

Evaluación de la calidad de servicio académico y profesional y la satisfacción estudiantil en la Escuela de Enfermería de la UNJFSC - Huacho, 2018.

Evaluation of the quality of academic and professional service and student satisfaction at the UNJFSC School of Nursing - Huacho, 2018.

Micaela Santiago Valverde ¹

RESUMEN

Objetivo. 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 clave: 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 estudios superiores pudiendo 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

Recibido:20/12/2021 - Aprobado:30/12/2021



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 teóricas y prácticas 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.

Es muy 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 académico y profesional 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.

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

Batista, (2003) "El presente trabajo de investigación es no experimental y con carácter ex post facto que tiene el propósito de medir el grado de correlación que existe entre dos variables Calidad de servicio académico y profesional y Satisfacción de estudiantes". (pág. 17)

Diseño de investigación

Se ha hecho uso de un diseño no experimental, de tipo transaccional descriptivo correlacional Hernández (2010), sostiene que "las investigaciones no experimentales son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos" (p. 149).

Población

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

Muestra.

Estuvo conformada por 132 estudiantes de los diferentes ciclos académicos de la Escuela de Enfermería de la Facultad de Medicina.

RESULTADOS

Análisis Descriptivo: Variable 1

Tabla 1. Calidad de Servicio académico profesional.

Calidad de servicio académico 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: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.

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

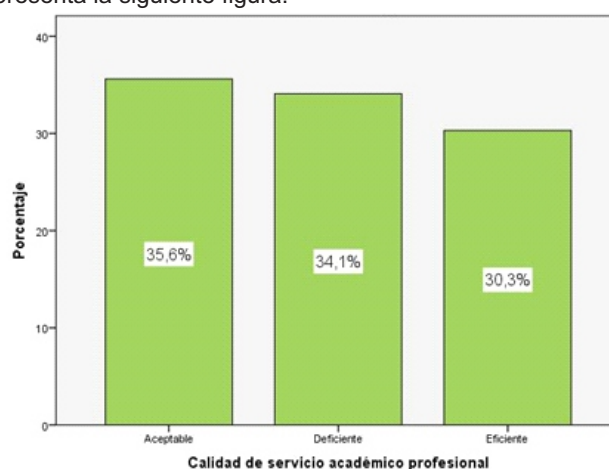


Figura 1. Calidad de Servicio académico profesional

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 2. Calidad Académica

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: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018. Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

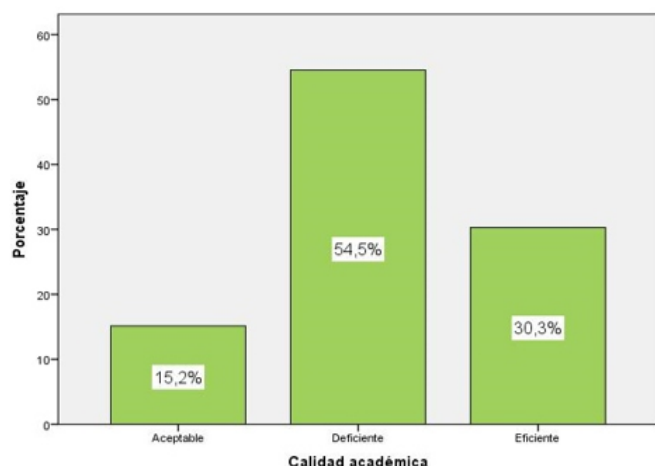


Figura 2 . Calidad Académica

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 3: Calidad de Gestión

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: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018. Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

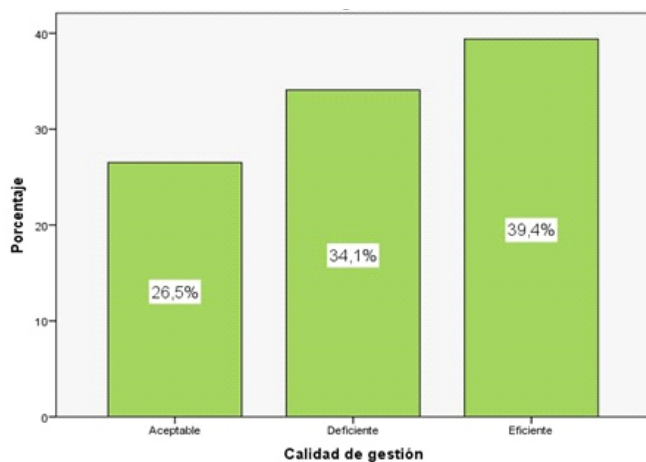


Figura3. Calidad de Gestión.

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 4. Calidad de mantenimiento

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: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018. Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

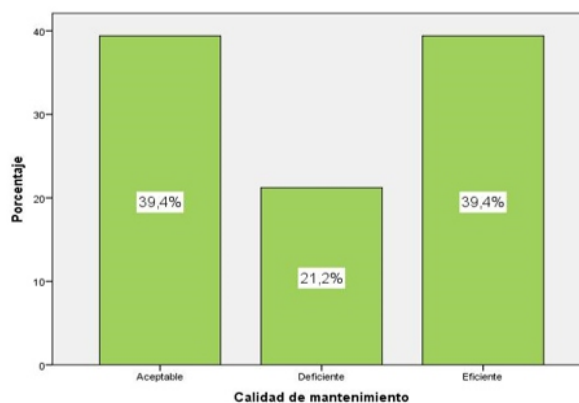


Figura 4. Calidad de mantenimiento

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 5. Satisfacción estudiantil

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: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018. Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

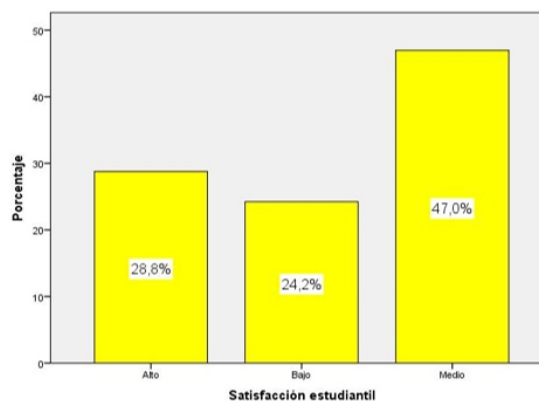


Figura 5. Satisfacción estudiantil

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 6. Satisfacción de las necesidades fisiológicas

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: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018. Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

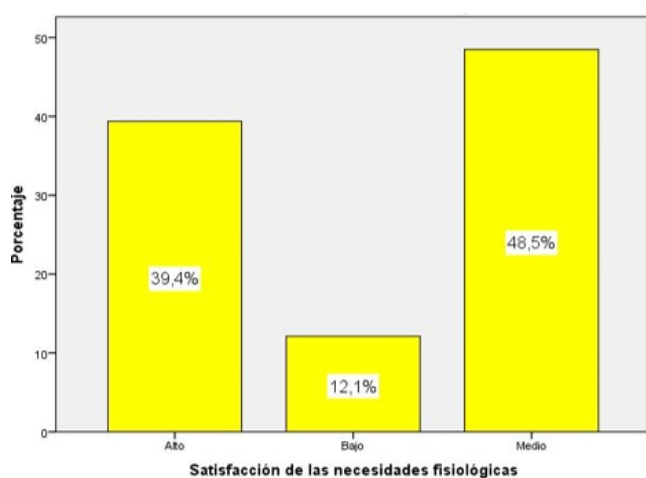


Figura 6. Satisfacción de las necesidades fisiológicas.

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 7. Satisfacción de las necesidades de seguridad

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: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.

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

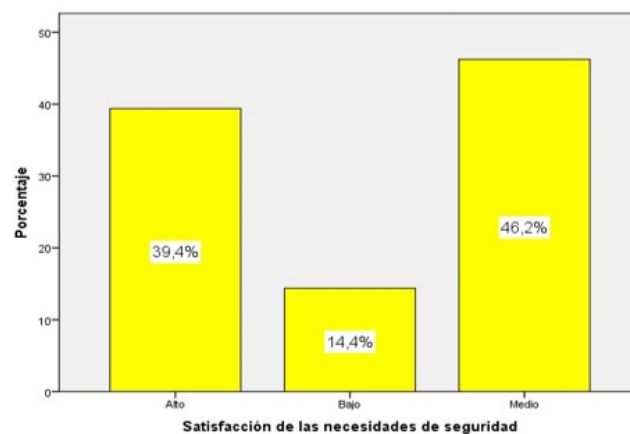


Figura 7. Satisfacción de las necesidades de seguridad

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 8. Satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación.

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: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018. Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

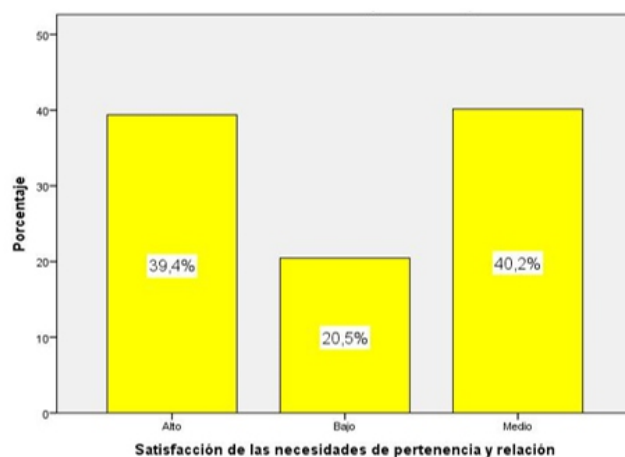


Figura 8. Satisfacción estudiantil de las necesidades de pertenencia y relación.

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 9. Satisfacción de las necesidades de autoestima.

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: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.
Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

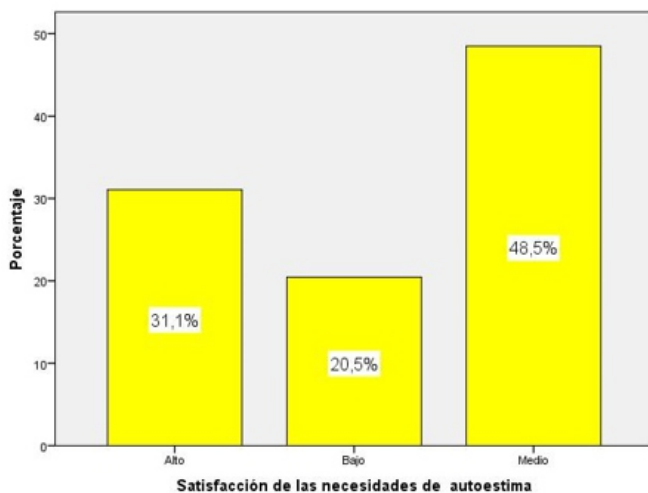


Figura 9. Satisfacción de las necesidades de autoestima.

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 10. Satisfacción de las necesidades de autorrealización.

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: Cuestionario aplicado a estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería de la U.N.J.F.S.C. - Huacho, 2018.

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

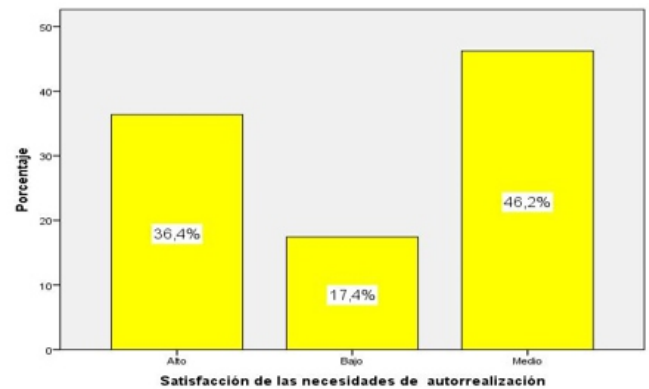


Figura 10. Satisfacción de las necesidades de autorrealización.

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.

Prueba de Normalidad de Kolmogorov - Smirnov

Tabla 11. 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.

Generalización entorno a la hipótesis central.

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 H0: 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 12. 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	1,000	,833
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		,000
Satisfacción estudiantil	Calidad de servicio académico profesional	,833	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	132	132

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

Como se muestra en la tabla 12 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.

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 H0: 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 13. Relación entre la calidad académico profesional y la satisfacción estudiantil.

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

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

Como se muestra en la tabla 13 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.

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 H0: 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 14. Relación entre la calidad de gestión y la satisfacción estudiantil.

Correlaciones			
		Calidad de gestión	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Calidad de gestión	1,000	,855
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		,000
Satisfacción estudiantil	Calidad de gestión	,855	1,000
	Coefficiente de correlación		
	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 $r=0,855$, 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.

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 H0: 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 15. Relación entre la calidad de mantenimiento y la satisfacción estudiantil

Correlaciones			
		Calidad de mantenimiento	Satisfacción estudiantil
Rho de Spearman	Calidad de mantenimiento	1,000	,827
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		,000
Satisfacción estudiantil	Calidad de mantenimiento	,827	1,000
	Coefficiente de correlación		
	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 $r=0,827$, 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.

DISCUSIÓN

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 cronbach 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 arroja 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 arroja 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 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.

CONCLUSIONES

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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blancas E. (2016) "Proceso de Enseñanza - Aprendizaje y nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Escuela profesional de Educación primaria de la Universidad nacional del Centro del Perú - 2015" Huancayo - Perú.
- Duque (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá – Colombia.
- Enriquez J (2014) "Satisfacción del cliente del departamento de recaudaciones y Cobranzas de la municipalidad de Ensenada" La Plata - Argentina.
- Gálvez G. (2011) Calidad de gestión de servicios. Fondo edit. Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. España.
- Hernández, Hernández & Baptista (2014) "Metodología de la Investigación Científica" 6ta. Ed. Interamericana Editores S.A. DCV. México.
- Israel G. (2011) Calidad en la Gestión de Servicios. 1ª. Ed. Edit. Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.
- Martel L. (2014) "Calidad de servicio y Burnout en instituciones educativas privadas y públicas" Lima - Perú. Recuperado el 18 de febrero de 2017 de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/1435>.
- 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. Valencia – España.
- Pelaes O. (2010) "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos" Lima – Perú.
- Quintero J. (2011) Teoría de las necesidades de Maslow 1°. Ed.
- Senlle A. & Gutierrez N. (2005) "Calidad en los Servicios Educativos" Edic. Díaz de Santos. España. 114
- Tarí J. (2000) Calidad Total: Fuente de ventaja competitiva. 1ª Ed. Edit. Spagrafic. España. Universidad de Chile. Facultad de Economía y Negocios (2008). Estudios de Administración.