

53 - SERVICE QUALITY AND SATISFACTION IN PHYSICAL EDUCATION UNIVERSITY STUDENTS.

RAQUEL MIRIAM MENESES FERNÁNDEZ

ASESOR: GUIDO FLORES MARCHAN

ESCUELA DE POS GRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

LIMA – PERÚ

gamaniele@hotmail.com

Doi: 10.16887/93.a1.53

Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship between the quality of service and the level of satisfaction of the students of the Faculty of Pedagogy and Physical Culture of the National University of Education, year 2019-2020. Quantitative, descriptive correlational study, applied to a sample of 259 students. Two questionnaires were used, with 5 dimensions and 17 items each. The results concluded that there is a moderate positive correlation between the variables: Quality of service and Level of satisfaction, (Spearman's Rho: 0.562). On the other hand, it was found that there is a moderate significant relationship between the tangible elements with the level of satisfaction (Spearman's Rho = 0.503), there is also a significant relationship between reliability and capacity with the level of satisfaction (Spearman's Rho = 0.566: Positive correlation moderate) and, finally, there is a relationship between security and empathy with the level of satisfaction (Spearman's Rho = 0.558: moderate positive correlation). The results agree with those of Huaita (2018), who established that the level of prediction of the variables work climate and job satisfaction together on teacher performance is at a statistically significant level; Regarding the tangible elements with the level of satisfaction of the study sample, similar results were found in the research by Hernández (2016); likewise, with studies by Álvarez, Botello, Chaparro, and Reyes (2015) who concluded that there is greater satisfaction between Ability to teach Teachers and the level of Self-realization of Students.

Keywords: quality of service, level of student satisfaction, tangible elements.

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE EDUCACIÓN FÍSICA.

Resumen

La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Pedagogía y Cultura Física de la Universidad Nacional de Educación, año 2019-2020. Estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, aplicado a una muestra de 259 estudiantes. Se emplearon dos cuestionarios, con 5 dimensiones 17 ítems cada uno. Los resultados concluyeron que existe correlación positiva moderada entre las variables: Calidad de servicio y Nivel de satisfacción, (Rho de Spearman: 0,562). Por otro lado, se halló que existe relación significativa moderada entre los elementos tangibles con el nivel de satisfacción (Rho de Spearman = 0,503), también existe relación significativa entre fiabilidad y capacidad con el nivel de satisfacción (Rho de

Spearman = 0,566: Correlación positiva moderada) y, finalmente, existe relación entre seguridad y empatía con el nivel de satisfacción (Rho de Spearman = 0,558: Correlación positiva moderada). Los resultados concuerdan con los de Huaita (2018), quien estableció que el nivel de predicción de las variables clima laboral y satisfacción laboral juntas sobre el desempeño docente es a un nivel estadístico significativo; respecto a los elementos tangibles con el nivel de satisfacción de la muestra de estudio, se hallaron resultados similares en la investigación de Hernández (2016); asimismo, con estudios de Álvarez, Botello, Chaparro, y Reyes (2015) quienes concluyeron que existe mayor satisfacción entre Habilidad para la enseñanza de Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes.

Palabras clave: calidad de servicio, nivel de satisfacción de estudiantes, elementos tangibles.

QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION DES ÉTUDIANTS UNIVERSITAIRES EN ÉDUCATION PHYSIQUE.

Résumé

Le but de la recherche était de déterminer la relation entre la qualité du service et le niveau de satisfaction des étudiants de la Faculté de Pédagogie et de Culture Physique de l'Université Nationale d'Éducation, année 2019-2020. Étude corrélationnelle quantitative, descriptive, appliquée à un échantillon de 259 étudiants. Deux questionnaires ont été utilisés, avec 5 dimensions et 17 items chacun. Les résultats ont conclu qu'il existe une corrélation positive modérée entre les variables : Qualité de service et Niveau de satisfaction, (Spearman's Rho : 0,562). D'autre part, il a été constaté qu'il existe une relation significative modérée entre les éléments tangibles avec le niveau de satisfaction (Spearman's Rho = 0,503), il existe également une relation significative entre la fiabilité et la capacité avec le niveau de satisfaction (Spearman's Rho = 0,566 : corrélation positive modérée) et, enfin, il existe une relation entre la sécurité et l'empathie avec le niveau de satisfaction (Spearman's Rho = 0,558 : corrélation positive modérée). Les résultats concordent avec ceux de Huaita (2018), qui a établi que le niveau de prédiction des variables climat de travail et satisfaction au travail ensemble sur la performance des enseignants est à un niveau statistiquement significatif ; En ce qui concerne les éléments tangibles avec le niveau de satisfaction de l'échantillon de l'étude, des résultats similaires ont été trouvés dans la recherche de Hernández (2016) ; de même, avec les études d'Álvarez, Botello, Chaparro et Reyes (2015) qui ont conclu qu'il y a une plus grande satisfaction entre la capacité d'enseigner des enseignants et le niveau de réalisation de soi des étudiants.

Mots clés : qualité de service, niveau de satisfaction des étudiants, éléments tangibles.

QUALIDADE DO SERVIÇO E SATISFAÇÃO EM ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS DE EDUCAÇÃO FÍSICA.

Resumo

O objetivo da pesquisa foi determinar a relação entre a qualidade do serviço e o nível de satisfação dos alunos da Faculdade de Pedagogia e Cultura Física da Universidade Nacional de Educação, ano 2019-2020. Estudo quantitativo, descritivo correlacional, aplicado a uma amostra de 259 alunos. Foram utilizados dois questionários, com 5 dimensões e 17 itens cada. Os resultados concluíram que existe uma correlação positiva moderada entre as variáveis: Qualidade de serviço e Nível de satisfação, (Spearman Rho: 0,562). Por outro lado, verificou-se que existe uma relação significativa moderada entre os elementos tangíveis com o nível de satisfação (Spearman's Rho = 0,503), existe também uma relação significativa entre

a fiabilidade e a capacidade com o nível de satisfação (Spearman's Rho = 0,566: Correlação positiva moderada) e, por fim, existe uma relação entre segurança e empatia com o nível de satisfação (Rho de Spearman = 0,558: correlação positiva moderada). Os resultados concordam com os de Huaita (2018), que estabeleceu que o nível de predição das variáveis clima de trabalho e satisfação no trabalho juntas sobre o desempenho do professor está em um nível estatisticamente significativo; Em relação aos elementos tangíveis com o nível de satisfação da amostra do estudo, resultados semelhantes foram encontrados na pesquisa de Hernández (2016); da mesma forma, com os estudos de Álvarez, Botello, Chaparro e Reyes (2015) que concluíram que há maior satisfação entre a capacidade de ensinar dos professores e o nível de autorrealização dos alunos.

Palavras-chave: qualidade de serviço, nível de satisfação do aluno, elementos tangíveis

Introducción

La calidad de servicio está orientada a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, en el presente estudio sobre los estudiantes, en relación con elementos tangibles e intangibles que una determinada institución brinda. Todo proceso de gestión involucra brindar un servicio de calidad de acuerdo con las características del tipo de servicio que se brinda. El estudio de este aspecto ha sido y es materia de investigación a escala mundial; en especial, por las diversas empresas multinacionales con el fin de buscar mayor rentabilidad en sus servicios. En el ámbito internacional, numerosas organizaciones se están dando cuenta de que el éxito depende en su mayoría del grado del cual pueden satisfacer a sus clientes. Esto se manifiesta también a nivel educativo, caso del estudio de (Herbas, Torrico, Rivero, Arandia, & Veizaga, 2017), quienes calcularon porcentualmente para cada universidad su nivel de calidad en diversos componentes.

En Latinoamérica, este es un problema serio porque la calidad de servicio que brinda es muy pobre, en especial en nuestro país. Lo que ocasiona la existencia de una distancia grande de la calidad de servicio y satisfacción que se brinda en algunas universidades del país. A nivel de la población de estudio, es el caso de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle (UNE EGYV), se aprecia deficiencias notorias en la calidad de servicio, así como en el nivel como de satisfacción de los estudiantes. Esto difiere de una facultad a otra; a pesar de que en los últimos años se han hecho esfuerzos notables por mejorar estas deficiencias, en especial, debido a la presión de la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (Sunedu), tal es el caso del estudio de (Huaylla F. , 2019) quien investigó sobre la Calidad de Servicio en la Educación superior a distancia en ocho universidades de Chile, en relación con la validación de la escala DIHEQS y ATSBIB de medición de la calidad de servicio, las cuales son pertinentes pero deben adecuarse a la realidad de cada institución

A nivel nacional existen investigaciones que demuestran el interés por profundizar en este tema. Ello se demuestra en estudios de (Chavez, 2021) sobre la conexión que pudiera existir entre la calidad del servicio y la satisfacción en los apoderados de los estudiantes de la organización de educación pública del sector Bocanegra, región Callao; posteriormente (Chavez A. , 2021), identificó que los alumnos que accedieron a través de pruebas de selectividad al Sistema universitario obtuvieron mayor satisfacción (M=3.94) respecto al que utilizó otros medios de acceso (M=3.28). El estudio de la calidad de servicio, satisfacción y lealtad en estudiantes de la Universidad Peruana Unión que tiene sus sedes en tres ciudades (Lima, Juliaca y Tarapoto) llegó a la conclusión que la percepción de los estudiantes, existe una relación moderada de parte de los discentes para con esa casa de estudio , (Huaylla, 2019). A esto se suma el estudio de (Paredes B. 2018) sobre a relación directa y significativa que existe entre calidad de servicio y lealtad, lo que se demuestra con el estadístico de Rho Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .705**).

La relevancia del estudio radica en la importancia de los estudios descritos, por lo que se hace necesario determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Pedagogía y Cultura Física de la Universidad Nacional de Educación, año 2019-2020. Resultados determinaron la relación moderada que existe entre la calidad de servicio que brinda la universidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Pedagogía y Cultura Física; lo cual conlleva a que la institución proponga cambios en los procedimientos de gestión de servicio que brinda para promover un nivel de satisfacción alto en los estudiantes que influye en su aprendizaje y logro de perfil profesional de egreso propuesto por la institución.

Metodología

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo basado de tipo descriptivo y diseño correlacional. Se consideró como población de 793 usuarios conformado por estudiantes de la Universidad Nacional de Educación de la Facultad de Pedagogía y Cultura Física (FPyCF), del régimen regular y educación a distancia, de tres carreras profesionales: Educación Física y Deporte, Educación Primaria y Educación Básica Alternativa, de la promoción: 2015 a 2019.

El muestreo fue aleatorio simple conformada por 259 estudiantes pertenecientes a la Facultad de Pedagogía y Cultura Física de la Universidad Nacional de Educación, del régimen regular y educación a distancia, de tres carreras profesionales: Educación Física y Deporte, Educación Primaria y Educación Básica Alternativa, pertenecientes a las promociones 2015-2019

La validez de los instrumentos fue por juicio de expertos (90% y 95 %) respectivamente y la confiabilidad por el coeficiente de alfa de Cronbach (0.65. 0,961) con la muestra piloto de 20 estudiantes. obteniendo una alta confiabilidad (Kerlinger, 2002) según el índice de confiabilidad utilizado

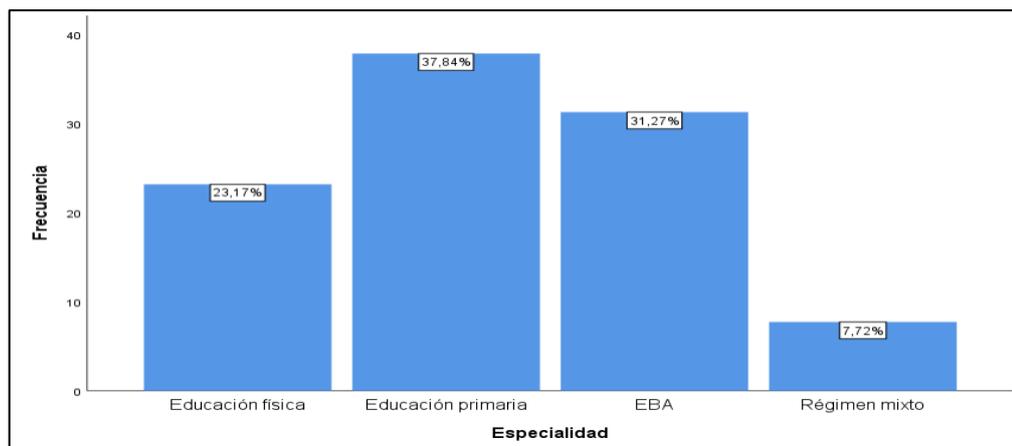
Resultados

El estudio se basó en el análisis descriptivo e inferencial en base a las dimensiones de las variables de estudio.

El estudio descriptivo

Frecuencia de especialidad de los estudiantes de la Facultad de Pedagogía y Cultura Física.

Figura 1.
Escala de la población por especialidades

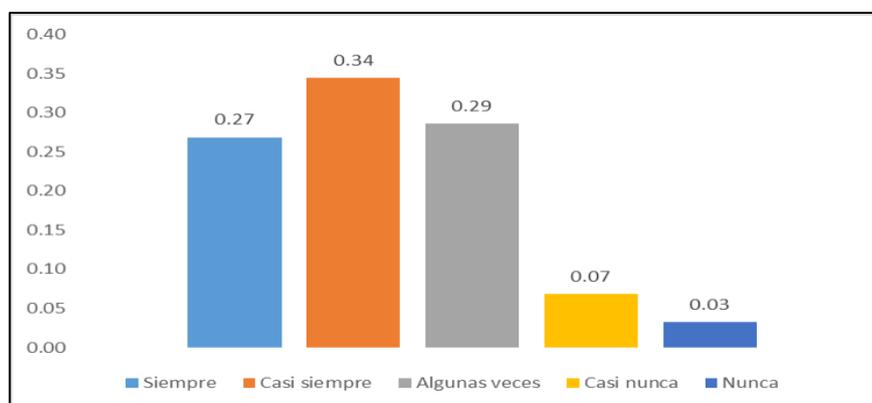


Nota. Escala de la población por especialidades.

De la figura se puede evidenciar que el 37,84 % (98) de los encuestados son de la especialidad de Educación Primaria; el 31,27 % (81) de Educación Básica Alternativa EBA; el 23,17 % (60) de Educación Física; y un 7,72 % (20) del Régimen mixto, todos correspondientes a la Facultad de Pedagogía y Cultura Física.

En relación en a la variable calidad de servicio

Figura 2
Escala de la variable: Calidad de servicio



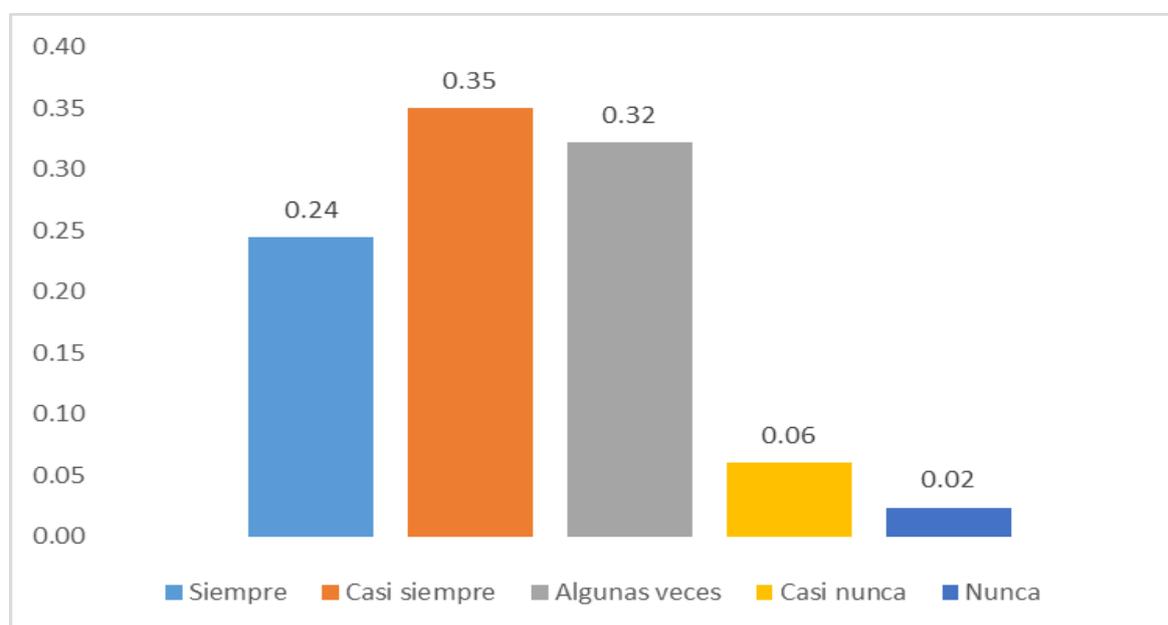
Nota. Escala de la variable: Calidad de servicio. Fuente: Instrumento de recolección de datos

Se observa que el 34 % (89) de los de los estudiantes de la Facultad de Pedagogía y Cultura Física evidencian casi siempre una buena calidad de servicio; otro 29 % (74) evidencia algunas veces; seguido por el 27 % (70) quienes evidencia siempre; otro 7 % (18) evidencia que casi nunca y tan solo el 3 % (8) evidencian que nunca reciben una buena calidad de servicio.

Sobre la variable Nivel de Satisfacción.

Figura 3.

Escala de la variable: Nivel de satisfacción. Fuente: Instrumento de recolección.



Nota: respuestas sobre el nivel de satisfacción.

Se observa que el 35 % (91) de los estudiantes de la Facultad de Pedagogía y Cultura Física evidencian casi siempre un buen nivel de satisfacción; otro 32 % (83) evidencia algunas veces; seguido por el 24 % (63) quienes evidencia siempre; otro 6 % (16) evidencia que casi nunca y tan solo el 2 % (6) evidencian que nunca tienen un buen nivel de satisfacción.

Los resultados del análisis inferencial se determinó en base a la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para establecer si los instrumentos obedecen a la estadística paramétrica o no paramétrica. La distribución de la variable proviene de una distribución normal, por lo que en la prueba de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica.

Las dos variables utilizaron el estadígrafo de r de Spearman para determinar la correlación entre las variables. Lo mismo ocurrió con las hipótesis específicas.

Se concluyó que existe una correlación positiva moderada entre la Calidad de servicio y el Nivel de satisfacción en los estudiantes de la Facultad de Pedagogía y Cultura Física de la Universidad Nacional de Educación, año 2019-2020, ya que el coeficiente de Rho de Spearman hallado (0,562) se ubica en el intervalo 0,40 a 0,59), es decir, las variables se correlacionan de manera directa.

Prueba de hipótesis específica 1. De correlación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción. Se determinó que existe correlación positiva moderada, ya que el coeficiente de Rho de Spearman hallado (0,50, se ubica en el intervalo 0,40 a 0,59).

Sobre la Prueba de hipótesis específica 2, *Correlación lineal entre fiabilidad y capacidad de respuesta y nivel de satisfacción*. Existe correlación lineal, ya que el coeficiente de correlación (0,566) es significativo.

Sobre la Prueba de hipótesis específica 3. *Correlación entre seguridad y empatía y nivel de satisfacción*. Se determinó que existe una correlación lineal, ya que el coeficiente de correlación (0,558) es significativo.

Discusión

Luego del análisis de los resultados, se logró determinar que existe relación significativa entre la calidad del servicio con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Pedagogía y Cultura Física ($p < 0,05$; Rho de Spearman = 0,562; Correlación positiva moderada). Al respecto, se hallaron resultados similares en la tesis de Durand (2018), quien halla las mismas tendencias en todas las dimensiones de la satisfacción estudiantil de la calidad de los servicios educativos, inclusive cuando se considera a los estudiantes separados por el sexo o separados por grupos de edad. Esta similitud en los resultados encontrados refleja los aspectos positivos de tener un Sistema de Gestión de la Calidad como la ISO 9001 versión 2008 o 2015, la cual ayuda a sostener una educación de calidad que la ley de educación exige; los resultados concuerdan con los de Huaita (2018), quien estableció que el nivel de predicción de las variables clima laboral y satisfacción laboral juntas sobre el desempeño docente es a un nivel estadístico significativo ($\chi^2=115,746$; $gl=16$; $p=0,000$); además, el valor R² de Nagelkerke obtenido indica que el modelo propuesto explica el 86,6 % de la variable dependiente (0,866).

Por otro lado, se halló que existe relación significativa entre los elementos tangibles con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Pedagogía y Cultura Física ($p < 0,05$; Rho de Spearman = 0,503; Correlación positiva moderada). Al respecto, se hallaron resultados similares en la investigación de Hernández (2016), que destaca la buena ponderación del factor reputación, debido a la reciente implementación de estrategias educativas en el programa y acreditaciones revalidadas. Sin embargo, variables del factor comprensión presentan áreas por mejorar; asimismo, Álvarez, Botello, Chaparro, y Reyes (2015) concluyeron que existe mayor satisfacción en las variables: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas, las cuales serán presentadas en este reporte de investigación.

Conclusiones

Se estableció que existe una relación significativa entre la Calidad de Servicio y el Nivel de satisfacción de los estudiantes de la FPyCF de la UNE, año 2019-2020-

Se estableció que existe una relación significativa entre los Elementos Tangibles y el Nivel de Satisfacción estudiantes de la FPyCF de la UNE, año 2019 -2020-

Se estableció que existe una relación directa entre Seguridad y Empatía con el Nivel de Satisfacción en los estudiantes de la Facultad de la FPyCF de la Universidad Nacional de Educación (UNE), año 2019-2020

Referencias

- Álvarez, J., Botello, J., & Chaparro, E. (2015). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca*. *Revista de la Universidad Autónoma de México*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>
- Chávez, J. (2021). *Satisfacción educativa en estudiantes de dos facultades de una universidad Nacional de Huaraz*. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68466>
- Durand, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda* (Tesis de maestría). Universidad Cayetano Heredia, Lima, Perú. Recuperado de

<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3590>

Herbas Torrico, B., Torrico Valdez, J., Rivero Miranda, A., Arandia Tavera, C., & Veizaga Arevalo, R. (1). Desarrollo de un ranking universitario de satisfacción estudiantil (RUSE) para Universidades Bolivianas. Congresos CLABES. Recuperado a partir de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1670>

Hernández, J. (2016). Medición del nivel de satisfacción en la gestión académica de la escuela de ingeniería civil. Universidad de San Carlos, Guatemala. Recuperado de [http://www.repositorio.usac.edu.gt/5766/1/Jos %C3 %A9 %20Pablo %20Hern %C3 %A1ndez %20Maldonado.pdf](http://www.repositorio.usac.edu.gt/5766/1/Jos%C3%A9%20Pablo%20Hern%C3%A1ndez%20Maldonado.pdf)

Huaita, D., & Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. Revista de la Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2996508>.

Huaylla , F. (2019). La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate. Universidad César Vallejo. Maestría en Educación.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/39225>