

## Satisfacción del servicio educativo: Caso de estudiantes de una universidad privada

Satisfaction of the educational service: Case of students from a private university

Satisfação do serviço educativo aos estudantes: Caso de estudantes de uma universidade particular

Carlos J. Cruz Valverde\*; Ingrid C. Lam Flores; Robert W. Carruitero Saldaña; Ayleen Alva Velásquez

---

### Resumen

El propósito del estudio determinó la Satisfacción del Servicio Educativo a estudiantes, de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas: Universidad San Pedro 2018, según la opinión de los estudiantes que conforman el segundo semestre académico (2018-II). La investigación se realizó, en base a la metodología a usar, teniendo en cuenta el Tipo de Investigación Descriptivo y el Diseño: No Experimental de Corte Transversal, con una muestra estratificada de 314 estudiantes por carreras profesionales de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, a quienes se les aplicó un cuestionario de la satisfacción del servicio educativo a estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas en sus dimensiones de Infraestructura, Docente, Personal Administrativo y Servicios Complementarios obteniendo como resultados un nivel regular en todas ellas, a fin de delinear propuestas que permitió el mejoramiento del servicio educativo en beneficio de los estudiantes, grupos de interés y la sociedad en general.

**Palabras clave:** satisfacción; servicio; educativo; estudiantes; facultad.

---

### Abstract

The purpose of the study determined the Satisfaction of the Educational Service to students, of the Faculty of Administrative Economic Sciences: Universidad San Pedro 2018, according to the opinion of the students that make up the second academic semester (2018-II). The research was carried out, based on the methodology to be used, taking into account the Type of Descriptive Research and the Design: Non-Experimental of Cross Cutting, with a stratified sample of 314 students by professional careers of the Faculty of Economic and Administrative Sciences, to whom was applied a questionnaire of the satisfaction of the educational service to students of the Faculty of Economic and Administrative Sciences in its dimensions of Infrastructure, Teacher, Administrative Staff and Complementary Services obtaining as a result a regular level in all of them, in order to delineate proposals that allowed the improvement of the educational service for the benefit of students, interest groups and society in general.

**Keyword:** satisfaction; service; educational; students; faculty.

---

### Resumo

O objetivo do estudo determinou a Satisfação do Serviço Educativo aos alunos, da Faculdade de Ciências Económicas Administrativas: Universidad San Pedro 2018, de acordo com a opinião dos alunos que compõem o segundo semestre acadêmico (2018-II). A pesquisa foi realizada, com base na metodologia a ser utilizada, levando em consideração o Tipo de Pesquisa Descritiva e o Projeto: Não-Experimental de Corte Cruzado, com uma amostra estratificada de 314 alunos por meio de carreiras profissionais da Faculdade de Ciências Económicas e Administrativas, a quem foi aplicado um questionário e cujos resultados esperados confirmaram o nível de satisfação moderada do serviço educacional esperado, a fim de delinear propostas que permitissem a melhoria do serviço educacional em benefício dos estudantes, grupos de interesse e sociedade em geral.

**Palavras-chave:** satisfação; serviço; educativo; estudantes; faculdade.

---

Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.

\*Autor para correspondencia: [carlos\\_cruz\\_09@hotmail.com](mailto:carlos_cruz_09@hotmail.com) (C. Cruz).

Recibido: 12 de julio del 2019

Aceptado: 17 de Agosto del 2019

## Introducción

La Satisfacción del Servicio Educativo a estudiantes, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas: Universidad San Pedro 2018, es un lugar donde los estudiantes aprenden, por ello, es importante considerar para el desarrollo de la educación, la infraestructura que siendo primordial en la formación de los estudiantes con la que operan las Universidades, conocer la percepción de los estudiantes de la satisfacción de los servicios educativos, los resultados permitirán proponer nuevas estrategias.

Ayala y Ramírez (2014), concluyeron que estudiantes se sienten poco o regularmente satisfechos con los métodos de enseñanza y aprendizaje. Los ítems que de peor forma fueron calificados por la mayoría de estudiantes correspondieron a "el servicio de asistencia y asesoramiento psicológico" y a "la vinculación con los futuros centros de trabajo".

Yzaguirre, (2016), establece que la satisfacción ha superado a la expectativa de los estudiantes en casi 10 puntos porcentuales.

Palominos *et al.* (2015), concluyeron que estas variables dan cuenta de la satisfacción de estudiantes en el contexto de una universidad pública, de tal forma que al medirla se puede mejorar la prestación educativa.

Debido al desconocimiento del nivel de satisfacción del Servicio Educativo a estudiantes el objetivo de la investigación el cual es determinar el nivel de Satisfacción del Servicio Educativo a estudiantes, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas: Universidad San Pedro 2018.

## Material y métodos

El estudio de investigación se basó en el análisis de las opiniones de los estudiantes, se orientó y determinó la satisfacción del servicio Educativo a estudiantes, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas: Universidad San Pedro 2018, el tipo de investigación descriptivo y el diseño de la investigación es de corte transversal.

La población estuvo constituida por 1,720 estudiantes, quedando constituida una muestra aleatoria estratificada 314 estudiantes, empleando la técnica de ENCUESTA. El instrumento utilizado fue el cuestionario.

Una vez validado el cuestionario y determinada

la muestra aleatoria de 314 estudiantes, se procedió a su aplicación a los estudiantes donde la información recogida fue procesada.

Se aplicó el cuestionario en forma directa a efecto de cuidar la fidelidad en el recojo de la información para demostrar la hipótesis planeada, el procesamiento y análisis de la información se hizo utilizando el SPSS versión 21.

## Resultados y discusión

De los 314 Estudiantes entrevistados respecto a la satisfacción de los Servicios Educativos el 55,4% (174) presentó un nivel Regular, seguido con un 24,2% (76) un nivel Bueno y 20,4% (64) presentó un nivel Malo (Tabla1).

**Tabla 1**

Nivel de satisfacción respecto a los servicios educativos de los estudiantes de la Facultad de ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad San Pedro

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	64	20,4
Regular	174	55,4
Bueno	76	24,2
Total	314	100

En el entorno que vivimos, la calidad de la educación superior es muy heterogénea con un límite inferior bajo y esto se debe principalmente a que las instituciones de educación superior no tienen incentivos ni recursos suficientes para invertir en calidad. y a la vez ofrezcan productos y servicios del nivel deseado. Hoy en día la sociedad es más exigente en este aspecto, y para poder cubrir sus expectativas es muy importante saber qué es lo que desea la población estudiantil y cuál es el nivel de calidad que se les ofrece.

Basado en el modelo original del SERVQUAL, Oh (1999) expone una hipótesis para medir la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, incluyendo nuevas variables de medición como la intención de obtener el servicio y una adecuada comunicación, generando un modelo propio, que analiza las percepciones de la población estudiantil y el nivel de satisfacción del mismo.

De los 314 Estudiantes entrevistados respecto a la satisfacción de la infraestructura el 51,6% (162) presentó un nivel regular, seguido con un 24,5% (77) un nivel Bueno y 23,9% (75) presentó un nivel Malo (Tabla2).

**Tabla 2**

Nivel de satisfacción respecto a la infraestructura de los E estudiantes de la Facultad de ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad San Pedro

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	75	23,9
Regular	162	51,6
Bueno	77	24,5
Total	314	100

El reto de la educación superior en el Perú no es otro que producir una educación superior de calidad y relevancia con acceso equitativo, para ello las Instituciones Educativas deberían prever de una Infraestructura adecuada para el servicio educativo; el resultado obtenido en el presente trabajo de investigación, presentó un nivel de satisfacción regular, y que se asemejan a los resultados, los cuales establecen que casi la mitad de los estudiantes tienen una expectativa moderada frente al servicio académico y un comportamiento similar en cuanto a la satisfacción obtenidos por Yzaguirre (2016), Álvarez *et al.* (2013), y Bullón, S. (2007) y a la vez difieren en los resultados encontrados sobre los niveles de insatisfacción tanto en la calidad del servicio administrativo y de equipamiento e infraestructura, como en algunas variables del servicio docente obtenidos por Palominos *et al.* (2015).

**Tabla 3**

Nivel de satisfacción respecto a los Docentes de los estudiantes de la Facultad de ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad San Pedro

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	80	25,5
Regular	161	51,3
Bueno	73	23,2
Total	314	100

De los 314 Estudiantes entrevistados respecto a la satisfacción de los Docentes el 51,3% (161) presentó un nivel Regular, seguido con un 25,5% (80) un nivel Malo y 23,2% (73) presentó un nivel Bueno (Tabla 3).

Es un hecho evidente que los docentes no solo son un medio para alcanzar los objetivos de la educación; son también la llave de la sostenibilidad y la capacidad para lograr el aprendizaje y crear sociedades basadas en el conocimiento, en la investigación realizada los resultados obtenidos después de haber recopilado de la información presenta el nivel regular; dicha afirmación se acerca a los resultados obtenidos en la investigación sobre:

El análisis de satisfacción con los métodos de enseñanza y aprendizaje, permite concluir que estudiantes se sienten regularmente satisfechos con estos, presentados por Álvarez *et al.* (2013), Ayala y Ramírez (2014), Bullón (2007), Yzaguirre (2016), Ruiz y Larios (2016), Folgueiras *et al.* (2011) discrepan con el resultado obtenido que demuestran los niveles de insatisfacción tanto en la calidad del servicio administrativo y de equipamiento e infraestructura, como en algunas variables del servicio docente demostrado por Palominos *et al.* (2015).

De los 314 Estudiantes entrevistados respecto a la satisfacción de los administrativos el 58,6% (184) presentó un nivel Regular, seguido con un 21,0% (66) un nivel Bueno y 20,4% (64) presentó un nivel Malo (Tabla 4).

**Tabla 4**

Nivel de satisfacción respecto a los Administrativos de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad San Pedro

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	64	20,4
Regular	184	58,6
Bueno	66	21,0
Total	314	100

La calidad en el servicio tiene que ver con muchos aspectos con la atención personalizada, del personal administrativo, de allí que para tener calidad se requiere, ante todo, calidad en los individuos, en el presente trabajo de investigación presenta como resultado un nivel de aceptación regular y permite asemejar al resultado de satisfacción con los servicios administrativos siendo los alumnos el reflejo de la institución, así como la primera referencia para el mercado potencial, dicha afirmación planteada por Ruiz y Larios (2016) y a la vez difieren significativamente con niveles de insatisfacción de la calidad del servicio administrativo emitidos en el estudio de investigación de Palominos *et al.* (2015).

De los 314 Estudiantes entrevistados respecto a la satisfacción de los servicios complementarios de la universidad el 46,5% (146) presentó un nivel Regular, seguido con un 29,9% (94) un nivel Malo y 23,6% (74) presentó un nivel Bueno (Tabla 5).

Dependiendo de las necesidades, las Instituciones Educativas Universitarias diseñan los Servicios Complementarios a medida que te permitan complementar el servicio académico

prestado a la población estudiantil, en nuestro trabajo de investigación se obtuvo como resultado que la valoración para esta dimensión es de nivel regular, comparándose con otros investigadores los cuales llegaron a la conclusión los resultados reportan que la calificación para la mayoría de estudiantes corresponden al servicio de asistencia y asesoramiento psicológico, con un nivel regular sustentado por Álvarez *et al.* (2013), Ayala y Ramírez (2014), Bullón (2007), Yzaguirre (2016), Ruiz y Larios (2016), Folgueiras *et al.* (2011), no se obtuvo ningún resultado que difieran de la información antes mencionada.

**Tabla 5**

Nivel de satisfacción respecto a los Servicios Complementarios de los estudiantes de la Facultad de ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad San Pedro

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	94	29,9
Regular	146	46,5
Bueno	74	23,6
Total	314	100

### Conclusiones

Con respecto a la satisfacción de los Servicios Educativos el 55,4% (174) presentó un nivel Regular, seguido con un 24,2% (76) un nivel Bueno y 20,4% (64) presentó un nivel Malo.

Con respecto a la satisfacción de la infraestructura el 51,6% (162) presentó un nivel regular, seguido con un 24,5% (77) un nivel Bueno y 23,9% (75) presentó un nivel Malo.

Con respecto a la satisfacción de los Docentes el 51,3% (161) presentó un nivel Regular, seguido con un 25,5% (80) un nivel Malo y 23,2% (73) presentó un nivel Bueno.

Con respecto a la satisfacción de los administrativos el 58,6% (184) presentó un

nivel Regular, seguido con un 21.0% (66) un nivel Bueno y 20,4% (64) presentó un nivel Malo.

Con respecto a la satisfacción de los servicios complementarios de la universidad el 46,5% (146) presentó un nivel Regular, seguido con un 29,9% (94) un nivel Malo y 23,6% (74) presentó un nivel Bueno.

Se sugiere mejorar los servicios educativos brindando una calidad en el proceso académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas en la enseñanza aprendizaje.

### Referencias bibliográficas

- Álvarez, J.; Chapano E.; Reyes D. 2013 Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación 13(2): 5-26.
- Bullón, S. 2007. La Satisfacción Estudiantil con la Calidad Educativa. Tesis de Licenciatura, Universidad Pontificia Católica del Perú. 189 pp.
- Folgueiras, B.; Luna, G.; Puig, L. 2011. Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios. Revista de Educación 362: 159-185.
- Palominos, B.; Quezada, L.I.; Osorio, R.; Torres, O.; Lippi, V. 2015. Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. RIES VII(18): 130-142.
- Ramírez, J.; Ayala, Y. 2014. Percepción de Calidad y Satisfacción de los Estudiantes de Contaduría Pública de la Universidad de Cartagena respecto a los procesos de Enseñanza y Aprendizaje. Universidad de Cartagena Facultad de Ciencias Económicas Programa de Contaduría Pública Cartagena de Indias.
- Ruiz, C.; Larios, G. 2016. Nivel de satisfacción del servicio educativo en los alumnos de mercadotecnia. Jóvenes en la Ciencia 2(1): 716-720.
- Yzaguirre, O. 2016. Expectativa y Satisfacción Estudiantil por el Servicio Académico de la en el año 2015. Tesis de doctorado, Universidad Privada de Tacna. Perú.