Eficiente	144	Eficiente
6	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	37	Aceptable	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	40	Aceptable	2	4	4	4	2	4	2	22	Aceptable	99	Aceptable		
7	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	Deficiente	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	30	Deficiente	2	2	2	2	2	2	2	2	14	Deficiente	71	Deficiente	
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	Eficiente	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	Eficiente	2	4	4	4	4	4	4	4	26	Eficiente	131	Eficiente	
9	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	37	Aceptable	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	40	Aceptable	2	4	4	4	2	4	2	22	Aceptable	99	Aceptable		
10	4	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	55	Eficiente	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	60	Eficiente	2	5	5	5	5	5	5	2	29	Eficiente	144	Eficiente
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	Deficiente	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	25	Deficiente	3	1	1	1	1	1	2	10	Deficiente	61	Deficiente		
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	Eficiente	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	Eficiente	2	4	4	4	4	4	4	4	26	Eficiente	131	Eficiente	
13	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	37	Aceptable	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	40	Aceptable	2	4	4	4	2	4	2	22	Aceptable	99	Aceptable		
14	4	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	55	Eficiente	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	60	Eficiente	2	5	5	5	5	5	5	2	29	Eficiente	144	Eficiente
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	Eficiente	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	Eficiente	2	4	4	4	4	4	4	4	26	Eficiente	129	Eficiente	
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	Deficiente	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	25	Deficiente	3	1	1	1	1	1	2	10	Deficiente	61	Deficiente		
17	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	37	Aceptable	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	40	Aceptable	2	4	4	4	2	4	2	22	Aceptable	99	Aceptable		
18	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	Deficiente	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	30	Deficiente	2	2	2	2	2	2	2	2	14	Deficiente	71	Deficiente
19	4	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	55	Eficiente	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	60	Eficiente	2	5	5	5	5	5	5	2	29	Eficiente	144	Eficiente
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	Eficiente	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	Eficiente	2	4	4	4	4	4	4	4	26	Eficiente	131	Eficiente	
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	Eficiente	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	Eficiente	2	4	4	4	4	4	4	4	26	Eficiente	131	Eficiente	
22	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	37	Aceptable	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	40	Aceptable	2	4	4	4	2	4	2	22	Aceptable	99	Aceptable		
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	Deficiente	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	25	Deficiente	3	1	1	1	1	1	2	10	Deficiente	61	Deficiente		
24	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	Deficiente	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	30	Deficiente	2	2	2	2	2	2	2	2	14	Deficiente	71	Deficiente	
25	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	37	Aceptable	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	40	Aceptable	2	4	4	4	2	4	2	22	Aceptable	99	Aceptable		
26	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	Deficiente	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	30	Deficiente	2	3	3	2	2	2	2	2	16	Aceptable	74	Deficiente
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	Eficiente	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	Eficiente	2	4	4	4	4	4	4	4	26	Eficiente	131	Eficiente	
28	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	Deficiente	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	30	Deficiente	2	2	2	2	2	2	2	2	14	Deficiente	71	Deficiente	
29	4	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	55	Eficiente	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	60	Eficiente	2	5	5	5	5	5	5	2	29	Eficiente	144	Eficiente
30	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	37	Aceptable	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	40	Aceptable	2	4	4	4	2	4	2	22	Aceptable	99	Aceptable		
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	Deficiente	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	25	Deficiente	3	1	1	1	1	1	2	10	Deficiente	61	Deficiente		
32	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	Deficiente	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	30	Deficiente	2	3	3	2	2	2	2	2	16	Aceptable	74	Deficiente	
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	Deficiente	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	33	Aceptable	3	3	3	3	3	3	2	20	Aceptable	79	Aceptable		
34	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	Deficiente	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Deficiente	2	3	3	2	2	2	2	2	16	Aceptable	74	Deficiente	

7	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
8	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
9	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
10	5	5	5	2	17	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	2	5	5	5	20	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	5	5	13	Alto	84	Alto
11	3	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	3	1	1	1	8	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	1	2	5	Bajo	33	Bajo
12	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
13	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
14	5	5	5	2	17	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	2	5	5	5	20	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	5	5	13	Alto	84	Alto
15	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
16	3	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	3	1	1	1	8	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	1	2	5	Bajo	33	Bajo
17	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
18	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
19	5	5	5	2	17	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	2	5	5	5	20	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	5	5	13	Alto	84	Alto
20	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
21	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
22	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
23	3	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	3	1	1	1	8	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	1	2	5	Bajo	33	Bajo
24	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
25	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
26	3	3	2	2	10	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	2	2	11	Bajo	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	7	Medio	46	Bajo
27	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
28	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
29	5	5	5	2	17	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	2	5	5	5	20	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	5	5	13	Alto	84	Alto
30	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
31	3	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	3	1	1	1	8	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	1	2	5	Bajo	33	Bajo
32	3	3	2	2	10	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	2	2	11	Bajo	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	7	Medio	46	Bajo
33	3	3	3	3	12	Medio	2	3	3	3	11	Medio	2	3	3	3	3	14	Medio	2	3	3	3	11	Medio	2	3	3	8	Medio	56	Medio
34	3	3	2	2	10	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	2	2	11	Bajo	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	7	Medio	46	Bajo
35	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
36	5	5	5	2	17	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	2	5	5	5	20	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	5	5	13	Alto	84	Alto
37	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
38	3	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	3	1	1	1	8	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	1	2	5	Bajo	33	Bajo
39	2	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	3	Bajo	21	Bajo
40	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
41	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto

42	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
43	3	3	3	3	12	Medio	2	3	3	3	11	Medio	2	3	3	3	3	14	Medio	2	3	3	3	11	Medio	2	3	3	8	Medio	56	Medio
44	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
45	3	3	2	2	10	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	2	2	11	Bajo	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	7	Medio	46	Bajo
46	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
47	3	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	3	1	1	1	8	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	1	2	5	Bajo	33	Bajo
48	5	5	5	2	17	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	2	5	5	5	20	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	5	5	13	Alto	84	Alto
49	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
50	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
51	2	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	3	Bajo	21	Bajo
52	3	3	2	2	10	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	2	2	11	Bajo	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	7	Medio	46	Bajo
53	3	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	3	1	1	1	8	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	1	2	5	Bajo	33	Bajo
54	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
55	5	5	5	2	17	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	2	5	5	5	20	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	5	5	13	Alto	84	Alto
56	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
57	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
58	3	3	2	2	10	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	2	2	11	Bajo	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	7	Medio	46	Bajo
59	3	3	3	3	12	Medio	2	3	3	3	11	Medio	2	3	3	3	3	14	Medio	2	3	3	3	11	Medio	2	3	3	8	Medio	56	Medio
60	3	3	2	2	10	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	2	2	11	Bajo	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	7	Medio	46	Bajo
61	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
62	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
63	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
64	3	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	3	1	1	1	8	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	1	2	5	Bajo	33	Bajo
65	5	5	5	2	17	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	2	5	5	5	20	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	5	5	13	Alto	84	Alto
66	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
67	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
68	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
69	3	3	3	3	12	Medio	2	3	3	3	11	Medio	2	3	3	3	3	14	Medio	2	3	3	3	11	Medio	2	3	3	8	Medio	56	Medio
70	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
71	3	3	2	2	10	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	2	2	11	Bajo	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	7	Medio	46	Bajo
72	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
73	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
74	5	5	5	2	17	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	2	5	5	5	20	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	5	5	13	Alto	84	Alto
75	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
76	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto

77	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio	
78	3	3	2	2	10	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	2	2	11	Bajo	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	7	Medio	46	Bajo
79	3	4	4	1	12	Medio	2	1	1	3	7	Bajo	2	3	1	1	1	8	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	1	2	5	Bajo	39	Bajo
80	5	5	5	2	17	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	2	5	5	5	20	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	5	5	13	Alto	84	Alto
81	3	3	2	2	10	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	2	2	11	Bajo	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	7	Medio	46	Bajo
82	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
83	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
84	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
85	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	1	1	1	6	Bajo	3	4	4	11	Alto	65	Medio
86	3	3	3	3	12	Medio	2	3	3	3	11	Medio	2	3	3	3	3	14	Medio	2	3	3	3	11	Medio	2	3	3	8	Medio	56	Medio
87	5	5	5	2	17	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	2	5	5	5	20	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	5	5	13	Alto	84	Alto
88	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	1	1	1	6	Bajo	3	4	4	11	Alto	65	Medio
89	3	4	4	1	12	Medio	2	1	1	3	7	Bajo	2	3	1	1	1	8	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	1	2	5	Bajo	39	Bajo
90	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	1	1	1	6	Bajo	3	4	4	11	Alto	65	Medio
91	3	3	2	2	10	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	2	2	11	Bajo	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	7	Medio	46	Bajo
92	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
93	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
94	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	1	1	1	6	Bajo	3	4	4	11	Alto	65	Medio
95	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	1	1	1	6	Bajo	3	4	4	11	Alto	65	Medio
96	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
97	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	1	1	1	6	Bajo	3	4	4	11	Alto	65	Medio
98	3	3	2	2	10	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	2	2	11	Bajo	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	7	Medio	46	Bajo
99	5	5	5	2	17	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	2	5	5	5	20	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	5	5	13	Alto	84	Alto
100	3	4	4	1	12	Medio	2	1	1	3	7	Bajo	2	3	4	4	4	17	Medio	2	1	1	3	7	Bajo	2	1	2	5	Bajo	48	Medio
101	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
102	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	1	1	1	6	Bajo	3	4	4	11	Alto	65	Medio
103	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	1	1	1	6	Bajo	3	4	4	11	Alto	65	Medio
104	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
105	3	3	2	2	10	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	2	2	11	Bajo	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	7	Medio	46	Bajo
106	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio

107	5	5	5	2	17	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	2	5	5	5	20	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	5	5	13	Alto	84	Alto
108	3	3	2	2	10	Medio	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	2	2	11	Bajo	3	2	2	2	9	Medio	3	2	2	7	Medio	46	Bajo
109	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
110	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
111	5	5	5	2	17	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	2	5	5	5	20	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	5	5	13	Alto	84	Alto
112	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
113	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	11	Alto	74	Alto
114	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
115	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	1	1	5	Bajo	68	Medio
116	3	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	3	4	4	4	17	Medio	2	1	1	3	7	Bajo	2	1	2	5	Bajo	42	Bajo
117	2	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	1	4	4	4	4	17	Medio	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	3	Bajo	33	Bajo
118	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
119	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	1	1	5	Bajo	68	Medio
120	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	1	1	5	Bajo	68	Medio
121	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
122	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	1	1	5	Bajo	68	Medio
123	5	5	5	2	17	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	2	5	5	5	20	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	5	5	13	Alto	84	Alto
124	2	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	3	Bajo	21	Bajo
125	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
126	3	1	1	1	6	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	3	1	1	1	8	Bajo	2	1	1	3	7	Bajo	2	1	2	5	Bajo	33	Bajo
127	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	1	1	5	Bajo	68	Medio
128	2	4	4	4	14	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	4	4	4	4	19	Alto	3	4	4	4	15	Alto	3	1	1	5	Bajo	68	Medio
129	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
130	5	5	5	2	17	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	2	5	5	5	20	Alto	5	5	5	2	17	Alto	3	5	5	13	Alto	84	Alto
131	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio
132	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	15	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	9	Medio	60	Medio

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO PROFESIONAL Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la calidad del servicio académico profesional y la satisfacción estudiantil en la escuela profesional de enfermería donde tú estudias. La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta se presenta un conjunto de características acerca del servicio académico profesional cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

- 1) NUNCA
- 2) CASI NUNCA
- 3) A VECES
- 4) CASI SIEMPRE
- 5) SIEMPRE

CALIDAD CADEMICA		1	2	3	4	5
1.	Cumple con los objetivos planteados en el Sílabo.	1	2	3	4	5
2.	Demuestra predisposición a brindar información.	1	2	3	4	5
3.	Soluciona problemas pedagógicos de manera competente.	1	2	3	4	5
4.	Ofrece Flexibilidad de horarios de asesoramiento.	1	2	3	4	5
5.	Evalúa adecuadamente a sus estudiantes.	1	2	3	4	5
6.	Soluciona de problemas administrativos CON RAPIDEZ.	1	2	3	4	5
7.	Brinda información veraz y confiable al público.	1	2	3	4	5
8.	Conoce los procedimientos correspondientes.	1	2	3	4	5
9.	Mantiene Horarios accesibles.	1	2	3	4	5
10	Demuestra empatía con el usuario	1	2	3	4	5

11	Ofrece laboratorios equipados.	1	2	3	4	5
12	Gestiona una infraestructura con CBC.	1	2	3	4	5
13	Gestiona tecnología adecuada para la especialidad.	1	2	3	4	5
	CALIDAD DE GESTION					
14	Demuestra predisposición a brindar información.	1	2	3	4	5
15	Soluciona problemas pedagógicos de manera competente.	1	2	3	4	5
16	Ofrece Flexibilidad de horarios de asesoramiento.	1	2	3	4	5
17	Evalúa adecuadamente a sus estudiantes.	1	2	3	4	5
18	Soluciona de problemas administrativos CON RAPIDEZ. <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
19	Brinda información veraz y confiable al público. <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
20	Conoce los procedimientos correspondientes. <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
21	Mantiene Horarios accesibles. <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
22	Demuestra empatía con el usuario.	1	2	3	4	5
23	Ofrece laboratorios equipados.	1	2	3	4	5
24	Gestiona una infraestructura con CBC.	1	2	3	4	5
25	Gestiona tecnología adecuada para la especialidad.	1	2	3	4	5
26	Gestiona servicios sociales con acceso a todos.	1	2	3	4	5
27	Ofrece una biblioteca implementada.	1	2	3	4	5
	CALIDAD DE MANTENIMIENTO					
28	Mantiene el mobiliario en correcto estado.	1	2	3	4	5
29	Mantiene en buen estado las aulas de estudio.	1	2	3	4	5
30	Tiene predisposición para solucionar problemas.	1	2	3	4	5
31	Brinda servicio rápido y eficaz.	1	2	3	4	5
32	Resuelve necesidades del usuario	1	2	3	4	5
33	Mantiene los equipos tecnológicos operativos.	1	2	3	4	5
34	Tiene un trato de respeto a todos.	1	2	3	4	5

	SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES FÍSICAS					
1.	Tiene acceso de herramientas tecnológicas.	1	2	3	4	5
2.	Requiere aulas implementadas	1	2	3	4	5

3.	Busca ambientes de estudios adecuado.	1	2	3	4	5
4.	Espera una biblioteca implementada.	1	2	3	4	5
	SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE SEGURIDAD					
5.	Tiene Horarios accesibles.	1	2	3	4	5
6.	Las pensiones de estudio son cómodas.	1	2	3	4	5
7.	Docentes capacitados de acuerdo a su especialidad.	1	2	3	4	5
8.	Ambientes de estudio seguros.	1	2	3	4	5
	SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE PERTENENCIA Y RELACIÓN					
9.	Cultiva las Buenas relaciones con sus pares.	1	2	3	4	5
10	Mantiene una Conexión significativa con sus profesores.	1	2	3	4	5
11	Aprecia la disponibilidad de escucha por sus autoridades.	1	2	3	4	5
12	Asesora permanente a sus estudiantes.	1	2	3	4	5
13	Fomenta el trabajo grupal	1	2	3	4	5
	SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE AUTOESTIMA					
14	Genera un Ambiente de Respeto.	1	2	3	4	5
15	Motiva constantemente a sus estudiantes	1	2	3	4	5
16	Tiene Objetivos claros	1	2	3	4	5
17	Acompaña y monitoreo constante.	1	2	3	4	5
	SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE AUTO-REALIZACIÓN					
18	Respeto los ritmos de trabajo.	1	2	3	4	5
19	Cuenta con libertad para empleo de herramientas de Aprendizaje.	1	2	3	4	5
20	Evidencia docentes seguros, motivados y comprometidos.	1	2	3	4	5

DR. ELIFIO CARRERA HUARANGA
ASESOR

DRA. GLADYS MARGOT GAVEDIA GARCÍA
PRESIDENTE

M(O). CARLOS ALBERTO GUTIERREZ BRAVO
SECRETARIO

DRA. JULIA MARINA BRAVO MONTOYA
VOCAL