

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN
EN LOS USUARIOS DE LA ESCUELA DE
POSGRADO – UNJFSC. 2019**

PRESENTADO POR:

Janny Barrera Loja

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

ASESOR:

Dr. Cristián Iván Ecurra Estrada

HUACHO - 2019

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE
LA ESCUELA DE POSGRADO – UNJFSC. 2019**

Janny Barrera Loja

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. Cristián Iván Ecurra Estrada

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

HUACHO

2019



DEDICATORIA

Todo el esfuerzo plasmado en el presente trabajo va dedicado a mi hijo Leonardo, y a mis nietos Thiago y Liam, fuente de inspiración, motor de mi crecimiento personal y profesional, por el amor inexplicable que con su sola presencia cambian y motivan mi existir.

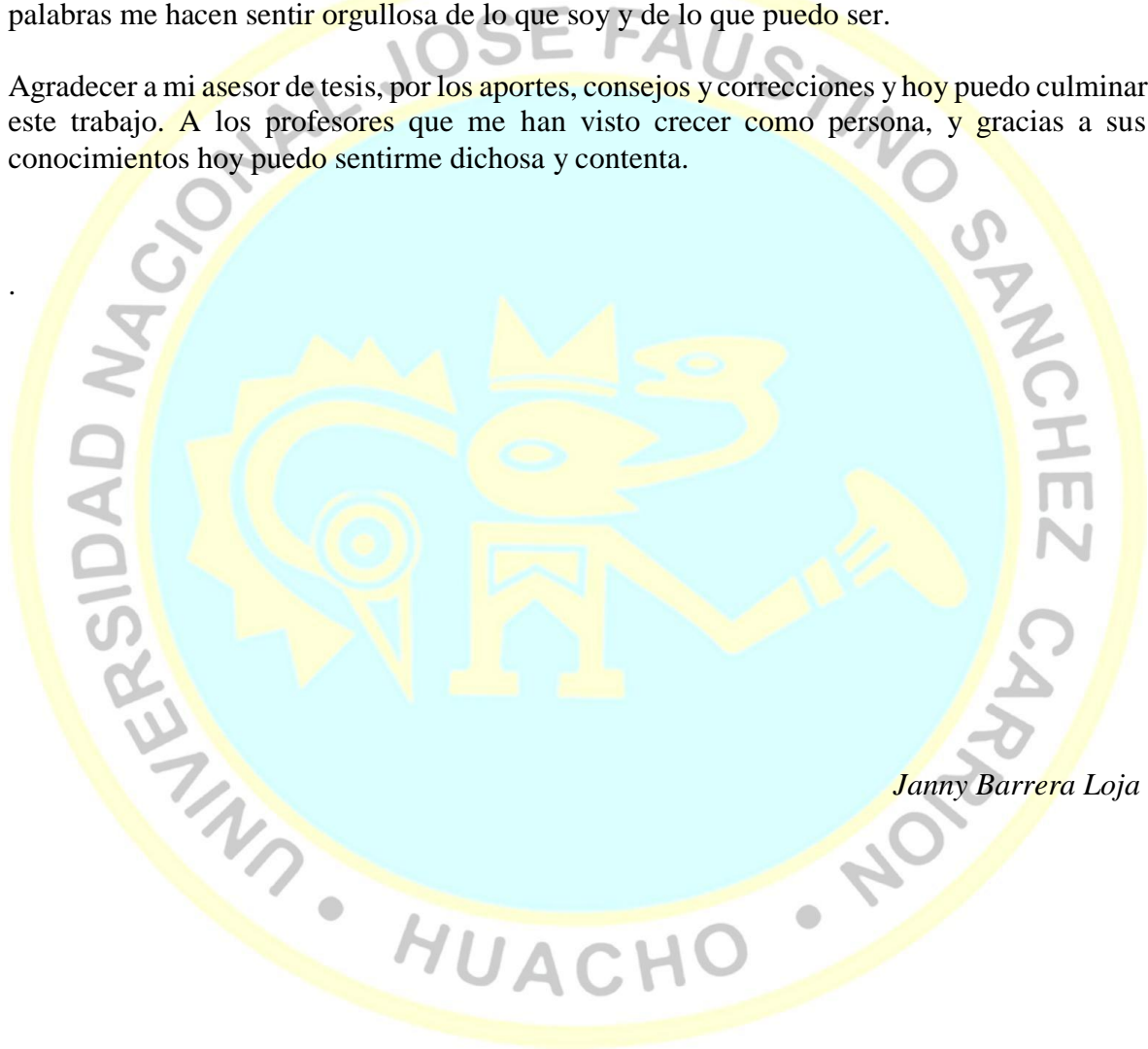
Janny Barrera Loja

AGRADECIMIENTO

Agradecer a dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser mi compañero fiel, apoyo y fortaleza en aquellos momentos de flaqueza, dificultad y debilidad.

Gracias a mis padres; Isabel y Jorge por darme la vida, por confiar y creer en mis expectativas y crecimiento, por recibirme con los brazos abiertos aun con el paso de los años, por la muestra de amor incondicional a cada uno de sus 11 hijos, mis hermanos que con sus palabras me hacen sentir orgullosa de lo que soy y de lo que puedo ser.

Agradecer a mi asesor de tesis, por los aportes, consejos y correcciones y hoy puedo culminar este trabajo. A los profesores que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichosa y contenta.

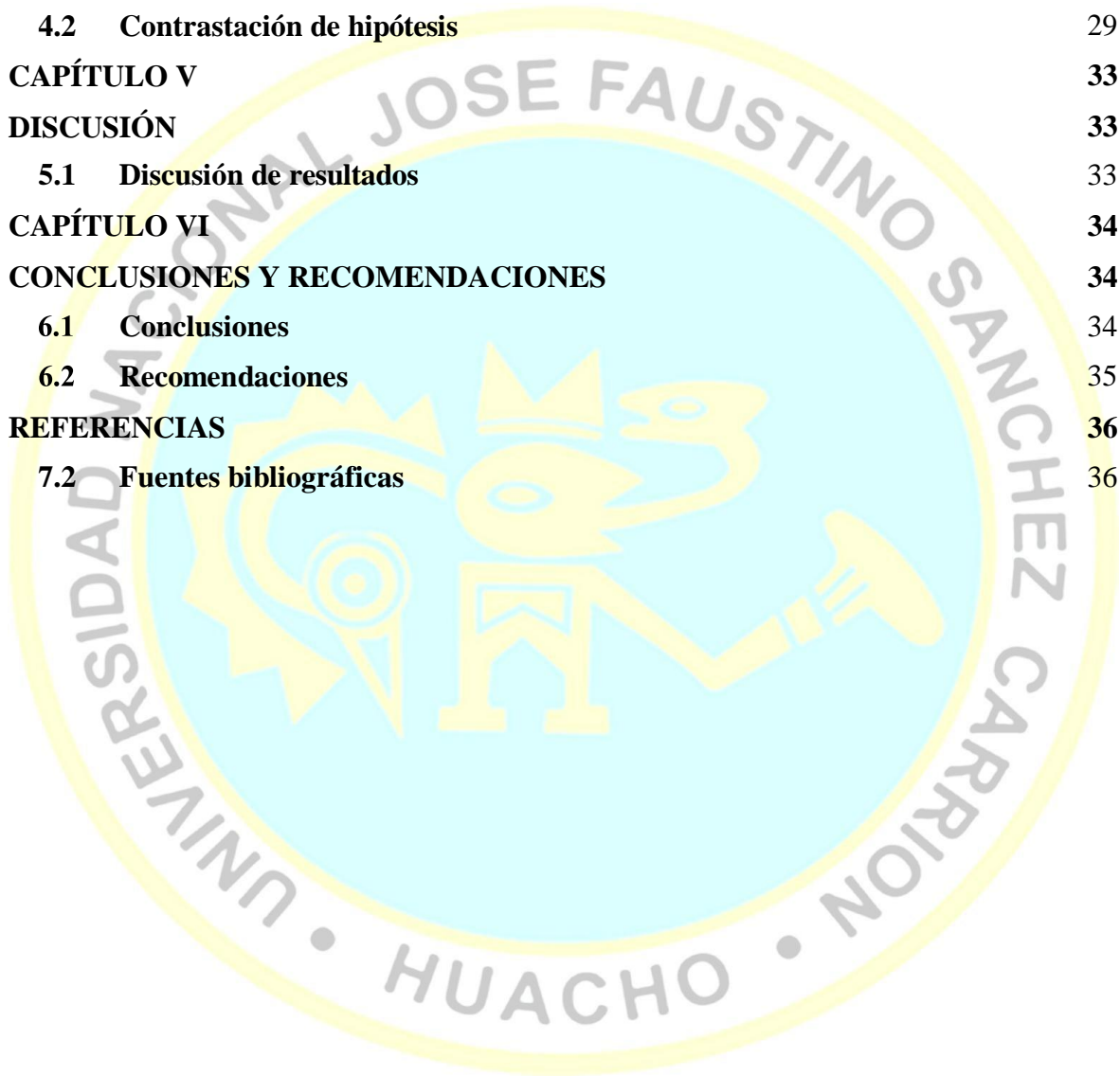


Janny Barrera Loja

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	1
1.2.1 Problema general	1
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Justificación de la investigación	2
1.5 Delimitaciones del estudio	3
1.6 Viabilidad del estudio	3
CAPÍTULO II	4
MARCO TEÓRICO	4
2.1 Antecedentes de la investigación	4
2.1.1 Investigaciones internacionales	4
2.1.2 Investigaciones nacionales	6
2.2 Bases teóricas	7
2.3 Bases filosóficas	16
2.4 Definición de términos básicos	17
2.5 Hipótesis de investigación	18
2.5.1 Hipótesis general	18
2.5.2 Hipótesis específicas	18
2.6 Operacionalización de las variables	18
CAPÍTULO III	20
METODOLOGÍA	20
3.1 Diseño metodológico	20
3.2 Población y muestra	20
3.2.1 Población	20

3.2.2	Muestra	21
3.3	Técnicas de recolección de datos	21
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	22
3.5	Validación de cuestionario	22
CAPÍTULO IV		23
RESULTADOS		23
4.1	Análisis de resultados	23
4.2	Contrastación de hipótesis	29
CAPÍTULO V		33
DISCUSIÓN		33
5.1	Discusión de resultados	33
CAPÍTULO VI		34
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		34
6.1	Conclusiones	34
6.2	Recomendaciones	35
REFERENCIAS		36
7.2	Fuentes bibliográficas	36



ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas	Pág.
Tabla A: Estadísticos de fiabilidad.	23
Tabla N°1: Nivel de Satisfacción en los estudiantes.	24
Tabla N°2: Calidad de servicio en los estudiantes.	25
Tabla N°3: Calidad de Servicio sobre Infraestructura en los estudiantes.	26
Tabla N°4: Calidad de Servicio sobre Gestión Administrativa.	27
Tabla N°5: Calidad de Servicio sobre Enseñanza en los estudiantes.	28
Tabla N°6: Correlación entre Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción.	29
Tabla N°7: Correlación entre Calidad de Servicio sobre Infraestructura y Nivel de Satisfacción.	30
Tabla N°8: Correlación entre Calidad de Servicio sobre Gestión Administrativa y Nivel de Satisfacción.	31
Tabla N°9: Correlación entre Calidad de Servicio sobre Enseñanza y Nivel de Satisfacción.	32
Figuras	
Figura N°1: Nivel de Satisfacción en los estudiantes	24
Figura N°2: Calidad de servicio en los estudiantes.	25
Figura N°3: Calidad de Servicio sobre Infraestructura en los estudiantes.	26
Figura N°4: Calidad de Servicio sobre Gestión Administrativa.	27
Figura N°5: Calidad de Servicio sobre Enseñanza en los estudiantes.	28

RESUMEN

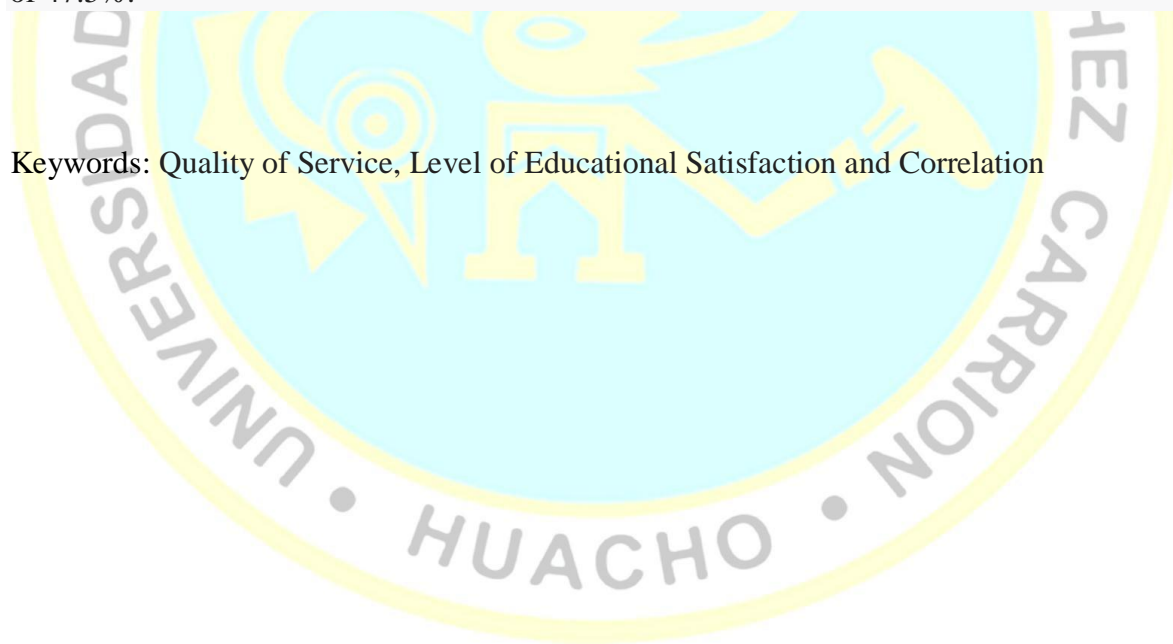
El **objetivo** de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en los estudiantes de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el Semestre Académico 2019 - II. En cuanto al **método y materiales**; es de tipo cuantitativa, aplicada, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, se aplicó un cuestionario a una muestra probabilística de 230 estudiantes, con método de selección aleatoria y sistemática. En los principales **resultados** se tiene que 59.1% tienen una alta satisfacción educativa y 73.9% percibe una buena calidad de servicio. En **conclusión** la calidad de servicio está altamente correlacionada de manera significativa con la satisfacción, teniendo una relación directa con intensidad moderada de 47.5%.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Nivel de Satisfacción Educativa y Correlación.

ABSTRACT

The **objective** of this research is to determine the relationship between the quality of service and the level of satisfaction in Postgraduate students of the José Faustino Sánchez Carrión National University in the Academic Semester 2019 - II. As for the **method and materials**; It is quantitative, applied, correlational, non-experimental, cross-sectional, a questionnaire was applied to a probabilistic sample of 230 students, with a method of random and systematic selection. In the main **results**, 59.1% have high educational satisfaction and 73.9% perceive a good quality of service. In **conclusion**, the quality of service is highly correlated significantly with satisfaction, having a direct relationship with moderate intensity of 47.5%.

Keywords: Quality of Service, Level of Educational Satisfaction and Correlation



INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se tuvo como finalidad probar la relación entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción en los estudiantes de posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, ubicada en la ciudad de Huacho, Provincia de Huaura, Región Lima; este tema se eligió ya que existe interés por saber como percibían los estudiantes de nivel superior de casa de estudios la calidad con la que se les atiende; esto a raíz de la necesidad de complementar espacios académicos que fortalezcan los estándares de calidad que la actual gestión busca y que está trabajando en ello.

En tal sentido, se aplicó un cuestionario a una muestra de estudiantes de la Escuela de Posgrado matriculados en el semestre académico 2019-II y se dio respuesta al tipo de relación que se encontró, la misma que se detalla en seis capítulos:

- Capítulo I: Planteamiento del Problema
- Capítulo II: Marco Teórico
- Capítulo III: Metodología
- Capítulo IV: Resultados
- Capítulo V: Discusión
- Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones

De esta manera, encontrará usted primero la parte científica que fundamenta el uso de estas variables y luego los resultados descriptivos donde enfocan mejor la calidad y la satisfacción, para finalmente arribar a la conclusión de la existencia de una correlación altamente significativa y una relación directa de nivel moderado entre las variables contrastadas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En estos tiempos donde la satisfacción es propia no solo de los clientes de un negocio particular de bienes o servicios, sino este tema ha alcanzado al bienestar que deben tener los estudiantes de una casa superior de estudios, mas aún si esta es de formación especializada o de posgrado. En todo el mundo existe preocupación por parte de los directivos de esta Escuelas Superiores en el logro de la satisfacción total en sus estudiantes, es decir que cubran las expectativas que los llevó a estar dentro de sus centros de estudio; tal es así, que la calidad ofrecida debe estar dentro de los parámetros que exige la actualidad, como puede ser la infraestructura, gestión administrativa o enseñanza.

Esta Universidad no es ajena ha esta situación, ya que la Escuela de Posgrado que cuenta la UNJFSC en Huacho, mantiene un estándar de calidad educativa y se preocupa bastante por cumplir con las exigencias de sus estudiantes, ofreciéndoles aulas adecuadas, horarios que no se crucen con sus horas laborales, docentes de primer nivel y una atención rápida en trámites administrativos; con el único fin que genere confianza y elevando el nivel de calidad en los servicios educativos brindados.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la infraestructura y la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la enseñanza y la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la infraestructura y la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019.
- Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019.
- Determinar la relación entre la enseñanza y la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019.

1.4 Justificación de la investigación

Esta investigación se desarrolla porque no existe información de estudios ejecutados sobre satisfacción o calidad de servicio en sus diferentes niveles en la Escuela de Posgrado de ésta universidad y por la gran demanda que se tiene en algunas maestrías y doctorados que es muy esencial conocer los niveles de satisfacción de los estudiantes que eligen estudiar en tal Escuela. Así mismo, servirá también la información para que los directivos de la Escuela pueden tomar las mejores decisiones,

a fin de mejorar algunos aspectos sobre dimensiones que resulten con bajo nivel de satisfacción.

1.5 Delimitaciones del estudio

- La delimitación temporal comprende el desarrollo de la investigación de mayo a octubre del año 2019.
- La delimitación geográfica comprende la provincia de Huaura, departamento de Lima.
- La delimitación semántica se enmarca dentro de la calidad de servicio y los niveles de satisfacción de estudiantes.

1.6 Viabilidad del estudio

La investigación cuenta con la autorización de sus directivos dando las facilidades en la recolección de datos; así como, existe disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales por lo que viabiliza su ejecución, en el corto tiempo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Según Ortega (2015), en su investigación: *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico*. Desarrollada en la Universidad de Salamanca; se planteó como objetivo evaluar la calidad de la enseñanza a nivel universitario desde una perspectiva multidisciplinaria incluyendo características como docencia, investigación y lo relacionado con conceptos como los de innovación y transferencia de conocimiento. Construyeron para ello un cuestionario que midió la percepción de un estudiante de cuatro universidades de dos países de la Unión Europea: Alemania y España. Como conclusión principal, el autor destaca que las percepciones de los estudiantes europeos coinciden en que la Universidad como sistema educativo está camino a la globalización; es decir una enseñanza enfocada en el aspecto físico presencial y otro el creativo, dinámico e interactivo que presenta el sistema de enseñanza virtual en las diferentes plataformas que ofrecen las universidades a través del internet y las tecnologías de la información. (pp. 2, 286)

Según Alvarez, Chaparro y Reyes (2014); en su investigación: *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. Desarrollada en la ciudad de México; tuvieron como objetivo analizar los niveles de satisfacción de los estudiantes que reciben el servicio de educación superior en Universidades Estatales y Privadas. En ese sentido desde el punto de vista de los estudiantes como usuarios directos se permitieron contestar a un cuestionario diseñado por los investigadores, donde midieron variables como: Plan de estudios, Habilidad para la enseñanza docente, Métodos de enseñanza y evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo y administrativos, Infraestructura y Ambiente propicio, entre los principales resultados obtenidos encontraron que en autorrealización y habilidades para la enseñanza docente, los niveles de satisfacción fueron altos; mientras que para infraestructura y servicio de atención administrativo los niveles de satisfacción fueron bastante bajos, en la percepción de los estudiantes. (p. 5)

Según Pérez (2014), en su investigación: *Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de posgrado, desarrollada y promovida por la Pontificia Universidad Javeriana – Bogotá*; tuvo como objetivo, conocer las características socioeconómicas de los estudiantes de posgrado de esta Universidad; así como también, la oferta y demanda laboral, además de evaluar el cumplimiento de las líneas de acreditación supervisadas por el Ente Superior de Educación. Entre las conclusiones principales fueron: que la gran parte de los estudiantes de maestrías son mujeres y en el nivel doctoral son hombres, la mayoría de padres tienen nivel universitario y de las madres solo técnico; en lo referente al estado civil en el nivel de maestría gran parte son solteros, en tanto que en el nivel de doctorado los índices de casados aumentan de manera significativa. Además, también manifestaron que ellos mismos solventan sus

estudios de maestrías, mientras que en el doctorado se encuentra la presencia de las becas integrales o semi becas y finalmente estudian con el fin de lograr algún beneficio laboral y muchos de ellos estudian en la misma universidad donde culminaron su pregrado. (p. 1)

2.1.2 Investigaciones nacionales

Según Zárate (2016), en su investigación: *Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la pontificia universidad católica del Perú*. Desarrollada en la Ciudad de Lima. Tuvo como objetivo: conocer las necesidades básicas y especiales que requieren de la Universidad, de la Escuela de Posgrado y de su programa que cursa; entra los principales resultados que encuentran son las referidas a la influencia que tienen los estudiantes de los objetivos de la maestría que persiguen; asimismo, comprobaron una relación entre la satisfacción de los estudiantes con la maestría que estudian y con la Escuela de Posgrado. Finalmente hace una propuesta para mejorar el nivel de satisfacción de los estudiantes de posgrado de ésta Universidad. (p. 3)

Según Eyzaguirre (2016), en su investigación: *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. Se planteó como objetivo, conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios en relación a la expectativa formada al inicio de las actividades académicas y por tanto como éstos niveles se comportan al finalizar las actividades académicas. Frente a los resultados, el autor llegó a concluir que el nivel de expectativa al inicio de las actividades académicas fue moderado y una satisfacción también moderada al final, siendo este último con una ventaja de 10% sobre la expectativa; es decir, los estudiantes quedan con niveles de satisfacción mayor al que tenían como expectativa al inicio de la temporada académica. (p. 11)

Según Avila (2016), en su investigación: *Calidad del servicio y satisfacción, estudiantes posgrado – Ciencias Económicas y Administrativas Universidad San Pedro Chimbote – 2015*. Tuvo como objetivo: determinar como la calidad de servicio que ofrece el programa de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, influye en la satisfacción académica en los estudiantes, teniendo entre sus conclusiones principales, encontró que existe bajos porcentajes con niveles de insatisfacción, y una moderada tendencia de satisfacción en general. (p. 1)

2.2 Bases teóricas

Calidad de Servicio

En lo referente a la calidad de servicio, en la Escuela de posgrado donde se realiza la investigación, se pone la mejor disposición del personal administrativo al servicio de los estudiantes tanto a Maestría o Doctorado; sin embargo, paso a detallar algunas definiciones sobre calidad de Servicio:

Según Tarí (2000), habla sobre:

Una ampliación del concepto tradicional de calidad. En la actualidad ya no podemos hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino que la nueva visión ha evolucionado hacia el concepto de la calidad total. La calidad del producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa; pero si bien con la visión tradicional se trataba de conseguir a través de una función de inspección en el área de producción, en el enfoque moderno la perspectiva se amplía, considerando que va a ser toda la empresa la que va a permitir alcanzar esta meta, fundamentalmente a través de la prevención. Según esta nueva visión, podrá mejorar la calidad del producto o servicio si mejora la calidad global de la empresa,

es decir, si ésta se convierte en una organización de calidad, refiriéndose a una empresa avanzada en calidad porque ha implantado la dirección de la calidad. El término calidad se relaciona muchas veces con un producto o servicio extraordinario o excepcional. (pp. 21- 22)

En este contexto la definición de calidad descrita por el autor, trata de enfocarlo a que no se debe tomar la calidad de un servicio o bien como algo imposible o extremadamente perfecto, solo se debe cumplir con las garantías que se establecen, logrando así un bienestar en los usuarios.

Para Mora, (2011), define a la Calidad de Servicio:

Bajo el supuesto que todos los miembros de la empresa y todos los aspectos relacionados con la organización, se implican para alcanzarla. Se centra así en una premisa: si se logra la implicación de todos los miembros de la organización en la mejora continua de la calidad en cada una de las actividades que realiza, se obtiene la calidad en todo lo relacionado a la organización, es decir, la calidad deja de ser un calificativo exclusivo para un producto y pasa a ser un concepto que envuelve todas las actividades en las que esté inmersa la organización. (p. 150)

Según el autor pone en claro que, para llegar a la calidad óptima, es necesario contar con el compromiso de toda la empresa o institución para de esta manera lograr la calidad del producto o servicio de manera integral.

Cliente

Según tarí (2000), sobre el cliente opina:

Respecto a la segunda parte de la definición de la calidad, los clientes pueden ser internos y externos. Los externos no sólo incluyen a los usuarios finales sino también a todos los destinatarios del bien o servicio ajeno a la empresa como comerciantes, intermediarios, etc. Mientras los internos engloban todos aquellos receptores de un bien o servicio dentro de la empresa. Es necesario que el cliente interno reciba un producto adecuado del anterior eslabón de la cadena para hacer bien su trabajo, con el fin de que el cliente externo pueda recibir finalmente la calidad que cumple con sus necesidades y expectativas. (pp. 32-33)

Los clientes son tan importantes en una empresa si se trata de un negocio, pero lo es también si se refiere al cliente que hace uno de un servicio y en especial si este servicio es ofrecido por alguna institución pública o privada, interesa además analizar sus gustos, preferencias, actitudes, para poder medir su satisfacción de manera más real, mejorando los puntos débiles en la gestión administrativa tratándose de una entidad que imparte educación superior como lo es la Escuela de Posgrado, en la que desarrollaré la investigación.

La Excelencia en el Servicio

En lo referente a la excelencia en el servicio otorgado, Tigani (2006) comenta:

La excelencia en servicio, solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada. Ignorar cuales son los valores de los clientes es una actitud arrogante y descuidada, porque el valor es lo que realmente motivará una transacción y sin embargo es subjetivo. Una idea equivocada, es pensar que siempre debo aumentar el precio del servicio para aumentar el valor entregado al cliente, pero puedo usar creatividad para que esto no sea así. Para Uds., por ejemplo, una

fotografía de mis hijas no tiene mayor valor (no pagarían por ella), por tratarse de niñas desconocidas, pero sin embargo tiene gran valor para mí. Una prenda de las que utiliza la selección nacional de fútbol tiene un precio determinado en el comercio, pero este no será el mismo si dicha prenda perteneció a uno de los integrantes destacados del plantel. En consecuencia el precio y el valor no guardan una correspondencia tan fuerte, como para no intentar agregar valor sin afectar los precios. Debemos consultar a nuestros clientes, actuales, potenciales y aun a los clientes perdidos, para determinar la oferta de valor adecuada. Estas son las consideraciones que debo analizar antes de armar el paquete de valor que ofrecerá un negocio determinado. Este paquete de valor es un conjunto de cosas tangibles e intangibles que determinan para el cliente el valor integral recibido. (pp. 13 - 14)

Esta relación que nos habla Tigani, es referencial a un negocio, pero llevándolo al concepto de servicio; es importante conocer lo que piensa el usuario, si en un negocio común llegaría el cliente cuando se le ofrece un valor agregado; tal vez, una canchita, algún aperitivo, en el servicio educacional también se debe buscar alternativas que hagan atractiva la decisión de un usuario a tener la preferencia con nosotros; y por tanto se debe estimular con lo que le gustaría encontrar a un estudiante en una Escuela de Posgrado, como puede ser: equipos audiovisuales con mayor tecnología, habilitar las plataformas de comunicación, aplicativos de comunicación docente-estudiante, grupos mas pequeños a fin de trabajar los proyectos o tesis de manera integral y real, en fin presentar opciones que hagan la diferencia con la competencia, sin pensar en la arrogancia ni la necesidad de ser únicos. Es decir, para ello se debe evaluar a través de un estudio de mercado, lo que el usuario realmente le gustaría encontrar si se decide a estudiar en esta Escuela.

Dimensiones de calidad

Según Tigani (2006), define 7 dimensiones que miden la calidad en el servicio: Respuesta, atención, comunicación, accesibilidad, amabilidad, credibilidad y comprensión.

Respuesta

Según Tigani define la respuesta como:

La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio, es algo que difícilmente agregue valor para el cliente. Si se trata de servicio hospitalario, la falta de capacidad de respuesta puede ser trágica. A mi criterio, la capacidad de respuesta es como el primer servicio en el tenis. Cuando se ha errado el primero hay que ser muy cuidadoso en el segundo, para no perder. (p. 33)

Como dice el autor la capacidad de respuesta debe ser inmediata, en un servicio educativo superior, los usuarios siempre requieren atención a sus dudas por mas que éstas sean negativas, pero es importante darle una respuesta a los usuarios que calme su inquietud educativa.

Atención

Según Tigani define la atención como:

Todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y, además, invitado a regresar. Para este punto, recomiendo leer el libro "Hey I'm the customer" del autor Ron Willingham. (p. 33)

En cierta forma, los usuarios se sienten muy a gusto y satisfechos si son escuchados y se les presta atención a sus inquietudes, es bueno atenderlos en la mejor de las formas para hacerles sentir bien.

Comunicación

Según Tigani define la comunicación como:

Establecer claramente que estamos entendiendo a nuestro cliente y que también nosotros estamos siendo entendidos. No debemos dejarnos seducir por la jerga que su utiliza en nuestra especialidad, podemos estar en presencia de alguien que no entienda nada acerca de lo que le estamos hablando. Es espantoso esperar para que luego alguien nos comunique que está en el lugar equivocado o a la hora equivocada, etc. (p. 34)

Los usuarios de posgrado, eventualmente llegan de todas partes, no solo de la gran ciudad, sino también de las zonas lejanas, rurales y por tanto se debe establecer la mejor forma de comunicación posible con ellos para mejorar su servicio recibido.

Accesibilidad

Según Tigani define la accesibilidad como: “¿Dónde estoy cuando me necesitan?; ¿Cuántas veces suena mi teléfono antes que alguien lo atienda?; ¿Cuántas personas han querido mis servicios y no lograron encontrarme o comunicarse conmigo a tiempo?” (p. 34).

Otra de las cosas importantes es que el usuario tenga acceso inmediato de alguna de las maneras ya sea personal o mediante los medios aplicativos, con el fin de no perder ese contacto directo, en donde los estudiantes puedan absolver sus dudas.

Amabilidad

Según Tigani define la amabilidad como:

Debemos generar capacidad para mostrar afecto por el cliente interno y externo. Se debe respetar la sensibilidad de la gente, porque muchas veces es altamente vulnerable a nuestro trato. Cuando se trata de atender reclamos, quejas y clientes irritables, no hay nada peor que una actitud simétrica o de mala voluntad. (p. 35)

El trato con amabilidad es lo que todos buscamos, y los estudiantes de posgrado no son ajenos a ello, muchas veces no se les puede cumplir con sus solicitudes, pero cuando son atendidos con amabilidad y cortesía, se quedan realmente satisfechos.

Credibilidad

Según Tigani define la credibilidad como:

Nunca se debe mentir al cliente, porque después de una mentira, el cliente solo puede esperar nuevas mentiras y violaciones a su dignidad. No debemos jamás prometer algo en falso, porque una promesa incumplida es un atentado a nuestra credibilidad. Crear expectativas exageradas, indica falta de compromiso con el cliente y desprecio por la verdad. Un viejo cuento, dice que el tigre le preguntó al león por qué rugía todo el tiempo. El león le contestó, que ser el rey de la selva era algo que valía la pena anunciar. Un conejo que escuchó la conversación probó el consejo y esa noche el tigre y el león comieron conejo. (p. 35)

Es mejor ser sincero con los estudiantes de posgrado, ya que ellos son profesionales y muchos de ellos ya han llevado otra Maestría o doctorado; por tanto, no son gente improvisada, son capaces incluso de reclamar algo que se les pudo haber ofrecido y no

se cumplió, eso generaría no solo incomodidad sino falta de credibilidad o pérdida de la misma y eso se transmite por la red social en otros futuros estudiantes de posgrado.

Comprensión

Según Tigani define la comprensión como:

Debemos esforzarnos por entender que es lo que nuestro servicio significa para el cliente. Para un técnico que repara refrigeradores, un servicio puede significar un cambio de termostato, pero para el cliente es solucionar algo que afecta la alimentación de su familia. Para un vendedor de inmobiliaria, atender a un cliente puede significar completar su turno, pero para la pareja que lo visita, significa ver su futuro "nido de amor" y el lugar donde crecerán sus hijos. (p. 36)

La falta de comprensión hace que el estudiante que recibe un servicio educativo, lo tome como de mala calidad, aun siendo las mejores condiciones que ofrezca la Escuela, siempre pondera mas estas características que hacen la diferencia entre la competencia.

En todo caso cabe precisar que además de estas características, son importantes tenerlas dentro de tres grandes dimensiones como son: la infraestructura (carpetas, aulas acondicionadas, equipos de cómputo y digital), la parte académica (la metodología del docente, el conocimiento y manejo del tema, las calificaciones transparentes y justas) y la parte de gestión administrativa (una empatía buena con el estudiante y las características que se han visto líneas atrás); que son los elementos mas importantes que los estudiantes como producto final, evaluarían su satisfacción y es justo estas tres dimensiones las que en esta investigación se evaluarán.

Satisfacción del usuario

Para Calva (2009), define la satisfacción del usuario como:

La razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos. Sin embargo, esta concepción de satisfacción es muy limitada y carece del contexto teórico de las necesidades de información, ya que no se trata sólo de que el sujeto esté complacido o contento, sino de que responda a necesidades de información que se formaron a través de todo un proceso. Entonces, la satisfacción, enmarcada dentro de la teoría de las necesidades de información, es entendida como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información. Para satisfacer las necesidades de información una persona debe presentar un comportamiento informativo, como por ejemplo: consultar a sus vecinos, ir a la biblioteca, dirigirse a un servicio de información o valerse de su experiencia. (pp. 3-4)

Elementos de la Satisfacción del Usuario

Según Calva (2009):

El fenómeno de las necesidades de información en su fase de satisfacción consta, además, de los elementos que se desarrollarán a continuación: a) El tiempo b) La pertinencia c) La relevancia d) La precisión e) La recopilación f) Valoración de la satisfacción y g) Uso de la información. (p. 21).

2.3 Bases filosóficas

Por lo descrito anteriormente lo interesante en la calidad de servicio es el valor que le pueda asignar un estudiante al campo educativo que le brinda la Escuela de Posgrado donde estudia, ya que su percepción va a ser medida a través de la satisfacción integral en ellos. Tal es así, que estos valores los considero dentro de la filosofía axiológica.

La Axiología

Para Monsalve (2011), la axiología o filosofía de los valores es:

La rama de la filosofía que estudia la naturaleza de los valores y juicios valorativos.

El término axiología fue empleado por primera vez por Paul Laupie en 1902 y posteriormente por Eduard Von Hartman en 1908. La axiología no sólo trata en su mayoría intelectual y moral de los valores positivos, sino también de los valores negativos, analizando los principios que permiten considerar que algo es o no valioso, y considerando los fundamentos de tal juicio. Algunos filósofos como los alemanes Heinrich Rickert o Max Scheler han realizado diferentes propuestas para elaborar una jerarquía adecuada de los valores. En este sentido, puede hablarse de una 'ética axiológica'. Desde el punto de vista ético, la axiología es una de las dos principales fundamentaciones de la Ética junto con la deontología. El estudio griego culmina con el desarrollo de un sistema de valores. Los valores pueden ser objetivos o subjetivos. Ejemplos de valores objetivos incluyen el bien, la verdad o la belleza, siendo finalidades ellos mismos. Se consideran valores subjetivos, en cambio, cuando estos representan un medio para llegar a un fin (en la mayoría de los casos caracterizados por un deseo personal). Además, los valores pueden ser fijos (permanentes) o dinámicos (cambiantes). Los valores también pueden diferenciarse a base de su grado de importancia y pueden ser conceptualizados en términos de una jerarquía, en cuyo caso algunos poseerán una posición más alta que otros. El problema fundamental que se desarrolla desde los orígenes mismos de la axiología,

hacia fines del siglo XIX, es el de la objetividad o subjetividad de la totalidad de los valores. La Axiología se divide en dos grandes ramas: Ética: en cuanto a teoría de los valores morales o de lo bueno. Estética: en cuanto a teoría de los valores artísticos o de lo bello. (p. 1)

2.4 Definición de términos básicos

Servicio:

Es cualquier trabajo hecho por una persona en beneficio de otra. Esta definición nos hace claro que quienes de alguna manera están dependiendo de nuestro trabajo, son nuestros clientes sin importar si están de éste u otro lado del mostrador. Esto es lo que alimenta el concepto de cliente interno y aquellas personas que no están sirviendo a los clientes en forma directa, deben servir a los que sí lo hacen. (p. 26).

Calidad:

Es la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien. Las cosas tangibles pueden ser comparadas entre sí para observar su proximidad al ideal o standard, pero tratándose de servicio y de las diferentes percepciones de los clientes, la mayor calidad no la dará el apego a un standard, sino la superación de las expectativas que cada cliente tenga de lo recibido. (p. 25).

Calidad Total de Servicio:

Es la situación en la cual, una empresa otorga calidad y servicios superiores a sus clientes, propietarios y empleados. Significa que todas las características, actos e información deben aumentar la capacidad de producir valor para el cliente. Existen

cinco niveles de calidad en el servicio: fuera de competencia, mediocridad, presencia y responsabilidad, compromisos serios, excelencia. (p. 26).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La calidad de servicio se relaciona de manera significativa, directa y moderada con la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019.

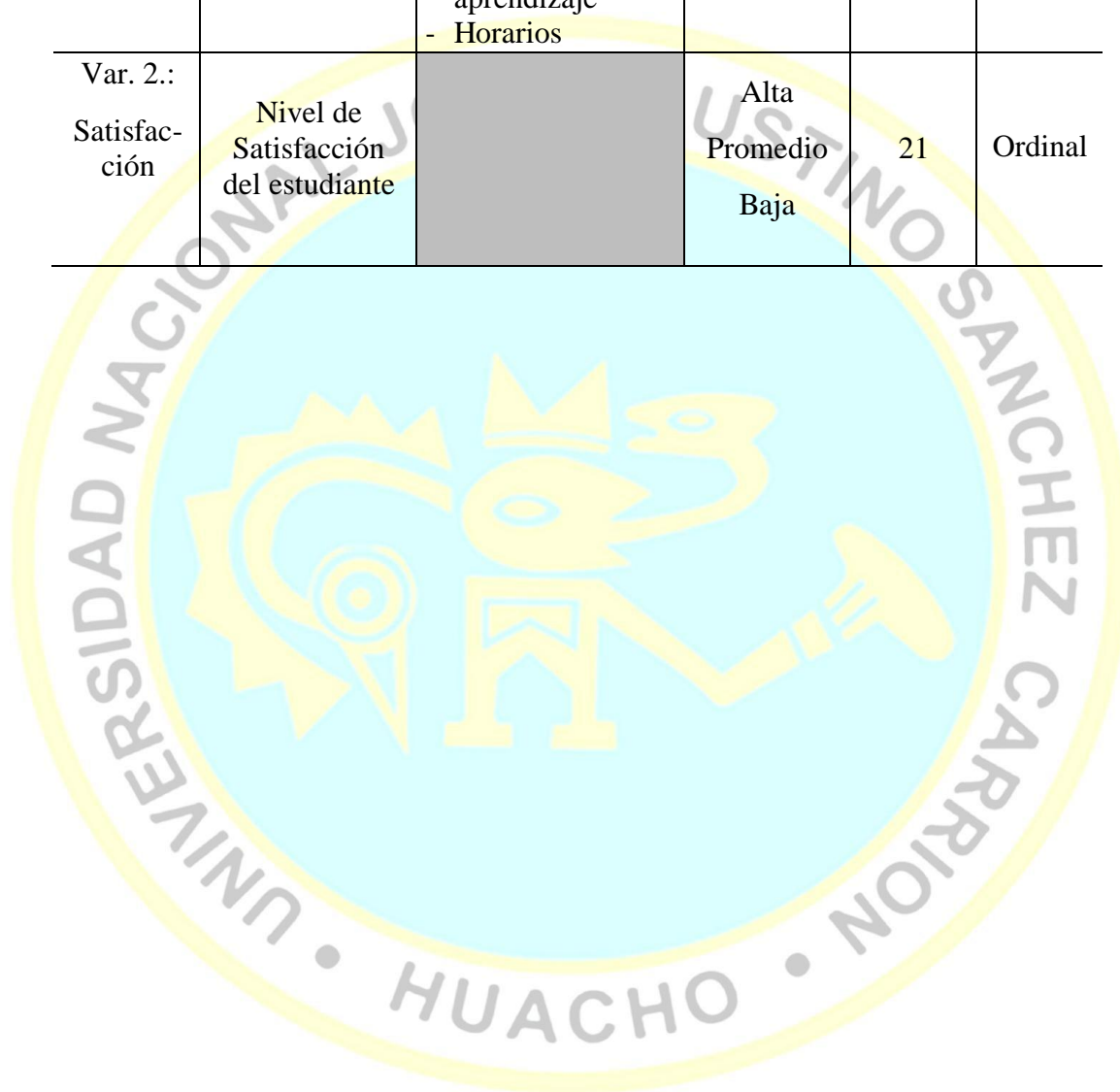
2.5.2 Hipótesis específicas

- La calidad en infraestructura se relaciona de manera significativa, directa y moderada con la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019.
- La calidad en gestión administrativa se relaciona de manera significativa, directa y moderada con la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019.
- La calidad en enseñanza se relaciona de manera significativa, directa y moderada con la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nivel	Ítems	Medida
Var. 1.: Calidad de Servicio	Infraestructura	- Aulas - Equipamiento - Mobiliario - Acceso - Luz - Seguridad - Servicios higiénicos - Ventilación	Buena Aceptable Pésima	1,2,3,4, 5,6,7,8	Ordinal
	Gestión administrativa	- Respuesta - Atención - Comunicación - Accesibilidad	Buena Aceptable	9,10,11, 12,13, 14,15	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Credibilidad - Comprensión 	Pésima		
	Enseñanza	<ul style="list-style-type: none"> - Didáctica - Estrategias de evaluación - Actitud del docente - Habilidades de aprendizaje - Horarios 	<p>Buena</p> <p>Aceptable</p> <p>Pésima</p>	16,17,18,19,20	Ordinal
Var. 2.: Satisfacción	Nivel de Satisfacción del estudiante		<p>Alta</p> <p>Promedio</p> <p>Baja</p>	21	Ordinal



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El diseño es No experimental, de tipo descriptivo - correlacional de corte transversal, enfoque cuantitativo de nivel aplicado. Ya que no se va realizar la manipulación de las variables, solo se tomará en un solo momento la información a través de un cuestionario para medir ambas variables.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está conformada alrededor de 1300 estudiantes (Fuente: Escuela de Posgrado UNJFSC al 2019-II), de nivel posgrado matriculados en los diferentes programas tanto de Maestrías y Doctorados. Los Estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, fluctúan entre los 22 a 50 años aproximadamente, de condición socioeconómica media, con población mixta entre hombres y mujeres. Dicha población estudiantil asiste con regularidad a sus clases los fines de semana, vale decir sábados y domingos en el caso de programas de Maestría y sábados en caso de Programas de Doctorados.

3.2.2 Muestra

Se calculó el tamaño muestral basados en una muestra probabilística para una población conocida, finita, contando con 95% de confianza, una proporción de éxito del 0.05, así como un error de muestreo del +/-5.86% para la variación de los cálculos inferenciales. Cuyo resultado es:

$$n = (Z^2PQN) / [Z^2PQ + E^2(N-1)]$$

$$n = (1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 1300) / (1.96^2 * 0.5 * 0.5 + 0.0586^2 * 1299)$$

$$n = 230$$

La muestra se seleccionó de manera proporcional de acuerdo al número de estudiantes por programa, usando el método sistemático dentro de cada aula para la recolección de datos.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Instrumento

Se construyó un cuestionario de 21 ítems, dividido en 4 dimensiones: Calidad de Servicio: Infraestructura (compuesta por 8 indicadores), gestión administrativa (compuesta por 7 indicadores), enseñanza (compuesta por 5 indicadores) y satisfacción académica.

Técnica

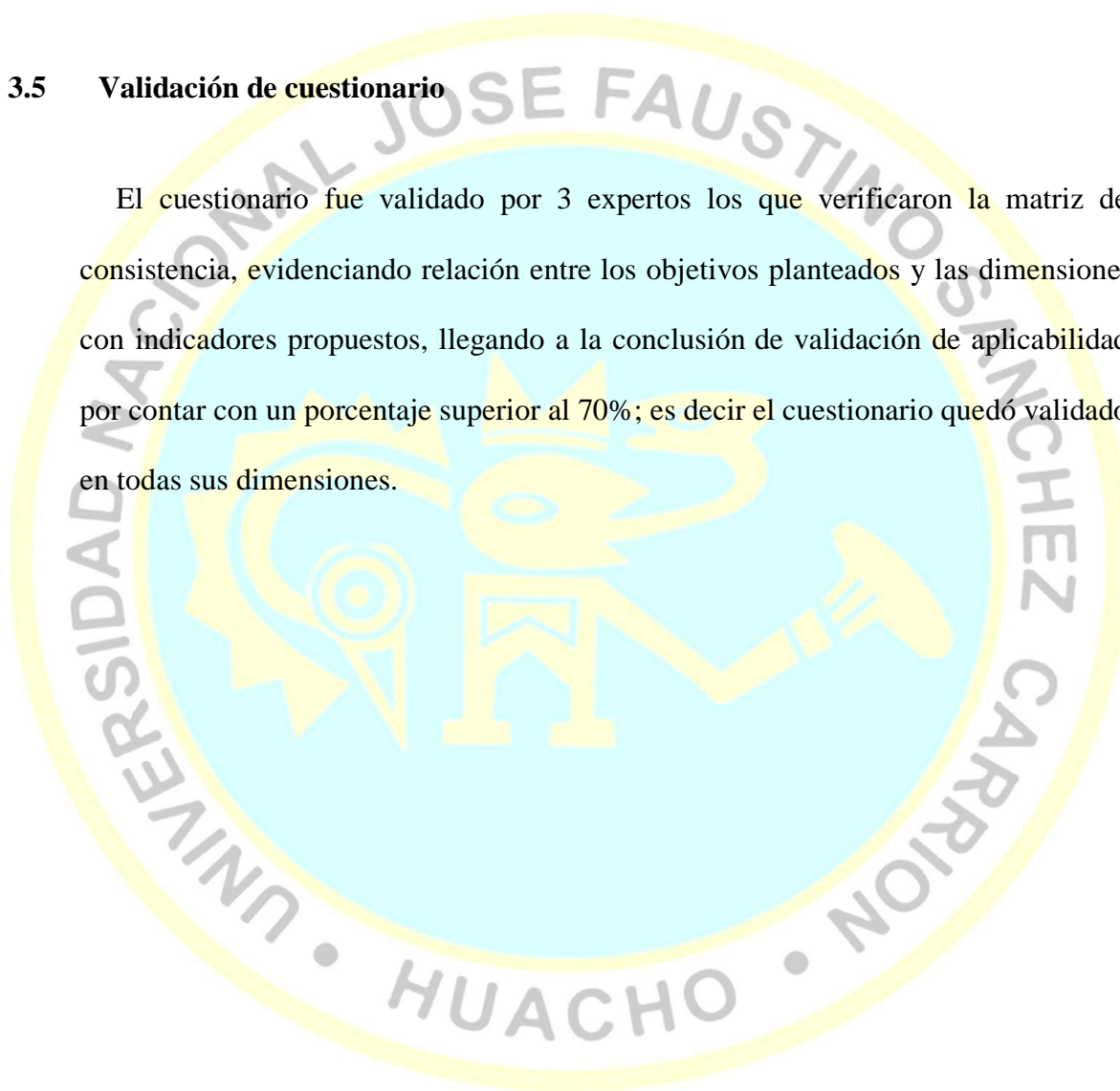
Se usó la técnica de encuesta para la recolección de datos, a cada estudiante seleccionado sistemáticamente, en cada programa dentro del marco muestral. Cada estudiante llenó el cuestionario en forma anónima, personal en un tiempo promedio de 10 minutos aproximadamente con el fin de medir las variables con la mayor objetividad y sinceridad posible.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de los datos recolectados en el cuestionario, se utilizó el software estadístico SPSS 25 Versión a modo de prueba. Se elaboraron para ello tablas de frecuencia, gráficos descriptivos y prueba rho de spearman para la contrastación de las hipótesis a evaluar.

3.5 Validación de cuestionario

El cuestionario fue validado por 3 expertos los que verificaron la matriz de consistencia, evidenciando relación entre los objetivos planteados y las dimensiones con indicadores propuestos, llegando a la conclusión de validación de aplicabilidad por contar con un porcentaje superior al 70%; es decir el cuestionario quedó validado en todas sus dimensiones.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Análisis de fiabilidad

Según la prueba de Cronbach, resulta ser el alfa 0.905, es decir los resultados tienen el 90.5% de alta confiabilidad.

Tabla A

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	21

Nivel de Satisfacción

Tabla 1

Nivel de Satisfacción en los estudiantes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	18	7,8
Promedio	76	33,0
Alta	136	59,1
Total	230	100,0

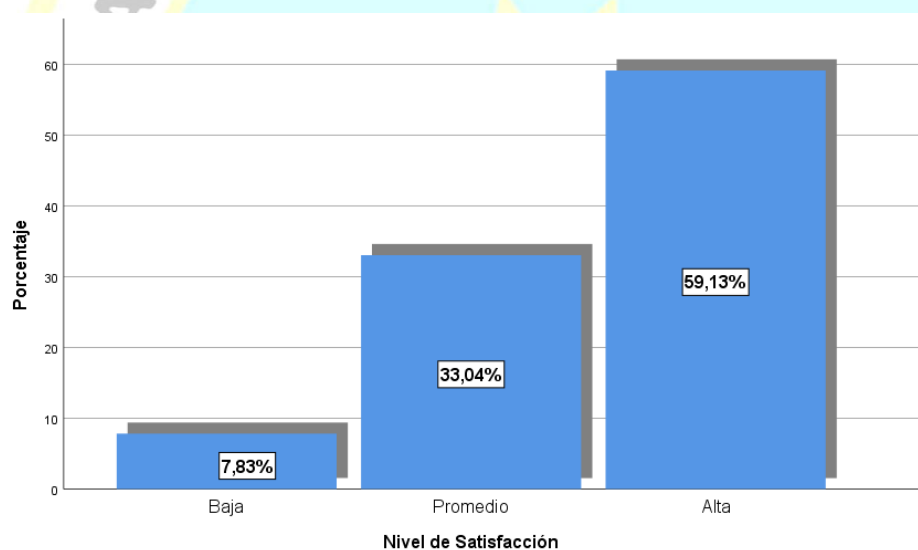


Figura 1: *Nivel de Satisfacción en los estudiantes*

Calidad de Servicio

Tabla 2

Calidad de servicio en los estudiantes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	4	1,7
Aceptable	56	24,3
Buena	170	73,9
Total	230	100,0

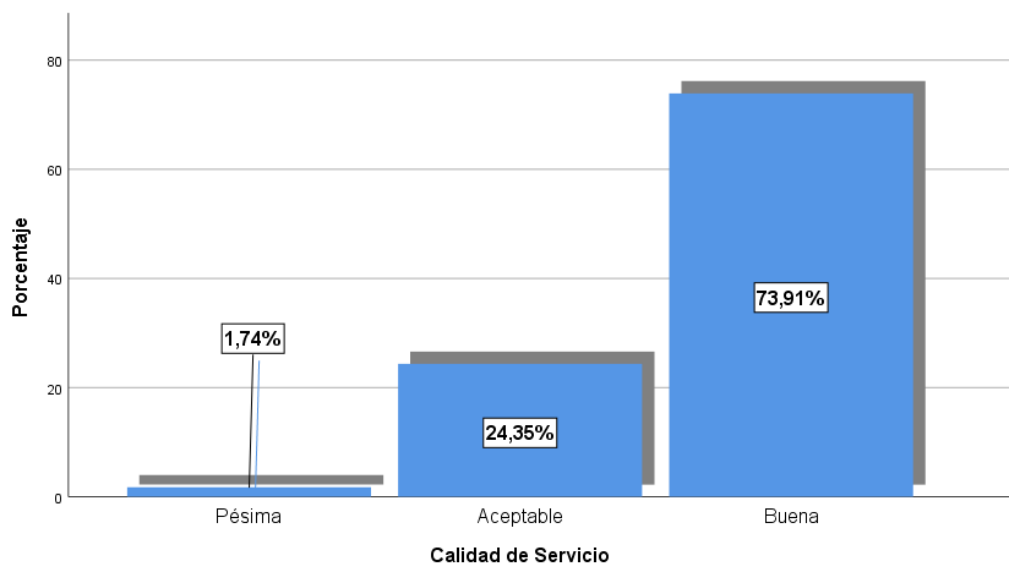


Figura 2: *Calidad de Servicio en los estudiantes*

Infraestructura

Tabla 3

Calidad de Servicio sobre Infraestructura en los estudiantes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	2	,9
Aceptable	44	19,1
Buena	184	80,0
Total	230	100,0

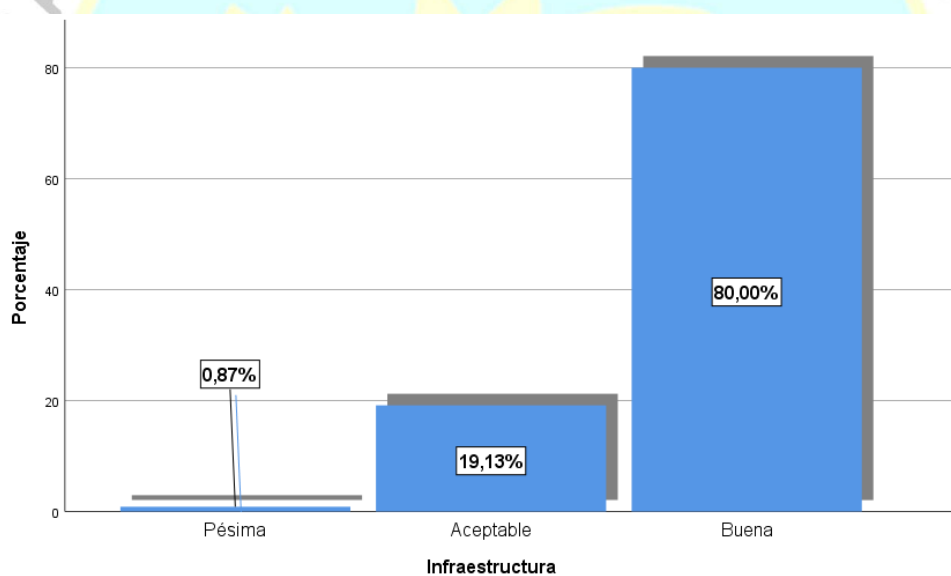


Figura 3: *Calidad de Servicio sobre Infraestructura en los estudiantes*

Gestión Administrativa

Tabla 4

Calidad de Servicio sobre Gestión Administrativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	30	13,0
Aceptable	78	33,9
Buena	122	53,0
Total	230	100,0

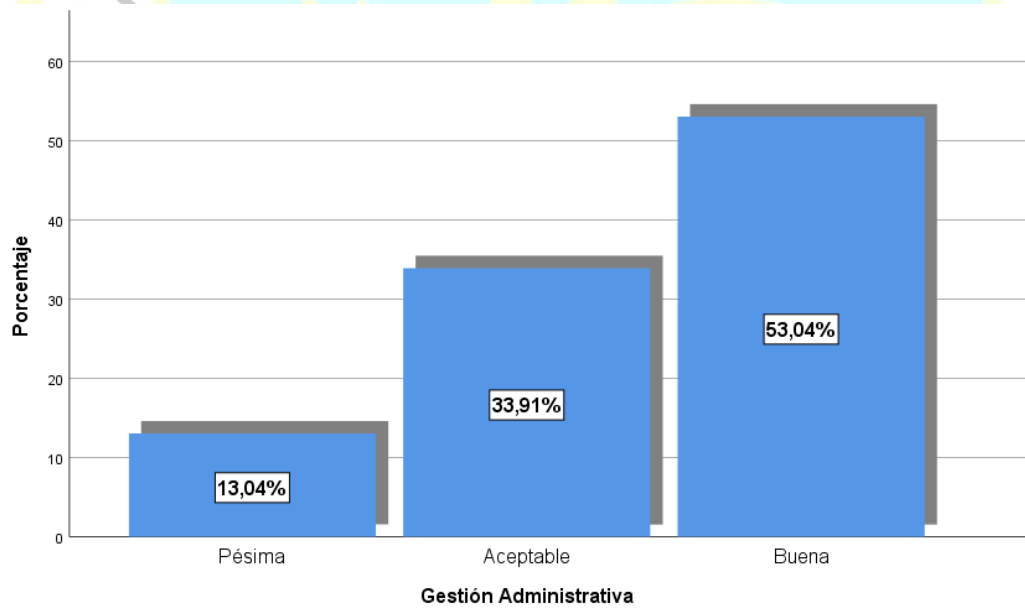


Figura 4: *Calidad de Servicio sobre Gestión Administrativa*

Enseñanza

Tabla 5

Calidad de Servicio sobre Enseñanza en los estudiantes

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Pésima	4	1,7
Aceptable	40	17,4
Buena	186	80,9
Total	230	100,0

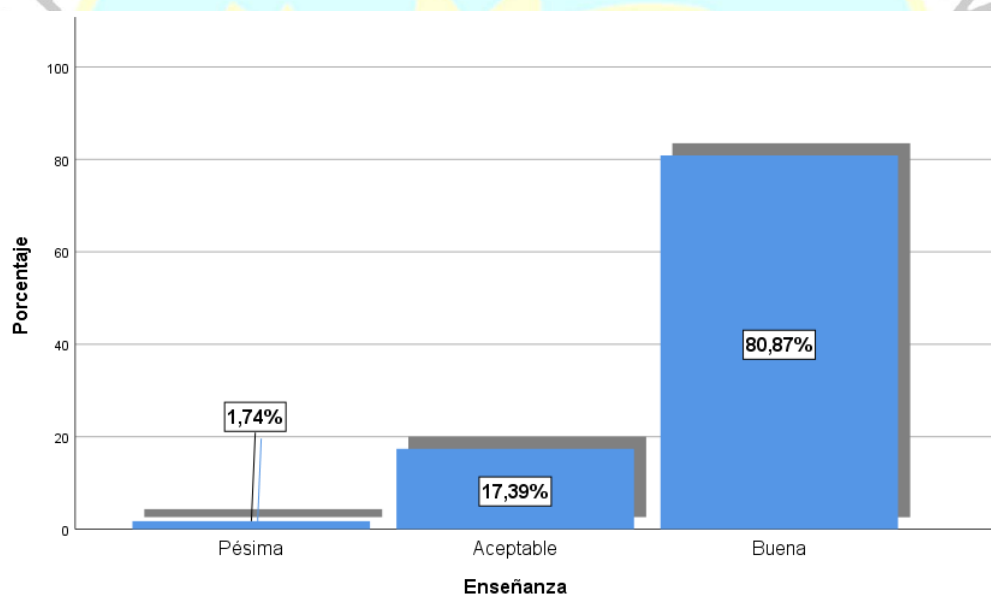


Figura 5: *Calidad de Servicio sobre Enseñanza en los estudiantes*

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General: “La calidad de servicio se relaciona de manera significativa, directa y moderada con la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019”.

Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.000) menor al nivel de error máximo permisible ($\alpha=0.01$), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: calidad de servicio y nivel de satisfacción son independientes) y por tanto a un 99% de confianza podemos afirmar que existe una alta correlación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en los estudiantes; además podemos decir que la relación resultó ser positiva de nivel moderado (47.5%).

Tabla 6

Correlación entre Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción

			Calidad de Servicio	Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,475**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	230	230
Nivel de Satisfacción	Nivel de Satisfacción	Coeficiente de correlación	,475**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	230	230

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

Hipótesis Específica 1: “La calidad en infraestructura se relaciona de manera significativa, directa y moderada con la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019”.

Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.000) menor al nivel de error máximo permisible ($\alpha=0.01$), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: calidad de servicio sobre infraestructura y nivel de satisfacción son independientes) y por tanto a un 99% de confianza podemos afirmar que existe una alta correlación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en los estudiantes; además podemos decir que la relación resultó ser positiva de nivel moderado (36.4%).

Tabla 7

Correlación entre Calidad de Servicio sobre Infraestructura y Nivel de Satisfacción

			Infraestructura	Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Infraestructura	Coefficiente de correlación	1,000	,364**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	230	230
Nivel de Satisfacción		Coefficiente de correlación	,364**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	230	230

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

Hipótesis Específica 2: “La calidad en gestión administrativa se relaciona de manera significativa, directa y moderada con la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019”.

Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.000) menor al nivel de error máximo permisible ($\alpha=0.01$), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: calidad de servicio sobre gestión administrativa y nivel de satisfacción son independientes) y por tanto a un 99% de confianza podemos afirmar que existe una alta correlación significativa entre la calidad de servicio sobre gestión administrativa y el nivel de satisfacción en los estudiantes; además podemos decir que la relación resultó ser positiva de nivel moderado (43.1%).

Tabla 8

Correlación entre Calidad de Servicio sobre Gestión Administrativa y Nivel de Satisfacción

			Gestión Administrativa	Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,431**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	230	230
	Nivel de Satisfacción	Coefficiente de correlación	,431**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	230	230

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

Hipótesis Específica 3: “La calidad en enseñanza se relaciona de manera significativa, directa y moderada con la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019”.

Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.000) menor al nivel de error máximo permisible ($\alpha=0.01$), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: calidad de servicio sobre enseñanza y nivel de satisfacción son independientes) y por tanto a un 99% de confianza podemos afirmar que existe una alta correlación significativa entre la calidad de servicio sobre enseñanza y el nivel de satisfacción en los estudiantes; además podemos decir que la relación resultó ser positiva de nivel moderado (43.1%).

Tabla 9

Correlación entre Calidad de Servicio sobre Enseñanza y Nivel de Satisfacción

			Enseñanza	Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman	Enseñanza	Coefficiente de correlación	1,000	,489**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	230	230
Nivel de Satisfacción	Nivel de Satisfacción	Coefficiente de correlación	,489**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	230	230

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

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En esta investigación se tuvo como resultados principales, una alta correlación entre la calidad de servicio, tanto en infraestructura, gestión administrativa y enseñanza con la satisfacción académica en los estudiantes de posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, siendo una relación positiva; es decir, mientras mas se eleve la calidad de servicio aumenta de manera moderada la satisfacción en los estudiantes llamados usuarios.

Así mismo, Ortega en el año 2015, en una investigación con estudiantes de nivel superior de Salamanca, llego a concluir que la percepción de estos estuvo enfocada en el uso de las plataformas virtuales como medio de educación complementario elevando así los niveles de satisfacción en los estudiantes, ya que el sistema educativo esta globalizándose; esto hace pensar que nuestra Escuela de Posgrado, debe ir también enfocándose en el uso de nuevas tecnologías educativas para de esta manera entrar al mundo globalizado de la educación superior.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Luego de ejecutar los cuestionarios y analizar los resultados, llego a las siguientes conclusiones:

- Existe una correlación altamente significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en los usuarios. Además se determinó que hay una relación positiva de nivel moderado entre las variables; es decir, a mejor calidad de servicio recibida aumenta los niveles de satisfacción en los estudiantes de Posgrado (47.5%).
- Se encontró también una correlación altamente significativa entre la calidad de servicio en infraestructura y la satisfacción; y una relación directa de nivel moderado entre estas variables (36.4%).
- Asimismo, se comprobó una alta correlación significativa entre la calidad de servicio sobre gestión administrativa y el nivel de satisfacción; contando también con una relación directa de nivel moderado (43.1%).
- Finalmente se determinó la existencia de una correlación altamente significativa entre la calidad de servicio en enseñanza con el nivel de satisfacción académica en los estudiantes. Teniendo una relación positiva de nivel moderado (48.9%).

6.2 Recomendaciones

- Implementar el uso de las plataformas educativas de manera virtual, que estreche la relación académica entre los docentes y los estudiantes de posgrado.
- Repetir la aplicación de los cuestionarios en cada ciclo para identificar los incrementos porcentuales, en lo referente a la percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicio recibida y sus niveles de satisfacción.



REFERENCIAS

7.2 Fuentes bibliográficas

- Alvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Avila, Y. (2016). *Calidad del servicio y satisfacción, estudiantes posgrado - Ciencias Económicas y Administrativas Universidad San Pedro Chimbote - 2015*. Chimbote: Universidad San Pedro.
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Eyzaguirre, O. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Monsalve, D. (24 de mayo de 2011). *filosofandodms*. Obtenido de http://www.filosofandodms.blogspot.com/2011/05/axiologia_24.html
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, pp. 146-162.
- Ortega, J. (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Perez, Y. (2014). *Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de posgrado*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. España: Universidad de Alicante.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Argentina: Liderazgo 21.
- Zárate, J. (2016). *Calidad de servicios para estudiantes de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

ANEXOS

Cuestionario sobre Calidad y Satisfacción de Servicio Educativo

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la UNJFSC. 2019.

Instrucciones: Lea cada ítem y marque con un aspa (X) o circule la opción que usted considere, adecuada a la verdad. La información que se obtenga será de carácter anónimo y solo se utilizará con fines estadísticos.

Ítem	Indicador	En desacuerdo 1	Indiferente 2	De acuerdo 3
1	La Escuela cuenta con aulas en buenas condiciones.	1	2	3
2	Las aulas están equipadas con medios audiovisuales.	1	2	3
3	Se cuenta con las suficientes carpetas unipersonales, en buenas condiciones.	1	2	3
4	El acceso a las aulas es fácil.	1	2	3
5	Los ambientes tienen buena iluminación.	1	2	3
6	Los ambientes de Posgrado son seguros, interna y externamente.	1	2	3
7	Los servicios higiénicos son suficientes y guardan la limpieza y confort necesarios.	1	2	3
8	Los ambientes tienen suficiente ventilación.	1	2	3
9	La capacidad de respuesta en la parte administrativa es buena.	1	2	3
10	La atención es eficiente.	1	2	3
11	Existe buena comunicación entre estudiantes – gestión.	1	2	3
12	No hay restricción en el acceso a los módulos administrativos.	1	2	3
13	El trato es amable por parte de los directivos y personal administrativo.	1	2	3
14	La Escuela de Posgrado cuenta con la suficiente credibilidad.	1	2	3
15	Se siente que el personal administrativo te comprende muy bien.	1	2	3
16	La didáctica usada por el docente es buena.	1	2	3
17	Las evaluaciones son justas y transparentes.	1	2	3
18	El docente te atiende y atiende tus dudas.	1	2	3
19	Se logra el aprendizaje con la metodología usada por el docente.	1	2	3
20	Los horarios son adecuados.	1	2	3
21	Se siente satisfecho con el servicio educativo recibido.	1	2	3

Dr. Cristián Iván Ecurra Estrada
ASESOR

Dr. Timoteo Solano Armas
PRESIDENTE

Dr. William Andrés Guzmán Sánchez
SECRETARIO

Mo. Máximo Romero Ortiz
VOCAL

