



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA



(Creado por Ley 25265)

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

TESIS

**SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
UNIVERSITARIO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL
ESTUDIANTE DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Educativa

PRESENTADO POR:

Bach. Ramón CHOCCE ANTONIO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

MENCIÓN EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR

HUANCAMELICA, PERÚ

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA



(CREADO POR LEY N° 25265)

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Ante el Jurado conformado por los docentes: **Mtro. Cesar ORE FLORES**, **Dr. Cerapio Nicéforo QUINTANILLA CONDOR** y **Mg. Raúl QUINCHO APUMAYTA**.

Asesor: Mg. Félix Amadeo CANALES CONCE.

De conformidad al Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 330-2019-CU-UNH y modificado con Resolución N° 0552-2021-CU-UNH.

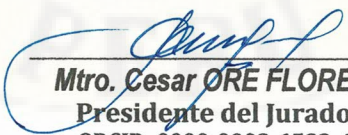
El Candidato al **GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN; MENCIÓN EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR.**

Don, **Ramon CHOCCE ANTONIO**, procedió a sustentar su trabajo de Investigación titulado: **SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO UNIVERSITARIO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTE DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA.** Mediante Resolución Directoral N° 523-2022-EPG-R/UNH, fija la hora y fecha para el acto de sustentación de la tesis.

Luego, de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los Miembros del Jurado, se dio por concluido al ACTO de sustentación de forma síncrona, a través del Aplicativo Microsoft Teams, aprobado con Resolución N° 0340-2020-EPG-R/UNH, realizándose la deliberación, calificación y resultando:

Con el calificativo: Aprobado ☒ Por: **MAYORIA**
Desaprobado ☐

Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, a los dieciséis días del mes de mayo del año **2022**.


Mtro. Cesar ORE FLORES
Presidente del Jurado
ORCID: 0000-0002-6582-4313
DNI N°: 40360827


Dr. Cerapio Nicéforo QUINTANILLA CONDOR
Secretario del Jurado
ORCID: 0000-0001-7639-3785
DNI N°: 19883304


Mg. Raúl QUINCHO APUMAYTA
Vocal del Jurado
ORCID: 0000-0001-6957-3999
DNI N°: 20085370

ASESOR

Mg. Félix Amadeo CANALES CONCE

ORCID: 0000-0003-4421-6682

DNI N°:23205266

DEDICATORIA

Este estudio dedico con mucho afecto a todos mis colegas de estudio de la maestría y a la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación.

En memoria de mi madre Hermenegilda Antonio Llancari, por su iluminación y a mis hermanos quienes me apoyaron en todo aspecto para realizarme un profesional y ejercer mi ciudadanía en marco de la ética.

A mi hijo Abdiel por inspirarme a la superación como persona y profesional.

AGRADECIMIENTOS

A la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, a los docentes y compañeros de la mención de Investigación y Docencia Superior, por haber socializado las experiencias formativas, para el logro de nuestras metas.

Así mismo, agradezco a mi asesor, quien, con paciencia, tolerancia, experiencia y demás virtudes que los caracterizan, orientaron la culminación del presente trabajo de investigación.

De igual manera, mi reconocimiento Al Dra. Zeida Patricia Hoces La Rosa, Dr. César Anaya Calderón y al Mg. Ubaldo Cayllahua Yarasca por su apoyo en la validación del instrumento de investigación.

Gracias.

RESUMEN

Ante la necesidad de conocer la satisfacción de la calidad de servicio en los estudiantes de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, se realizó esta investigación, con el objetivo determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio universitario desde la percepción del estudiante de maestría en educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. El estudio realizado fue de tipo básico de nivel descriptivo, la población está constituida por 168 estudiantes de los programas de maestría en educación del periodo académico de 2019, la muestra es de 103 estudiantes que corresponden a las menciones de Investigación y Docencia Superior, Administración y Planificación de la Educación, y Lingüística Quechua y Educación Intercultural. Se recogió los datos a través de una encuesta y con un cuestionario de tipo Likert que presenta validez de contenido y confiabilidad de 0.82 y 0.926 respectivamente. Los resultados nos indican que el nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en estos programas de maestría es de satisfacción en un 57% del total de la muestra, igual nivel de satisfacción se tiene en los aspectos de plan de estudios, sílabo, metodología de evaluación, desempeño docente y servicios de apoyo, mientras que en investigación e infraestructura la calidad de servicio el nivel es de indeciso; asimismo, no existe diferencias en el nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría. De estos resultados se concluye que el nivel de calidad de servicio universitario en los programas de maestría de acuerdo a los participantes es de satisfacción aceptable.

Palabras clave: Satisfacción, calidad de servicio, posgrado y ciencias de educación.

ABSTRACT

Given the need to know the satisfaction of the quality of service in the master's students of the Postgraduate Unit of the Faculty of Education Sciences, this research was carried out, with the objective of determining the level of satisfaction of the quality of the university service from the perception of the master's degree student in education at the National University of Huancavelica. The study conducted was of basic descriptive level, the population is made up of 168 students of the master's programs in education for the academic period of 2019, the sample is 103 students who correspond to the mentions of Research and Higher Education Teaching, Administration and Educational Planning, and Quechua Linguistics and Intercultural Education. The data was collected through a survey and a Likert-type questionnaire that presents content validity and reliability of 0.82 and 0.926 respectively. The results indicate that the level of satisfaction with the quality of university service in these master's degree programs is of satisfaction in 57% of the total sample, the same level of satisfaction is found in the aspects of curriculum, syllabus, evaluation methodology, teaching performance and support services, while in research and infrastructure the level of service quality is undecided; likewise, there are no differences in the level of satisfaction with the quality of university service in the master's degree programs. From these results it is concluded that the level of university service quality in the master's programs according to the participants is of acceptable satisfaction.

Keywords: Satisfaction, quality of service, graduate and educational sciences.

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I.....	16
EL PLANTEAMIENTO	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema.....	19
1.2.1. Problema general.....	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	20
1.4. Justificación.....	20
1.5. Limitaciones	22
CAPÍTULO II	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes de la investigación.....	23

2.1.1.	A nivel internacional	23
2.1.2.	A nivel nacional	27
2.1.3.	Regional	29
2.2.	Bases teóricas	30
2.2.1.	Teorías de satisfacción	30
2.2.2.	Satisfacción estudiantil.....	32
2.2.3.	Satisfacción de la calidad de servicio universitario	34
2.2.4.	Estudios de posgrado en la educación superior universitaria.....	38
2.2.5.	Factores de la calidad de servicio universitario	42
2.2.6.	Medición de la satisfacción de la calidad de servicio universitario	50
2.3.	Formulación de hipótesis.....	51
2.4.	Definición de términos	52
2.5.	Identificación de variables.....	53
2.6.	Operacionalización de variables.....	53
CAPÍTULO III.....		56
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		56
3.1.	Tipo de investigación	56
3.2.	Nivel de investigación	56
3.3.	Métodos de investigación.....	57
3.4.	Diseño de investigación.....	58
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	58
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	62
3.8.	Descripción de la prueba de hipótesis	63
CAPÍTULO IV.....		64
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		64

4.1.	Presentación e interpretación de datos	65
4.1.1.	Satisfacción de la calidad de servicio universitario	65
4.1.2.	Satisfacción de la calidad de servicio universitario por menciones del programa de maestría.....	68
4.1.3.	Comparación de la satisfacción de la calidad de servicio universitario por cada mención de los programas de maestría	77
4.2.	Discusión de resultados	80
CONCLUSIONES		83
RECOMENDACIONES		85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		86
ANEXO.....		91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variable satisfacción de la calidad de servicio universitario.	54
Tabla 2: Número de estudiantes matriculados en el semestre 2019-II en el programa de maestría en ciencias de la educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.	59
Tabla 3: Coeficiente de validez de contenido de la encuesta para medir la satisfacción de la calidad de servicio universitario desde la perspectiva del estudiante de maestría.....	61
Tabla 4: Coeficiente de alfa de Cronbach de la encuesta para medir la satisfacción de la calidad de servicio universitario desde la perspectiva del estudiante de maestría.....	62
Tabla 5: Nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario brindado en los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.	656
Tabla 6: Nivel de satisfacción por dimensiones de la calidad de servicio universitario brindado en los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.	67
Tabla 7: Nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en el programa de maestría de Investigación y Docencia Superior de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.	689
Tabla 8: Nivel de satisfacción por dimensiones de la calidad de servicio universitario brindado en el programa de maestría de Investigación y Docencia Superior	

de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.	70
Tabla 9: Nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario brindado en el programa de maestría de Administración y Planeamiento Estratégico de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019....	71
Tabla 10: Nivel de satisfacción por dimensiones de la calidad de servicio universitario brindado en el programa de maestría de Administración y Planeamiento Estratégico de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.	73
Tabla 11: Nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario brindado en el programa de maestría de Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019....	74
Tabla 12: Nivel de satisfacción por dimensiones de la calidad de servicio universitario brindado en el programa de maestría de Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.	76
Tabla 13: Comparación de las medianas de satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación	66
Figura 2. Nivel de satisfacción de la calidad de servicio en el programa de maestría de investigación y Docencia Superior de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.....	69
Figura 3. Nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario brindado en el programa de maestría de Administración y Planificación de la Educación de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.	71
Figura 4. Nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario brindado en el programa de maestría de Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019....	74
Figura 5. Comparación del nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario brindado en los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.....	77

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación titulada SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO UNIVERSITARIO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTE DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA, surge ante la necesidad de conocer la satisfacción que tienen los participantes en estos programas de maestría en educación respecto a la calidad de servicio universitario que brindan los programas de maestría de la Facultad de Educación en el marco de los requisitos básicos de calidad que establece la política aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria y bajo los lineamientos establecidos a nivel institucional. Para el cual se formuló el problema en los siguientes términos, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio universitario desde la percepción del estudiante de maestría en educación de la Universidad Nacional de Huancavelica?

El objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio universitario desde la percepción del estudiante de los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica y como objetivos específicos: identificar los factores subyacentes de satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría en educación; identificar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en cada uno de los programas de maestría en educación y comparar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría de educación.

Por el alcance de la investigación, que es de nivel descriptivo, no tiene hipótesis de investigación porque es univariable.

El informe se estructura en cuatro capítulos, considerando los contenidos propios de cada parte de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la universidad, que a continuación se detalla:

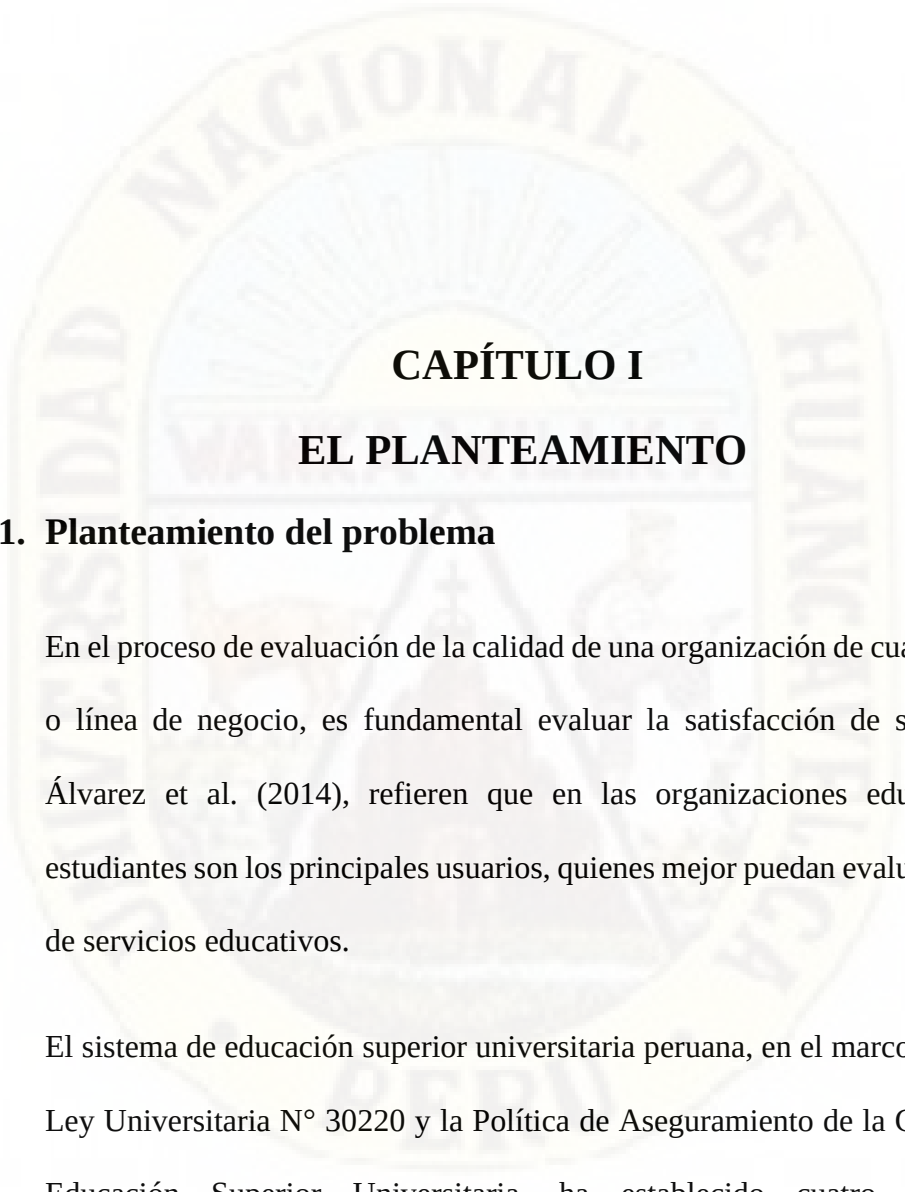
En el Capítulo I, se fundamentó la formulación del problema de estudio, seguido de los objetivos general y específicos, así como las consideraciones que justifican el estudio.

En el Capítulo II, se desarrolló sobre el marco teórico, donde se describe los antecedentes de investigación, las bases teóricas que dan sustento a la investigación, definición de términos básicos y definición de la variable y su operacionalización respectiva a fin de construir el instrumento de investigación.

En el Capítulo III, se consideró la metodología de investigación adoptada, donde se refería al tipo, nivel, método, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados con sus respectivos estudios de validez y confiabilidad, y finalmente las técnicas y procedimientos de análisis de datos.

En el Capítulo IV, está considerado la presentación de los resultados, con el análisis estadístico e interpretación de acuerdo a los objetivos de la investigación, luego está considerado la discusión de estos hallazgos.

Finalmente, el informe contiene las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.



CAPÍTULO I

EL PLANTEAMIENTO

1.1. Planteamiento del problema

En el proceso de evaluación de la calidad de una organización de cualquier rubro o línea de negocio, es fundamental evaluar la satisfacción de sus usuarios. Álvarez et al. (2014), refieren que en las organizaciones educativas, los estudiantes son los principales usuarios, quienes mejor puedan evaluar la calidad de servicios educativos.

El sistema de educación superior universitaria peruana, en el marco de la nueva Ley Universitaria N° 30220 y la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, ha establecido cuatro mecanismos denominados pilares para el sistema de aseguramiento de la calidad de servicio educativo teniendo como primero el licenciamiento como control de las condiciones básicas de calidad a cargo del Ministerio de Educación (MINEDU), la acreditación garantía de la mejora continua encargado por órgano acreditador

del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) y los dos últimos del fomento para mejora del desempeño y de la provisión de información confiable y oportuna a cargo del MINEDU.

El Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria [SUNEDU], 2015), demanda a las universidades contar con una gestión institucional basada en indicadores, el cual debe ser parte de la implementación del sistema de información a fin dar soporte a los procesos académicos y de gestión docente. Sobre este marco de condiciones básicas de calidad y bajo el principio de la transparencia, la gestión de una organización educativa debe implementar herramientas de sistemas de gestión basados en indicadores de eficacia, eficiencia, satisfacción y entre otros, a fin de tomar decisiones oportunas y fiables e implementar acciones de mejora en el servicio académico o administrativo en la organización. La satisfacción estudiantil es uno de los identificadores principales de la calidad de servicio educativo y para lograrlo se hace necesario el buen desempeño del personal del centro educativo y de todas las personas de la institución.

A nivel de la Universidad Nacional de Huancavelica, no se tiene mecanismos implementados para hacer seguimiento, medición, análisis, evaluación, documentación y difusión respecto a la satisfacción de los servicios académico, servicios básicos complementarios y otros por parte de los estudiantes de los programas de pregrado, segunda especialidad, complementación académica y en

el posgrado. La eficacia y la satisfacción son indicadores de que la gestión en una organización está de acuerdo a lo planificado.

La desatención de implementar mecanismos de evaluación de la satisfacción de los servicios académicos y administrativos en las unidades de posgrado, repercutirá en primer término, al desconocimiento del cumplimiento o no de las necesidades y expectativas de los estudiantes; es decir, si están satisfechos o insatisfechos con los servicios recibidos de la universidad, el cual es una limitante para los gestores de estos programas para hacer toma de decisiones en base a indicadores e implementar acciones correctivas. De igual manera, implicará a la posibilidad de realizar control del avance y del logro del perfil de egreso, a la prevención de la deserción de los estudiantes participantes y mantener una organización con alta calidad académica y egresados de acuerdo a la demanda laboral.

A objeto de regular en alguna medida la carencia de lineamientos sobre la evaluación de la satisfacción del estudiante de posgrado, se debe definir los aspectos que deben considerarse para evaluar la satisfacción de los servicios académicos y administrativos que reciben los usuarios en los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. Luego Identificar dimensiones de satisfacciones no conformes o débiles a fin de tomar decisiones e implementar acciones de mejora continua, cambio de sistema de gestión, necesidades de recursos u otros mecanismos. En tal sentido, se ha formulado los siguientes problemas de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio universitario desde la percepción del estudiante de maestría en educación de la Universidad Nacional de Huancavelica?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son los factores subyacentes de satisfacción de la calidad de servicio universitario en programas de maestría en educación?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en cada uno de los programas de maestría en educación?
- ¿Qué programa de maestría en educación tiene mejor nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio universitario desde la percepción del estudiante de maestría en educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores subyacentes de satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría en educación.
- Identificar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en cada uno de los programas de maestría en educación.
- Comparar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría de educación.

1.4. Justificación

Desde el punto de vista teórico, el estudio se justifica porque va a contribuir al enriquecimiento del conocimiento de los factores subyacentes sobre satisfacción de la calidad de servicio universitario en los estudios de posgrado, el cual es bastante limitado en el ámbito nacional y a nivel institucional en la Universidad Nacional de Huancavelica, no se cuenta con lineamientos teóricos y metodológicos para los programas de pre y posgrado para evaluar y hacer retroalimentación respecto a la satisfacción o insatisfacción de los servicios académicos y administrativos ofrecidos.

Metodológicamente el proyecto se justifica, porque se propondrá un proceso de medición, análisis y evaluación de la satisfacción del estudiante con respecto a los servicios académicos y administrativos recibidos en sus diferentes dimensiones. Al respecto, los requisitos de la norma internacional del sistema de gestión de la calidad (ISO 9001, 2015), indica que la satisfacción del cliente,

demanda realizar seguimiento del grado en que se cumplen con las necesidades y expectativas, determinar los métodos para: recoger, realizar seguimiento y revisar esta información. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del estudiante en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de la enseñanza conocer su realidad, compararla con los de otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo.

Por otro lado, todas las acciones que se realizan en una institución educativa con fines de otorgar un servicio de calidad, deberían convertirse en buenas prácticas y luego hacer de ella una cultura de evaluación que haga sostenible el fomento de la mejora continua. Alves y Raposo (2004), sostienen que la satisfacción del estudiante es de mucha importancia para las instituciones universitarias, pues de ella depende su supervivencia y el éxito educativo y la permanencia de los estudiantes en la institución.

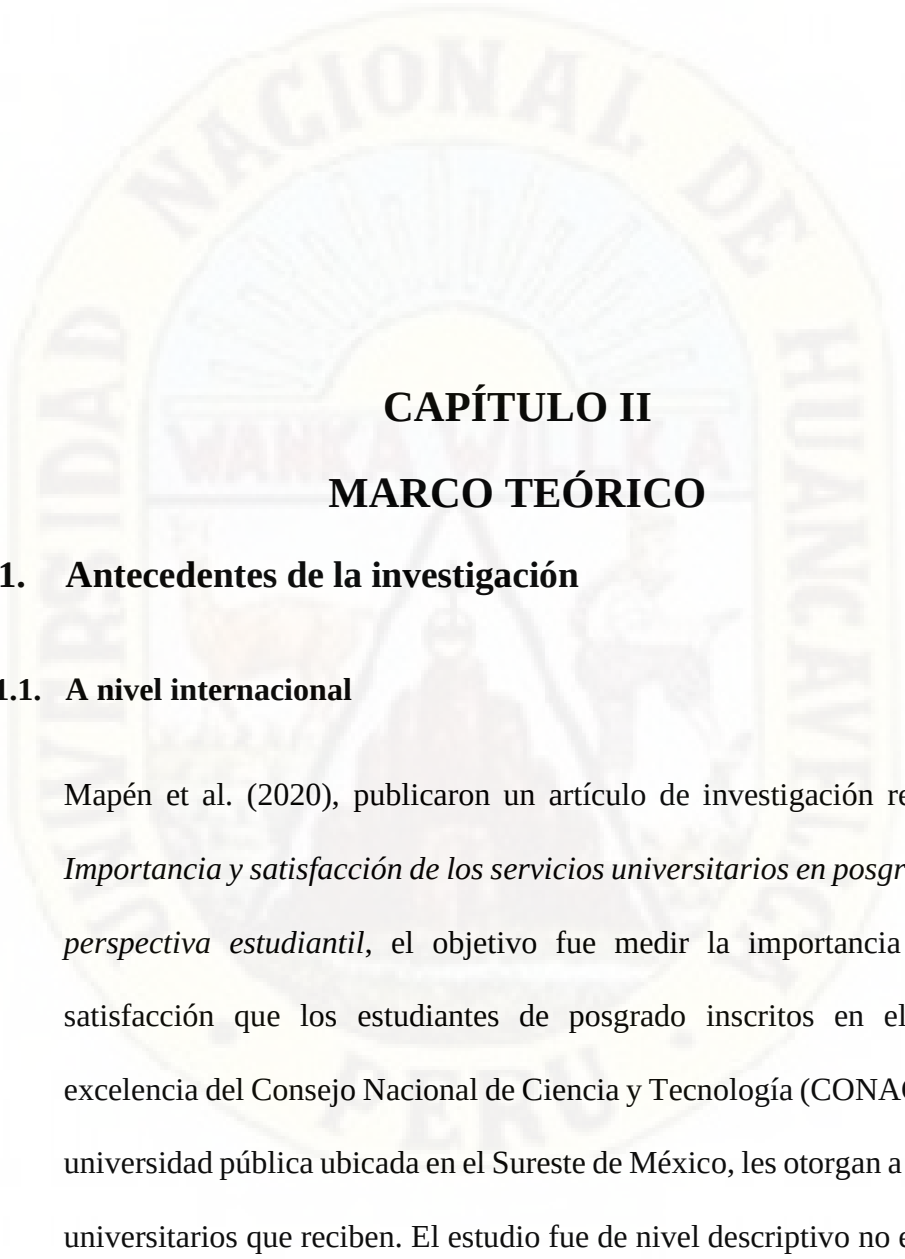
La importancia de establecer las buenas prácticas de evaluar aspectos de satisfacción no solo de los servicios básicos complementarios debería escalar para los servicios de formación profesional, función principal de la universidad. Al respecto, el modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria (SINEACE, 2016), refiere explícitamente en los criterios a evaluar del estándar 34 sobre seguimiento a egresados y objetivos educacionales, “El logro de los objetivos educacionales implica una evaluación indirecta del desempeño profesional esperado, que está alineado al perfil de egreso. Esta medición, puede incluir la satisfacción de empleadores y egresados,

la certificación de competencias, entre otros” (p. 27). Requisito legal, que hace más gravitante implementar procesos de medición, análisis y evaluación de la satisfacción de los servicios universitarios.

1.5. Limitaciones

Los resultados del estudio serán válidos sólo para los estudiantes que egresan del programa de maestría del segundo semestre del 2019 de las menciones de Investigación y Docencia Superior, Administración y Planificación Estratégica, y Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Por otro lado, los resultados son válidos para una educación presencial, por lo que no se ha considerado elementos de servicio de formación profesional remota o virtual.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Mapén et al. (2020), publicaron un artículo de investigación respecto a la, *Importancia y satisfacción de los servicios universitarios en posgrado desde la perspectiva estudiantil*, el objetivo fue medir la importancia y nivel de satisfacción que los estudiantes de posgrado inscritos en el padrón de excelencia del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) en una universidad pública ubicada en el Sureste de México, les otorgan a los servicios universitarios que reciben. El estudio fue de nivel descriptivo no experimental con enfoque cuantitativo realizado en una muestra de 50 estudiantes, empleando como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 53 preguntas integrados en diez dimensiones de: ambiente educativo, bienestar estudiantil, calidad administrativa, calidad docente, infraestructura educativa,

organización educativa, recursos para la investigación, servicios estudiantiles, servicios informáticos y vinculación con la sociedad. Los resultados indican que los estudiantes le conceden mayor importancia a los servicios educativos y su nivel de satisfacción es mayor en cuanto a la organización académica, calidad administrativa y docente. Concluyen que la importancia de los servicios que reciben los estudiantes, sí tiene efecto en la satisfacción del mismo.

Mora (2012), en el artículo referido a la *Calidad de servicio en los estudios de posgrado. Caso de estudio: Maestría en Administración del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial*, busca identificar los atributos que valoran los estudiantes de postgrado en administración, expectativas y percepciones de cada uno de ellos. La investigación es de carácter fundamentalmente descriptivo y de campo, se realizó en dos etapas: cualitativo y cuantitativo. La técnica de recolección de datos utilizados para la etapa cualitativa fue dos Focus Groups con estudiantes de la maestría, el primero con 10 y el segundo con 11, para el análisis de datos se empleó el análisis de contenido; para la etapa cuantitativa, se utilizó la técnica de encuesta, a través de un cuestionario de ocho preguntas, aplicadas a 127 estudiantes que representa aproximadamente el 85% de la población. Los resultados de la fase cualitativa, salieron quince (15) atributos y su comportamiento en torno a niveles de importancia, expectativas y percepciones fue definido en la fase cuantitativa. A través de la aplicación de esta herramienta presentada en esta investigación se pueden identificar las áreas que requieren atención prioritaria en el contexto de postgrado en administración enfocados en la investigación, y así enfocar los recursos en las mismas buscando siempre la mejora constante

del servicio. Esta investigación proporciona información sobre la calidad en el servicio en los estudios de postgrado, así mismo sobre las necesidades presentes en el segmento de los estudiantes de postgrado. Pudiera servir como marco conceptual para posibles responsables de las políticas de uso en la evaluación de su prestación de servicios.

Álvarez et al. (2014), en el artículo de investigación respecto al *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca*, teniendo como objetivo realizar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca, que sirva como precursor para nuevas investigaciones y estudios comparativos con otras regiones de México y otros países. El estudio fue de corte cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental. Para la recolección de los datos se utilizó un cuestionario aplicado a 437 estudiantes de Nivel Superior, inscritos en diferentes instituciones tanto públicas como privadas del Valle de Toluca. Las conclusiones son: El nivel de satisfacción es superior a la medición central, obteniendo un ligero nivel de satisfacción pero generando muchas áreas de oportunidad para mejorar este indicador, los aspectos a través del cual se debe medir la satisfacción de los estudiantes son: Plan de estudios, capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura; y los mayores satisfactores son capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes y el nivel de autorrealización de los estudiantes, mientras que las variables de

infraestructura y servicios administrativos fueron los ítems con un nivel de satisfacción negativo

Muñoz (2012) en su tesis doctoral, *Modelo de asociación entre factores de satisfacción estudiantil y lealtad universitaria validado en alumnos graduados de las universidades adventistas de habla hispana de la División Interamericana*, realizada en la Universidad de Montemorelos de México. El estudio fue explicativo a fin de establecer las relaciones causales entre las variables de estudio. La población que se utilizó en esta investigación estuvo conformada por 521 graduados de siete universidades adventistas de la DIA de habla hispana; la muestra integra a 449 graduados que representa el 86% de la población. Para medir las variables se construyó un cuestionario de tipo Likert para los siguientes aspectos: interiorización de las normas estudiantiles, el apoyo social institucional, el ambiente escolar, la satisfacción estudiantil y la lealtad universitaria. Las conclusiones de este estudio indican que la autopercepción que tienen los estudiantes sobre el grado de interiorización de las normas estudiantiles, la percepción del grado de apoyo social institucional, la percepción del grado de calidad del ambiente escolar, son predictoras en primer nivel del grado de satisfacción estudiantil, donde ésta predice en un segundo nivel el grado de lealtad universitaria en alumnos graduados de las universidades de habla hispana de la DIA de los adventistas del séptimo día, llegando a establecer que existe una estrecha relación entre la satisfacción estudiantil y la lealtad universitaria.

Jiménez et al. (2011), en el artículo de investigación referido a la *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma*

de Nayarit, realizado en México, desde un corte cuantitativo de carácter descriptivo, con el propósito de saber que tan satisfechos se encuentran los estudiantes de licenciatura de la Universidad, respecto a diferentes aspectos del plan de estudios en el que participan. La población se delimitó con los criterios de ser estudiante de licenciatura y contar más de 300 créditos acreditadas, haciendo un total de 2117 estudiantes, de cual se sacó una muestra de 960 estudiantes. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario de satisfacción, compuesto de dos secciones: importancia y desempeño, en conjunto suman 35 preguntas, 5 para ver el nivel de importancia que le otorgan los estudiantes y 30 para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a los aspectos comprendidos en el plan de estudios de la licenciatura.

2.1.2. A nivel nacional

Nobario (2018), en su tesis de maestría sobre *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima*, realizada en la Universidad Peruana Cayetano Heredia, a través de una investigación básica, de diseño transversal no experimental, de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. Utilizó un cuestionario de tipo Likert para medir el nivel de satisfacción del estudiante en una muestra de 114 estudiantes. Los resultados encontrados fueron los siguientes: El nivel de satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de carreras técnicas de baja y alta demanda alcanzan un nivel de satisfacción considerado satisfecho, el cual revela que los estudiantes

perciben que sus expectativas han sido cubiertas. Igual tendencia se observa en las dimensiones de la calidad de servicio educativo que ofrece la institución en: administrativo, docentes de teoría, de taller y del monitor de la empresa, infraestructura y equipamiento.

Tello (2015), en su tesis de doctorado sobre *La satisfacción estudiantil y calidad del servicio educativo en las universidades del Centro* (CRI-Centro), en la Universidad Nacional del Centro del Perú con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa brindada en CRI-Centro (UNCP, UPLA, UC, UNH y UNHEVAL). La investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo, empleando el método descriptivo, con un diseño descriptivo comparativo. La muestra estaba constituida por 1000 estudiantes del primero al décimo ciclo de estudios de las cinco universidades del CRI-Centro, conformada por 200 estudiantes por universidad de 40 a 50 estudiantes por carrera profesional (Enfermería, Ingeniería Civil, Administración e Ingeniería de Sistemas). El instrumento aplicado fue la escala para evaluar la satisfacción estudiantil universitaria con la calidad educativa (escala SEUCE), la muestra fue no probabilística, intencional o criterial y accidental. Los resultados encontrados indican que el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa brindada por las universidades del CRI Centro, se encuentran en el Nivel Satisfecho, a partir del instrumento de medición desarrollado para tal fin. Los Niveles de satisfacción de los estudiantes de las universidades estudiadas se encuentran entre 64.4% y 76.8%.

Astete (2018), en su tesis de maestría sobre, *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018*. El objetivo fue conocer la percepción de la calidad de los servicios educativos y la relación con la satisfacción estudiantil de los estudiantes. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental, la población en estudio estuvo constituida por 282 estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad a quienes se aplicó un cuestionario de tipo Likert la cual fue diseñada específicamente para este trabajo. Se concluye basado en un 95% de confiabilidad mediante la prueba tau b de Kendal, existe relación significativa positiva al 57.4% entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción estudiantil de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas filial del Cusco en el ciclo académico 2018-I.

2.1.3. Regional

No se ha encontrado antecedentes de estudio respecto a la variable de estudio en pre y posgrado de la Universidad Nacional de Huancavelica.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías de satisfacción

Vergara-Morales et al. (2018), nos refieren que la satisfacción en el ámbito académico ha sido estudiada desde diferentes aproximaciones conceptuales, fundamentadas desde enfoques teóricos diversos. De acuerdo a las investigaciones actuales se han orientado principalmente desde dos perspectivas: centrada en la calidad de servicio y centrada en el bienestar psicológico.

a) Perspectiva centrada en la calidad de servicio

Abarca et al. (2013), plantea que, en el campo educativo, la calidad del servicio está relacionado con un conjunto de atributos de la gestión institucional, los cuales sirven como criterios para que los estudiantes evalúen el cumplimiento de las expectativas asociadas a su experiencia académica suscitado en la universidad.

De igual manera, Álvarez et al. (2014), plantean que la calidad percibida por los estudiantes está basada en el grado en que los servicios o productos satisfacen sus requerimientos y necesidades. También nos indica que este proceso se relaciona con la eficacia de la gestión institucional, dado que la percepción del estudiante será un indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

Por otro lado, Tumino y Poitevin (2013), entiende que la satisfacción en el ámbito académico, es la valoración de la experiencia global de los

estudiantes en la universidad con relación al conjunto de servicios que ofrece no solo a nivel docente sino también los servicios de apoyo al estudio y los servicios generales.

b) Perspectiva centrada en el bienestar psicológico

Medrano et al. (2014, citado en Abarca et al., 2014), plantea que la satisfacción es un componente cognitivo de bienestar psicológico que refiere a las valoraciones que las personas realizan al comparar sus aspiraciones con sus logros alcanzados. Estas valoraciones constituyen juicios que pueden ser realizados considerando la vida en su conjunto o dominios específicos como la experiencia académica.

En esta línea, Insunza et al. (2015), indica que la satisfacción se considera como una variable cognitivo-afectiva, ya que implica tanto el placer de los estudiantes como la evaluación de sus experiencias de aprendizaje. La satisfacción, se constituye en un factor relevante para evaluar los entornos educativos, debido a que posibilita la reestructuración necesaria para adaptarse a las necesidades de los estudiantes.

De igual manera, Medrano y Pérez (2010) plantea que la satisfacción es el bienestar y disfrute que el estudiante percibe al llevar a cabo experiencias vinculadas a su rol como estudiante.

En consecuencia, para el estudio se ha tomado en cuenta la percepción de satisfacción desde la calidad de servicio educativo, entendido como servicio académico y administrativo que brinda la universidad.

2.2.2. Satisfacción estudiantil

De acuerdo a los conceptos y vocabulario establecida por la Organización Internacional de Normalización 9000:2000 (ISO 9000:2000) se definen la satisfacción como la percepción que tiene el cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y el cliente como una organización o persona que recibe un producto (consumidor, usuario final, minorista, beneficiado y comprador) o servicio. De igual manera, el requisito es una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Por otro lado, desde el enfoque de negocio, la satisfacción del cliente está referido al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. En consecuencia, en base a las consideraciones establecidas por esta norma y en relación al campo educativo, el cliente es el estudiante quien recibe el servicio de formación profesional en el marco de las competencias definidas en el perfil de egreso en cada programa de estudio.

Por otro lado, la satisfacción también se conceptualiza como un estado mental del estudiante o una acción por atender una necesidad, está en función a la calidad, en este caso del servicio de formación profesional que se brinda. Por esta razón, en un momento que la actividad universitaria está dirigida a lograr la acreditación de la calidad del servicio que brinda, la satisfacción, se constituye en una variable que no se puede dejar de conocer.

Jiménez et al. (2011) considera que la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las

unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

En este concepto, se puede apreciar con claridad que la satisfacción está relacionado al servicio del aspecto académico y a su eficiencia; es decir, satisfacción del servicio académico está ligada a la eficiencia del mismo. Sin embargo, se debe señalar que el término satisfacción del estudiante tiene un origen en el campo de la gestión, considera que un alumno satisfecho es un elemento valioso para probar la calidad de una institución educativa, y esto será posible cuando sus necesidades sean atendidas por los servicios de la universidad.

En el enfoque de gestión, la satisfacción del servicio académico es una actividad que en el mundo universitario es eje de toda la formación académica, por esta razón se debe tener en cuenta que:

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen el día a día de su experiencia educacional. La meta de la institución debe ser que los estudiantes que cursan una carrera manifiesten su satisfacción con el rigor de los cursos, con las interacciones con su profesor y los otros estudiantes, con la justicia con que se le evalúa, etc., así como con las instalaciones y equipamiento que apoyan dichas interacciones (Flores, 2003, p. 81).

Como se puede ver de esta referencia, la satisfacción tiene que ver con la actuación de los actores de la vida universitaria, que se encuentra relacionada con el estudiante, el desempeño docente, la calidad de gestión y de los servicios que acompañan a la formación del estudiante y otros.

2.2.3. Satisfacción de la calidad de servicio universitario

A fin de establecer la definición de calidad del servicio universitario, es fundamental tener en cuenta el significado del término de calidad, dado que hoy en día es un término polisémico y depende de los enfoques, fines que se pretende con ella dentro de un contexto, sobre todo en ámbito de la educación y en especial en el nivel de educación superior universitaria de posgrado.

De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (1992), el término calidad hace referencia a la “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. En los fundamentos y vocabulario de la ISO 9000:2000, la calidad se define como el “grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos” y, un requisito “es una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.

Estas definiciones, en un primer término nos da a entender en forma básica, que la calidad está referido a un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permite que la misma sea valorada con respecto a otra de su misma especie. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental que el usuario tiene para

dar conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

En el contexto de la educación universitaria del Perú, la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, aprobada por decreto Supremo N° 016-2015, define la calidad como:

adecuación a propósitos; es decir, la calidad se define como el grado de ajuste entre las acciones que lleva a cabo la universidad o programa académico para implementar las orientaciones contenidas en la misión y propósitos institucionales, y los resultados que dichas acciones obtienen (SUNEDU, 2015, p.15)

De igual manera, en este marco de lineamientos, en el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria, señala que:

La preocupación por la calidad debe irrigar el quehacer de la universidad e impulsarla a cumplir de modo óptimo sus tareas propias en materia de docencia; en las actividades de investigación; en su propia gestión, administración y organización; en el uso de sus recursos; en su política de bienestar institucional y a las formas de articulación con los actores de su entorno (SINEACE, 2016, p. 4)

En consecuencia, estas referencias indican de manera explícita los procesos fundamentales y esenciales sobre los que debe sostenerse la institución de educación superior, para afirmar que es de calidad. También está orientada al

contenido expresado en normas o requisitos que deben fijarse para desempeñarse y juzgar su valor cuando se brinda un producto o servicio.

Por otro lado, el servicio de acuerdo al glosario de términos de la norma ISO 9000:2000, son los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del cliente. Esta definición se explicita mejor en los fundamentos y vocabulario de la norma ISO 9000:2000, como una salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. La salida es entendida como consecuencia de un proceso.

En el sector de educación, el proceso es el conjunto de actividades que se realiza para realizar la formación profesional, el proveedor es la organización, que puede ser un programa o carrera profesional y el cliente es el estudiante, quien recibe la formación profesional dentro del periodo formativo.

Cuando se hace referencia a calidad en educación, se asegura una formación integral que permitirá aportar al entorno y a la sociedad no solo con formación de conocimientos técnicos y especializados, sino con aporte humanista y de valores que en conjunto permitan el desarrollo del entorno.

En la actualidad, cada vez es mayor la necesidad de mejorar continuamente los diversos procesos o servicios ofrecidos por las organizaciones. En el caso puntual de las universidades, se busca optimizar los servicios y procesos educativos que complementan la vida universitaria de los estudiantes y

muchas veces puede constituirse como una ventaja competitiva con respecto a las demás universidades. Como medidas de la calidad del servicio, es necesario contar siempre con la etapa de retroalimentación para que las organizaciones tengan conocimiento del impacto que está generando el servicio que brindan al usuario final. Al mencionar calidad del servicio, es inevitable referirse a certificación ISO, que es una norma internacional que consolida todos los elementos de gestión de calidad que una organización debe tener para asegurar brindar servicios o productos de calidad. Muchas veces, la certificación ISO puede ser un requisito indispensable para que una organización se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.

Los servicios que se brinda la universidad a los estudiantes son muy importantes y deben ser trabajados constantemente desde la alta dirección. Por ello, es que en los procesos de acreditación, dentro de otros factores, se evalúa los servicios ofrecidos a los estudiantes. Por ejemplo, en el manual de estándares y procedimientos para la acreditación, elaborado por el Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA, 2009), existe un espacio exclusivo para Servicios para Estudiantes, el cual refiere a:

Los criterios y mecanismos de admisión están claramente establecidos, son consistentes con los propósitos institucionales y con los requerimientos de los planes de estudio y se aplican de manera sistemática.

La institución informa adecuadamente a sus estudiantes acerca de las normas que rigen su relación con la institución, las características de los programas y los servicios ofrecidos.

La institución cuenta con los servicios necesarios para responder a las necesidades educacionales y académicas de los estudiantes, y se esfuerza por atender sus necesidades personales con el fin de facilitar su progresión dentro de los respectivos programas.

En este marco, los servicios básicos complementarios de atención al estudiante tienen como objetivo central dar soporte a las necesidades y demandas de los estudiantes para favorecer la optimización de su proceso de aprendizaje, así como su desarrollo personal, social, cultural y cognitivo. De igual manera, éstos deberán contemplar los procesos de transición tanto de una etapa de estudio previa hacia la universitaria como de la universitaria al mundo laboral. En resumen, la Universidad debe buscar siempre la satisfacción de los estudiantes y para ello orientarse a una formación integral en el que no solo importe la parte académica sino también el nivel de servicio ofrecido. De esta manera, la universidad busca la satisfacción de necesidades del estudiante que contribuyan con su tranquilidad y comodidad para que desarrolle sus actividades académicas de la mejor manera.

2.2.4. Estudios de posgrado en la educación superior universitaria

Etimológicamente, el término posgrado procede del latín, el cual está formado por el prefijo *post* que significa “detrás o después” y por el sustantivo *gradus*, cuyo significado es “paso, marcha, peldaño, escalón, grado, gradación”. Por lo tanto, desde un punto de vista etimológico, el término posgrado significa como el grado o paso después o siguiente a una graduación.

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española (1992) se define el posgrado como “ciclo de estudios de especialización posteriores a la graduación o licenciatura”.

Espinoza (2014) refiere que “Los estudios de posgrado constituyen una etapa final de formación del profesional, la cual pueda darse con diferentes objetivos, modos y metas: la especialización, la maestría, el doctorado y, de manera más reciente, el posdoctorado”.

Morles (2004, citado en Mora, 2012), “entiende por educación de posgrado el proceso sistemático de aprendizaje y creación intelectual que es realizado, en una institución especializada, por quienes ya poseen una licenciatura o un título profesional universitario o grado equivalente” (p. 128).

Cruz (2014) menciona que en la Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrado (AUIP) se entiende por postgrado como “la formación superior avanzada que se imparte después de una licenciatura, grado o título universitario, cuyo propósito es el ejercicio especializado de una profesión, la preparación para la docencia universitaria, la investigación científica o la aplicación tecnológica” (p. 642). El postgrado es el nivel de formación que debe actualizar y perfeccionar cuadros profesionales para hacer frente a la evolución del entorno productivo, en un contexto de educación continua y permanente; por ello combina el aprendizaje y la acción, la formación y la práctica profesional.

En consecuencia, en fundamento a estas referencias y de acuerdo al contexto, el término posgrado son estudios de formación profesional especializada, posterior a haber obtenido un grado académico.

Por otro lado, se considera pertinente ubicar los estudios de posgrado dentro de las etapas del Sistema Educativo del Perú, para ello se recurre a la Ley General de la Educación, Ley N° 28044 aprobada en julio del 2003; que el artículo 29, nos indica que el Sistema Educativo comprende las siguientes etapas: a) La Educación Básica, que está destinada a favorecer el desarrollo integral del estudiante, el despliegue de sus potencialidades y el desarrollo de capacidades, conocimientos, actitudes y valores fundamentales que la persona debe poseer para actuar adecuada y eficazmente en los diversos ámbitos de la sociedad, y la b) La Educación Superior, destinada a la investigación, creación y difusión de conocimientos; a la proyección a la comunidad; al logro de las competencias profesionales de alto nivel, de acuerdo con la demanda y la necesidad del desarrollo sostenibles del país. De acuerdo a este marco normativo los estudios de posgrado se encuentran dentro de la etapa de la educación superior.

El sistema educativo de cada país tiene sus propias características, así como una terminología específica. En el Perú de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220, en el artículo 43, los estudios de posgrado conducen a Diplomados, Maestrías y Doctorados. Estos se diferencian de acuerdo a los parámetros siguientes:

Diplomados de Posgrado: Son estudios cortos de perfeccionamiento profesional, en áreas específicas. Se debe completar un mínimo de veinticuatro (24) créditos.

Maestrías: Estos estudios pueden ser, Maestrías de especialización, que son estudios de profundización profesional y, Maestrías de investigación o académicas, son estudios de carácter académico basados en la investigación. Se deben completar un mínimo de cuarenta y ocho créditos (48) y el dominio de un idioma extranjero.

Doctorado: Son estudios de carácter académico basados en la investigación. Tienen por propósito desarrollar el conocimiento al más alto nivel. Se deben completar un mínimo de sesenta y cuatro (64) créditos, el dominio de dos (2) idiomas extranjeros, uno de los cuales puede ser sustituido por una lengua nativa.

A nivel de la Universidad Nacional de Huancavelica, de acuerdo a su Estatuto, en el artículo 24, establece que la Escuela de Posgrado es un órgano de línea dependiente del Rectorado y según el artículo 74, es la encargada de planificar, normar, supervisar y coordinar los diplomados, maestrías de doctorados, dentro de las políticas establecidas por la universidad. Por otro lado, las Unidades de Posgrado es la encargada de integrar las actividades de posgrado en cada facultad.

Las ofertas de programas de maestría y doctorado se realizan a través de las Unidades de Posgrado de cada facultad. En este marco, en la Facultad de

Ciencias de la Educación las ofertas en los programas de maestría son: Investigación y Docencia Superior; Administración y Planificación de la Educación; Educación Ambiental y Desarrollo Sostenible; Lingüística Quechua y Educación Intercultural y Educación y Desarrollo Rural

De acuerdo al diseño curricular de estos programas de maestría, el tiempo en que se desarrolla esta capacitación son de dos semestres académicos, con un total de 8 asignaturas distribuidas en cuatro en cada semestre, haciendo un total de 48 créditos.

2.2.5. Factores de la calidad de servicio universitario

De acuerdo a los diseños curriculares 2017-2021 analizados de cada uno de las menciones de maestría que se oferta en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación y en concordancia a la Ley Universitaria, no está claramente definida si son maestrías de especialización o de investigación. No obstante, haciendo un análisis de los componentes curriculares definidos en el plan de estudios, se encuentra más asignaturas (75%) y créditos (63%) en el área de especialidad en tanto que en el área de investigación se tiene el 25% de las asignaturas y que conforman 37% del total de créditos. De este resultado para el presente estudio se concluye que las maestrías que se ofertan en las menciones de educación son de especialización.

En consecuencia, el modelo que nos permite realizar la medición de la satisfacción de la calidad de servicio universitario contempla, los siguientes factores:

a) Planificación académica

El currículo en educación superior es entendido como un documento que contiene los principios que orientan la formación de los estudiantes en un programa académico de pregrado o posgrado, buscando la excelencia académica y su articulación a la sociedad. En este sentido, el currículo contiene los elementos que componen una estructura y un plan formativo, así como unos medios educativos, en correspondencia con el desarrollo y las necesidades específicas de formación de los educandos.

La planificación del plan de formación profesional, implica realizar documentos de planificación en los niveles de diseño curricular y diseño didáctico (Becerra y La Serna, 2016). Los componentes del diseño curricular para el estudio, se consideran fundamentalmente el plan de estudios y el perfil, mientras que para el diseño didáctico se toma el sílabo.

En el glosario de términos establecido por el SINEACE (2016) en el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria, se define el plan de estudios como:

Documento académico, producto del análisis filosófico, económico y social, que contiene criterios, métodos, procesos e instrumentos estructurados para el desarrollo de un programa de

estudios. Es el documento que recoge la secuencia formativa, medios, objetivos académicos de un programa de estudio. (p. 34)

De acuerdo al estándar 9 (SINEACE, 2016), plan de estudios, indica que el programa de estudios utiliza mecanismos de gestión que aseguran la evaluación y actualización periódica del plan de estudios. El criterio de evaluación o referente que orienta la evaluación del cumplimiento de este estándar, demanda que el plan de estudios incluya, entre otros componentes, los perfiles de ingreso y egreso, los objetivos educacionales, la malla curricular, los criterios y estrategias de enseñanza-aprendizaje, de evaluación y titulación. El programa de estudios tiene definidas las competencias que debe tener un estudiante cuando ingresa y egresa. El perfil de egreso define las estrategias de enseñanza aprendizaje, de evaluación del logro de competencias y criterios para la obtención del grado y titulación. Así mismo orienta el logro de los objetivos educacionales. El programa de estudios asegura su pertinencia interna revisando periódica y participativamente el plan de estudios. La revisión deberá efectuarse en un periodo máximo de 3 años, como se sugiere en la nueva ley universitaria.

El estándar 10 sobre las características del plan de estudios (SINEACE, 2016), debe ser flexible e incluye cursos que brindan una sólida base científica y humanista; con sentido de ciudadanía y responsabilidad social; y consideran una práctica pre profesional. Los criterios nos indica que el programa de estudios distribuye los cursos del Plan de Estudios

indicando el número de créditos, horas dedicadas a teoría, práctica y enseñanza virtual. En cuanto al tipo curso si es general, específico o de especialidad. Respecto al componente, si alude a I+D+i, formación ciudadana, responsabilidad social y experiencia pre profesional.

De acuerdo al Modelo Educativo de la Universidad Nacional de Huancavelica (2017) como documento académico y de carácter normativo, el plan de estudios hace referencia a la estructura de la asignatura que contempla los siguientes aspectos: tipo de asignatura, código, créditos por áreas, horas teóricas prácticas y duración, ciclo, competencia, sumilla y bibliografía. Finalmente, incluyen las asignaturas del programa de estudios generales para I y II ciclo, y asignaturas de estudios específicos y de especialidad que corresponden del III al X ciclo.

El sílabo, como parte del diseño didáctico, es un “Documento que esquematiza un curso, contiene información que permite programar y orientar su desarrollo” (SINEACE, 2016). Asimismo, se considera una herramienta de planificación de la asignatura que organiza los contenidos que van a ser enseñados y, además, detalla los métodos de enseñanza y los sistemas de evaluación que serán aplicados durante el semestre académico para alcanzar los logros o resultados de aprendizaje; es decir, sus objetivos y sub competencias en las cuales se concentra.

En el marco de estos planteamientos, para el estudio se ha considerado el plan de estudios, la satisfacción de la calidad con respecto al servicio de la dimensión de plan de estudios que está relacionado a la observación de

los siguientes aspectos: Listado de asignaturas consideradas, propósito del programa de estudios, perfil de egreso del programa, logro del perfil de egreso, al tiempo de duración de los estudios y a la frecuencia de desarrollo de clases presenciales.

b) Desempeño docente

Es uno de los factores claves para realizar el estudio de satisfacción académica en una institución de superior universitaria, razón por lo que se atribuye a los docentes, como los actores clave para el proceso de formación profesional (SINEACE, 2016).

El estado ante las brechas existentes en las universidades públicas, como política de mejora de la calidad de la educación universitaria, inicia a partir del año 2012 la implementa el programa presupuestal 0066 denominado Formación Universitaria de Pregrado (Ministerio de Educación, 2017) a fin de que los egresados de las universidades públicas cuenten con adecuadas competencias para su desempeño profesional y los mismos puedan insertarse adecuadamente en el mercado laboral y contribuir con el desarrollo del país. Para este efecto otorga presupuesto a las universidades públicas para realizar fortalecimiento en varios componentes, uno de ellos es el sistema de evaluación del desempeño de los docentes con la finalidad de identificar las brechas entre el desempeño deseado y el actual, en los siguientes ámbitos:

Dominio de contenidos: El docente domina los contenidos de su materia, los cuales son claros, comprensibles, actualizados y vinculados a la práctica profesional.

Dominio pedagógico: El docente tiene una metodología adecuada para la enseñanza, aplica procedimientos de evaluación y retroalimentación adecuados, se comunica eficazmente y hace uso de las TIC y las integra en su pedagogía.

Investigación formativa: El docente conoce y utiliza herramientas que promuevan la investigación formativa de los estudiantes dentro de las actividades académicas establecidas en el programa curricular.

Actitudes y valores personales: El docente fomenta actitudes y valores positivos, respeta las opiniones de los estudiantes, es accesible y muestra interés en ayudar a los estudiantes.

Responsabilidades académicas-administrativas: El docente cumple con los aspectos formales establecidos como parte de sus funciones.

La evaluación docente incluye tres componentes: la evaluación mediante encuestas a estudiantes, la evaluación del cumplimiento de responsabilidades académicas administrativas y la evaluación de los méritos académicos. 1) La evaluación de los estudiantes. Se realiza a través de la aplicación de una encuesta física o virtual, que es respondida anónimamente y que tiene las siguientes características: a) Preguntas que capturen las siguientes dimensiones: conocimiento y dominio del tema

por parte del docente; organización del programa del curso; didáctica y comunicación; relaciones interpersonales; responsabilidades profesionales como cumplimiento del horario de clases; incorporación de recursos educativos basados en TIC. Incluye además una sección adicional para incorporar opiniones y sugerencias sobre temas no incluidos en las preguntas de la encuesta. b) Difusión de los resultados a los estudiantes por parte de la Escuela Profesional como un mecanismo de transparencia e información para propuestas de mejora dirigidas a los docentes.

c) La investigación universitaria

De acuerdo a Sánchez y Reyes (2017), la investigación proviene de los términos latinos *in* que significa en o hacia y *vestigium* que significa huella o pista; por lo tanto, etimológicamente significa hacia la pista.

Ander Egg (1971, citado en Tamayo, 1994), concluye a partir de varias definiciones, en una que da alcance a varias disciplinas científicas, en los siguientes términos, “(...) es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que permite descubrir nuevos hechos o datos, relaciones o leyes, en cualquier campo del conocimiento humano” (p. 46).

Desde un punto de vista normativo, en la Ley Universitaria N° 30220 (2014), artículo 6, nos indica que uno de los fines de la universidad es realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística; en artículo 7 refieren que la investigación es una función de la

universidad, el cual se reitera en el artículo 48, indicando que la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, que la fomenta y lo realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia investigación o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones universitarias públicas o privadas.

El SINEACE toma esta definición en el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria, donde la investigación, el desarrollo tecnológico e innovación es uno de los elementos de la formación integral.

El desarrollo tecnológico, es la aplicación de los resultados de la investigación o de cualquier otro tipo de conocimiento científico a un plan o diseño en particular para la producción de materiales, productos, métodos, procesos o sistemas nuevos o sustancialmente mejorados, antes del comienzo de su producción o utilización comercial (Ley N° 30309)

El docente universitario, debe conocer y utilizar herramientas que promuevan la investigación formativa de los estudiantes dentro de las actividades académicas establecidas en el diseño curricular. Al respecto, Parra (2004) considera que la investigación formativa es la investigación como herramienta del proceso enseñanza aprendizaje, su finalidad es difundir información existente y favorecer que el estudiante la incorpore

como conocimiento (aprendizaje). La investigación formativa también puede denominarse la enseñanza a través de la investigación, o enseñar usando el método de investigación. La investigación formativa tiene dos características adicionales fundamentales: es una investigación dirigida y orientada por un profesor, como parte de su función docente y los agentes investigadores no son profesionales de la investigación, sino sujetos en formación.

2.2.6. Medición de la satisfacción de la calidad de servicio universitario

Gento y Vivas (2003) citado por Mejías y Martínez (2009), responden a esta interrogante señalando que:

La razón de medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que son ellos el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas. Los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tomarse en cuenta (p. 32).

Se puede establecer aquí la importancia del estudiante que coincide con el paradigma educativo constructivista que considera al alumno como el eje principal de todo proceso educativo. Si esto es así, la importancia de medir la satisfacción es inherente al servicio educativo.

Tabla 1. Factores a considerar para la medición de la satisfacción

Universidad Ricardo Palma (Perú, 2003)	Universidad de los Andes (Venezuela, 2003)	Universidad de Ponce (Puerto Rico, 2004)	Universidad de Colima (México, 2005)	Universidad de Carabobo (Venezuela, 2007)
1. Datos Generales 2. Ambiente de la Universidad 3. Biblioteca Central 4. Competencias Profesionales 5. Centro de Cómputo 6. Centro Médico 7. Las Cafeterías 8. Servicio Académico y Administrativo 9. Actitudes personales y sociales (Autopercepción) 10. Laboratorios experimentales	1. Datos Personales 2. Condiciones básicas de infraestructura 3. Servicios de la institución 4. Condiciones de seguridad 5. Consideración a su situación económico 6. Seguridad emocional por el trato adecuado 7. Sentimiento de pertenencia a la institución y al grupo de clase, por la aceptación 8. Proceso de enseñanza y aprendizaje 9. Logros personales 10. Reconocimiento de éxito personal 11. Autorrealización	1. Datos Generales 2. Facultad 3. Procesos relacionados con la matrícula 4. Procesos relacionados con la matrícula 5. Instalaciones físicas 6. Servicios estudiantiles de apoyo académico 7. Clima Universitario 8. Servicios estudiantiles complementarios 9. Vida Universitaria	1. Datos Generales 2. Enseñanza 3. Actividades deportivas y culturales 4. Infraestructura y servicios 5. Evaluación Final	1. Datos Generales 2. Enseñanza 3. Organización Académica 4. Vida Universitaria 5. Infraestructura y servicios 6. Retroalimentación 7. Evaluación Final

Nota. Tomado de Mejías y Martínez (2009), Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior.

2.3. Formulación de hipótesis

Esta investigación pretende determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio universitario desde la perspectiva del estudiante de maestría en educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. Para el cual a través de la observación se busca recoger información de esta variable, para determinarla y describirla. Según Hernández et. al (2010), las investigaciones cuantitativas tienen hipótesis cuando el planteamiento de la investigación precisa que el alcance será comparativo, correlacional o explicativo. Esta investigación tendrá alcance descriptivo simple, dado que no existen investigaciones sobre la satisfacción de la

calidad del servicio universitario y en ese contexto es difícil precisar qué valor puede manifestar la variable de estudio. Sobre este marco, no se establece hipótesis alguna.

2.4. Definición de términos

Satisfacción

Es la percepción del usuario sobre grado en que se han cumplido sus requisitos, es decir las necesidades y sobre todo sus expectativas.

Calidad

Grado en el que, un conjunto de características inherentes de un objeto o servicio, cumple con los requisitos (Cortés, 2017)

Servicio universitario

Son actividades complementarias dirigidas a mejorar las condiciones para una actividad académica efectiva, entre estos servicios se puede mencionar, a los servicios académicos y a los otros servicios básicos complementarios para la formación profesional.

Servicio de calidad.

Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios. Los primeros son requisitos obligatorios especificado por un órgano legislativo y los requisitos reglamentarios también son obligatorios, pero es establecido por una autoridad que recibe el mandato de un poder legislativo (Cortés, 2017).

2.5. Identificación de variables

La variable de estudio es satisfacción de la calidad del servicio universitario en estudiantes de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, es univariable y de tipo cuantitativo, sus dimensiones son las siguientes:

- Satisfacción con el plan de estudios
- Satisfacción con los sílabos de asignaturas
- Satisfacción con la metodología de evaluación
- Satisfacción con el desempeño del docente
- Satisfacción con la investigación
- Satisfacción con los servicios de apoyo
- Satisfacción con la infraestructura

2.6. Operacionalización de variables

La satisfacción de la calidad de servicio universitario, se define como la percepción del estudiante sobre el grado en que la universidad a través de las unidades de posgrado cumple por atender a sus necesidades y expectativas académicas y administrativas durante el proceso de estudios en los programas de maestría.

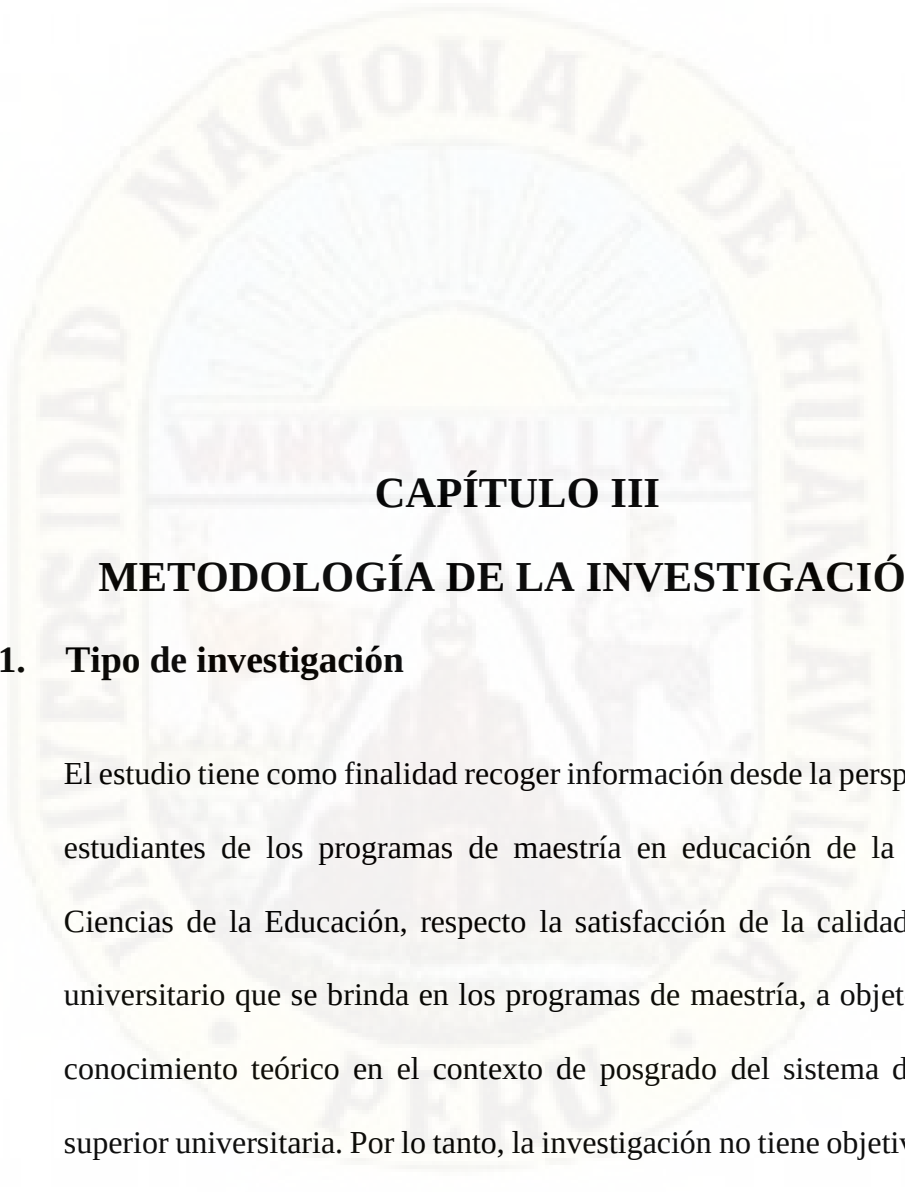
La definición operacional, se define de acuerdo a los indicadores que se establecen para cada uno de las dimensiones.

Tabla 1

Operacionalización de variable satisfacción de la calidad de servicio universitario.

DIMENSIONES	INDICADORES
Plan de estudios	• Satisfacción con el plan de estudios actualizados para la mención de la maestría • Satisfacción con el propósito del programa de maestría • Satisfacción con el perfil de egreso del programa de maestría • Satisfacción con el programa de las asignaturas para el logro del perfil de egreso • Satisfacción con el tiempo de duración del programa de maestría • Satisfacción con la frecuencia de desarrollo de clases presenciales
Sílabos de asignaturas	• Satisfacción con información de los propósitos de la asignatura. • Satisfacción con el contenido de la asignatura • Satisfacción con el cumplimiento de los contenidos de asignatura. • Satisfacción con el cumplimiento de los propósitos establecidos en silabo. • Satisfacción con el tiempo de desarrollo de una asignatura • Satisfacción con la estructuración de los contenidos de la asignatura. • Satisfacción con la bibliografía recomendada en asignatura.
Metodología de evaluación	• Satisfacción con el sistema de evaluación • Satisfacción con los criterios de evaluación • Satisfacción con la evaluación objetiva de exposiciones y talleres • Satisfacción con el uso de instrumentos de evaluación para calificar trabajos • Satisfacción con la evaluación a través del aula virtual • Satisfacción con la retroalimentación • Satisfacción con la atención individualizada
Desempeño del docente	• Satisfacción con el dominio de su asignatura • Satisfacción con el recurso que maneja para explicar • Satisfacción con la asistencia • Satisfacción con la puntualidad • Satisfacción con la apariencia personal • Satisfacción con el trato del docente • Satisfacción con la comunicación en aula • Satisfacción con la educación y experiencia • Satisfacción con el manejo del grupo

	• Satisfacción con el uso de nuevas tecnologías en clase • Satisfacción con el monitoreo y seguimiento de las clases no presenciales
Investigación	• Satisfacción con las políticas y reglamentos de investigación de la UNH • Satisfacción con los recursos de búsqueda de información que brinda la UNH (Base de datos, repositorio, hemerotecas, etc) • Satisfacción con estrategias de búsqueda y acceso a información que promueven los docentes • Satisfacción con uso de trabajos académicos utilizando normas APA • Satisfacción con de gestores de referencias bibliográficas (Zotero, Mendeley, otros) • Satisfacción con el desarrollo de las competencias investigativas en cada asignatura (Investigación formativa)
Servicio de apoyo	• Satisfacción con la atención del personal de centro de cómputo • Satisfacción con la atención del personal de biblioteca • Satisfacción con la atención del personal administrativo de la UPG-FCED • Satisfacción con la atención del personal administrativo de la EPG-UNH • Satisfacción con la atención de las autoridades de la UPG por las quejas o reclamos.
Infraestructura	• Satisfacción con las instalaciones de aulas • Satisfacción con la iluminación de aulas de clase • Satisfacción con los equipos audiovisuales e informático • Satisfacción con las instalaciones de los baños • Satisfacción con el acervo bibliográfico en la biblioteca • Satisfacción con el internet • Satisfacción con la funcionalidad de las aulas virtuales • Satisfacción con el funcionamiento y actualización de los equipos del centro de cómputo



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El estudio tiene como finalidad recoger información desde la perspectiva de los estudiantes de los programas de maestría en educación de la Facultad de Ciencias de la Educación, respecto la satisfacción de la calidad de servicio universitario que se brinda en los programas de maestría, a objeto de generar conocimiento teórico en el contexto de posgrado del sistema de educación superior universitaria. Por lo tanto, la investigación no tiene objetivos prácticos específicos.

3.2. Nivel de investigación

Por el alcance o nivel de profundidad con que se realizó la investigación es de nivel descriptivo (Hernández et al., 2010), porque únicamente se trata de

especificar las características y el nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario, en los aspectos de planificación del currículo, sílabos, metodología de evaluación, desempeño docente, investigación, servicio de apoyo e infraestructura con que se brinda en los programas de maestría de educación en la Facultad de Ciencias de la Educación.

3.3. Métodos de investigación

Como método general, se empleó el método científico, el cual tiene una secuencia lógica de procedimientos para comprender y explicar rigurosamente con alto grado de precisión y objetividad los hechos o fenómenos de estudio por medio de la razón a fin de lograr su verificabilidad (Flores, 2011). Por lo tanto, los procedimientos que se emplearán son los siguientes: planteamiento de un problema, formulación de una hipótesis, recogida y análisis de datos, interpretación de resultados y extracción de conclusiones en relación al problema.

Como método específico en concordancia al nivel de investigación, fue el descriptivo, que según Sánchez y Reyes (2017), consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos y fenómenos y sus variables que les caracterizan de manera tal como se dan en el presente. El método descriptivo apunta a estudiar el fenómeno en su estado actual y en su formación natural; por lo tanto, las posibilidades de tener un control directo sobre las variables de estudio son mínimas, por lo cual su validez interna es discutible.

3.4. Diseño de investigación

En esta investigación no se hizo manipulación deliberada de la variable de satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría de educación, porque su propósito no fue ver cambios o transformaciones como consecuencia de la intervención intencionada en la variable. Sólo se hizo la intervención a cada uno de los solones de clase de los programas de maestría, en un instante de tiempo para recoger información a través de un cuestionario previa autorización de la dirección de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación.

3.5. Población, muestra y muestreo

La población objeto de estudio constituye todos los estudiantes matriculados en el semestre académico 2019-II en el programa de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, el cual está constituido por un total de 168 profesionales de ambos sexos, que en su mayoría son docentes de aula y directivos que hacen ejercicio profesional en el nivel inicial, primaria y secundaria de la Educación Básica Regular, que proceden de la región central del país, fundamentalmente de Huancavelica, Huancayo e Ica. Los estudiantes participantes en estos programas de maestría, estaban organizados en el momento de la intervención, en las siguientes menciones: Investigación y Docencia Superior, Administración y Planificación de la Educación y Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe. En tanto, en las

menciones de Educación Ambiental y Desarrollo Sostenible, y Educación y Desarrollo Rural no se tiene ningún participante.

Tabla 2

Número de estudiantes matriculados en el semestre 2019-II en el programa de maestría en ciencias de la educación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Maestría en ciencia de la educación, mención:	Población		Muestra	
	N	%	n	%
Investigación y Docencia Superior	55	33%	40	72%
Administración y Planificación de la Educación	56	33%	32	57%
Educación Ambiental y Desarrollo Sostenible	.-	.-	.-	.-
Lingüística Quechua y Educación Intercultural	57	34%	31	54%
Educación y Desarrollo Rural	.-	.-	.-	.-
Total	168	100%	103	61%

Nota. Información obtenida de la Dirección de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de Huancavelica.

La intención del estudio fue recoger información de toda la población, sin embargo en el momento que se aplicó la encuesta, dentro las horas de clases programadas, se encontró en el aula de la mención de Investigación y Docencia superior 40 (39%) estudiantes, en Administración y Planificación de la Educación 32 (31%) y en Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe 31 (30%) estudiantes, en total la muestra fue de 103 estudiantes de la maestría, que representa al 61% del total de la población, el consideramos que es representativo (Tabla 2).

Por la forma de cómo se aplicó la encuesta a las participantes, se determina que el muestreo fue no probabilístico de tipo intencional o a criterio del investigador, teniendo como criterio de inclusión ser estudiante matriculado en alguna mención del programa de maestría.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para realizar la recolección de la información respecto a la satisfacción de la calidad de servicio universitario desde la perspectiva del estudiante de maestría en educación de la Unidad de Posgrado de Facultad de Ciencias de la Educación, se utilizó la técnica de la encuesta, empleando un cuestionario de tipo Likert con 50 preguntas de respuesta politómica con cinco opciones de respuesta.

El diseño del instrumento, implicó realizar una revisión de los antecedentes de estudio, marco teórico y requisitos establecidos en el modelo de acreditación del SINEACE y de licenciamiento institucional establecido por el SUNEDU, de donde se determinó siete dimensiones o factores que subyacen al constructo sobre satisfacción de la calidad de servicio, así como sus respectivos indicadores, que se sistematizó en la operacionalización de variable. A partir de este medio se diseñó un instrumento preliminar con un total de 63 preguntas, los cuales se remitieron a tres jueces para realizar la validez de contenido de las preguntas con apoyo de una ficha de evaluación con diez criterios establecidos que utiliza la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación (Anexo). Los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 3

Coeficiente de validez de contenido de la encuesta para medir la satisfacción de la calidad de servicio universitario desde la perspectiva del estudiante de maestría.

Jueces evaluadores	Coeficiente de validez	Promedio del coeficiente de validez
Zeida Patricia Hoces la Rosa	0.82	0.82
César Anaya Calderón	0.72	
Ubaldo Cayllahua Yarasca	0.92	

Los coeficientes de validez que se calculó en base a los juicios de apreciación emitida por cada juez, evidencian que el instrumento cumple con las características para medir el constructo de satisfacción de la calidad de servicio universitario, quedando finalmente el instrumento con 50 preguntas y se retiró 13 preguntas por no cumplir criterios de pertinencia y claridad fundamentalmente.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se determinó por el método de consistencia interna utilizando Alfa de Cronbach. Para ello se tomó la sugerencia de los jueces para realizar una prueba piloto que tengan las mismas características de la población objeto de estudio. Para ello se solicitó autorización al director de la Unidad de Posgrado para aplicar la prueba piloto, en la sección B del programa de maestría de Planificación y Administración Educativa. Los resultados son los siguientes:

Tabla 4

Coeficiente de alfa de Cronbach de la encuesta para medir la satisfacción de la calidad de servicio universitario desde la perspectiva del estudiante de maestría.

Número de Items	Alfa de Cronbach
50	0.926

De acuerdo a este resultado el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach es igual a 0.78 el cual indica que el instrumento es confiable y es mayor a 0.70, parámetro mínimo establecido para garantizar la confiabilidad (Hair et al., 1999).

En consecuencia, a partir del aporte de estas evidencias empíricas, se concluye que el cuestionario para medir el constructo de satisfacción de la calidad de servicio universitario en un programa de estudio de posgrado es válido y confiable.

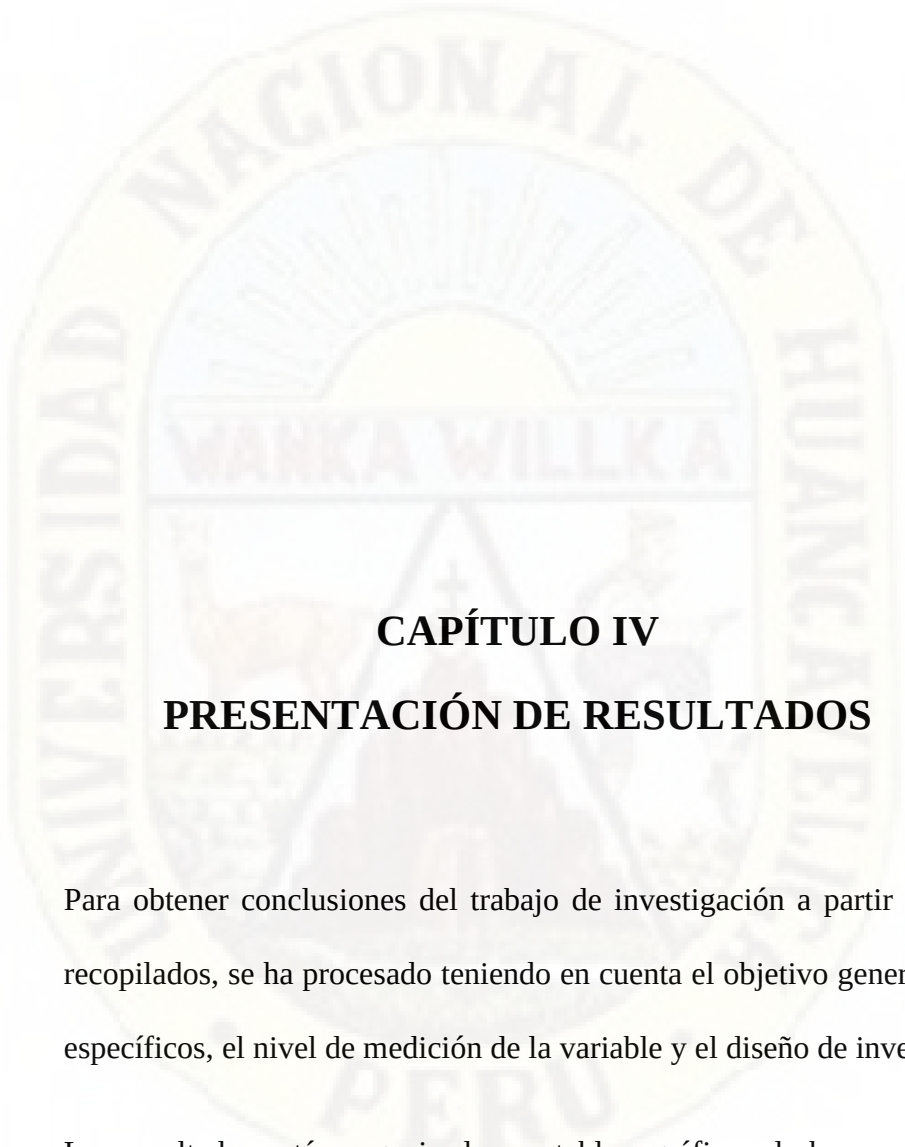
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Tamayo (1994), menciona que los datos tienen significado únicamente en función de las interpretaciones que da el investigador, para este caso se pueden utilizarse técnicas lógicas y estadísticas. Asimismo, el procesamiento y análisis de los datos se ha realizado desde el enfoque cuantitativo con el apoyo de los softwares SPSS y Ms Excel a través de los siguientes procedimientos:

- Técnica psicométrica, se utilizó para determinar el coeficiente de validez de contenido con los juicios de valores emitidos por los jueces. También se utilizó para evaluar la confiabilidad del instrumento a partir de los datos de la prueba piloto.
- Técnicas de la estadística descriptiva para la organización y presentación de los datos muestrales a través de tablas y gráficos de barras y cajas; mientras que de la estadística inferencial se utilizó la prueba de bondad de ajuste de Chi cuadrada para realizar la significancia de la diferencia de los niveles de satisfacción y la prueba F de Snedecor para comparar si existen o no diferencias significativas entre los promedios de satisfacción en cada mención de la maestría.

3.8. Descripción de la prueba de hipótesis

En el estudio no se realizó ninguna prueba de hipótesis en vista que no se ha postulado ninguna hipótesis de investigación por el nivel de investigación a realizarse.



CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para obtener conclusiones del trabajo de investigación a partir de los datos recopilados, se ha procesado teniendo en cuenta el objetivo general, objetivos específicos, el nivel de medición de la variable y el diseño de investigación.

Los resultados están organizados en tablas, gráficos de barras simples para presentar los niveles de satisfacción de la calidad de servicio universitario en forma general a nivel de todos los programas de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación y por cada uno de las menciones ofertadas. También, se utilizó el diagrama de cajas para comparar la

distribución de los datos por mención de los programas de maestría y por el nivel de estudio de la investigación, no se ha realizado prueba de hipótesis.

4.1. Presentación e interpretación de datos

4.1.1. Satisfacción de la calidad de servicio universitario

En la tabla 5 y figura 1, se evidencia que el nivel de satisfacción de calidad de servicio universitario recibido en los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, de acuerdo a la percepción de los participantes en el periodo académico del 2019, se encuentran satisfechos en un 57% del total de la muestra, seguido del nivel de satisfacción indiferente con el 35% y solo el 6% refieren estar entre insatisfecho y muy insatisfecho.

A objeto de generalizar las diferencias de las proporciones de las frecuencias observadas en la muestra hacia la población, se valida estadísticamente a través de la prueba de bondad de ajuste de Chi cuadrada; de donde se determina que las observaciones entre los niveles de satisfacción son estadísticamente significativas ($p \text{ valor} < 0.005$). Este resultado nos permite afirmar que la calidad de servicio universitario que se brinda en los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, de acuerdo a la percepción de los participantes se encuentran satisfechos.

Tabla 5

Nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario brindado en los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.

Nivel de satisfacción	n	%
Muy insatisfecho	1	1%
Insatisfecho	5	5%
Neutro	36	35%
Satisfecho	59	57%
Muy satisfecho	2	2%
Total	103	100%

Chi-cuad. = 130.35, GL=4, Valor p= 0.000

Figura 1

Nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación

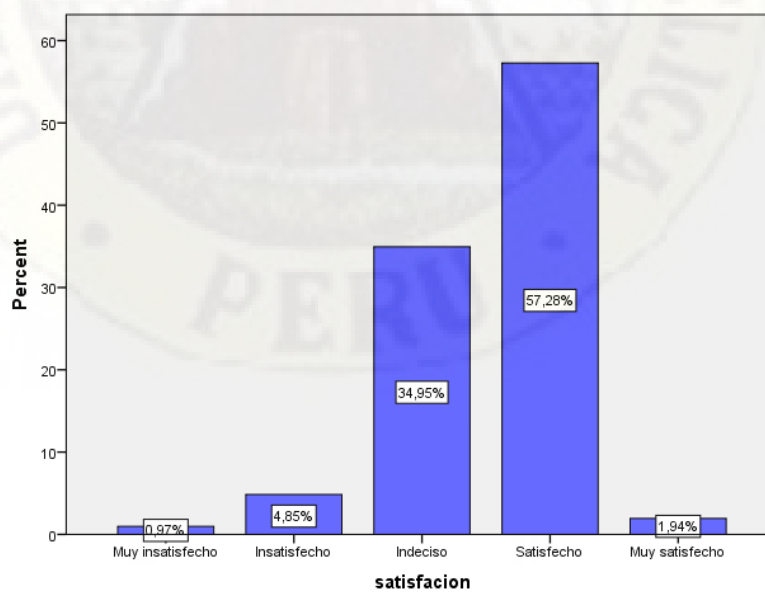


Tabla 6

Nivel de satisfacción por dimensiones de la calidad de servicio universitario brindado en los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.

Dimensiones	Nivel de satisfacción					Total
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho	
Plan de estudios	1	5	29	61	7	103
	1%	5%	28%	59%	7%	100%
Sílabos	2	7	24	66	4	103
	2%	7%	23%	64%	4%	100%
Metodología de evaluación	3	14	23	59	4	103
	3%	14%	22%	57%	4%	100%
Desempeño docente	1	4	16	70	12	103
	1%	4%	16%	68%	12%	100%
Investigación	2	14	43	41	3	103
	2%	14%	42%	40%	3%	100%
Servicios de apoyo	5	28	29	40	1	103
	5%	27%	28%	39%	1%	100%
Infraestructura	1	13	47	41	1	103
	1%	13%	46%	40%	1%	100%

De la tabla 6, se puede evidenciar que la calidad de servicio universitario recibido en los aspectos de: plan de estudios, sílabos, metodología de evaluación desempeño docente y servicio de apoyo, de acuerdo a la opinión de los participantes de los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, se encuentran satisfechos en un aproximado del 60% a más. En los aspecto de investigación e infraestructura, se encuentran con un nivel de satisfacción indeciso del 42% y 47% respectivamente seguidos del nivel satisfecho con el 40%.

4.1.2. Satisfacción de la calidad de servicio universitario por menciones del programa de maestría

En la tabla 7 y figura 2, se observa que más de la mitad (55%) del total de estudiantes participantes en el programa de maestría en la mención de Investigación y Docencia Superior se encuentran satisfechos, seguido del nivel de satisfacción indiferente con el 35% y de los niveles de insatisfecho y muy insatisfecho con el 11% del total; en tanto que no existe ningún estudiante que esté muy satisfecho con la calidad de servicio.

A objeto de generalizar estos resultados muestrales hacia la población, se hace usos de la prueba de bondad de ajuste de Chi cuadrada; de donde se determina que las frecuencias observadas en los diferentes niveles de satisfacción son estadísticamente significativas (p valor < 0.005). Este resultado nos permite afirmar que la calidad de servicio universitario que se brinda en el programa de maestría de Investigación y Docencia Superior de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, de acuerdo a la percepción de los participantes se encuentran satisfechos.

Tabla 7

Nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en el programa de maestría de Investigación y Docencia Superior de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.

Nivel de satisfacción	n	%
Muy insatisfecho	1	3%
Insatisfecho	3	8%
Neutro	14	35%
Satisfecho	22	55%
Muy satisfecho	0	0%
Total	40	100%

Chi-cuad. = 29,00, GL=3, Valor p= 0.000

Figura 2

Nivel de satisfacción de la calidad de servicio en el programa de maestría de investigación y Docencia Superior de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.

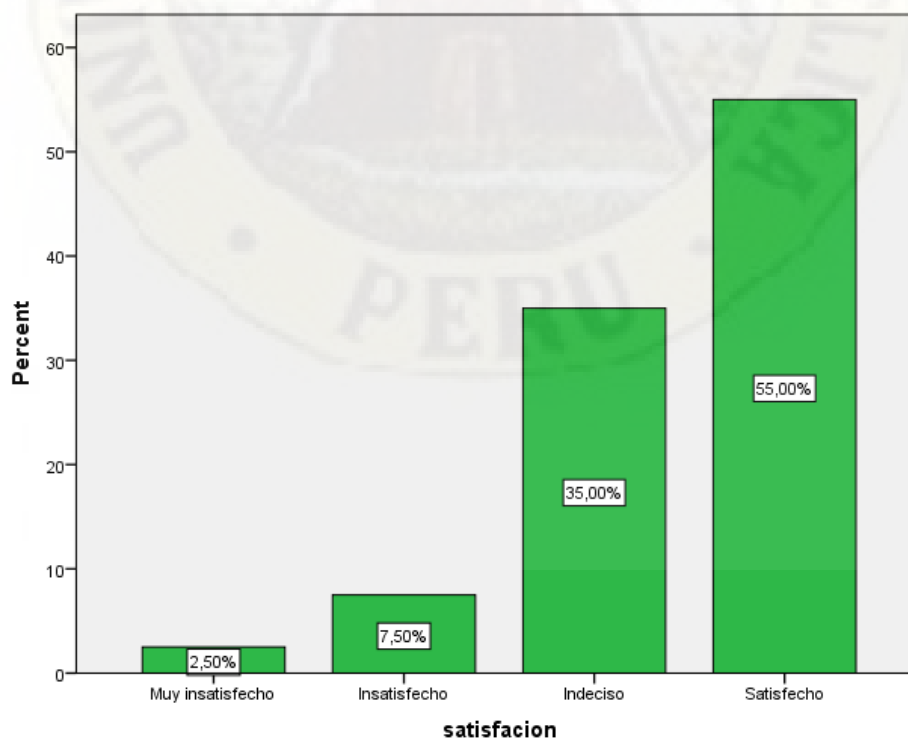


Tabla 8

Nivel de satisfacción por dimensiones de la calidad de servicio universitario brindado en el programa de maestría de Investigación y Docencia Superior de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.

Dimensiones	Nivel de satisfacción					Total
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho	
Plan de estudios	1 3%	5 13%	9 23%	24 60%	1 3%	40 100%
Sílabos	2 5%	3 8%	12 30%	22 55%	1 3%	40 100%
Metodología de evaluación	3 8%	7 18%	8 20%	21 53%	1 3%	40 100%
Desempeño docente	1 3%	2 5%	7 18%	25 63%	5 13%	40 100%
Investigación	2 5%	5 13%	17 43%	15 38%	1 3%	40 100%
Servicios de apoyo	2 5%	10 25%	14 35%	14 35%	0 0%	40 100%
Infraestructura	1 3%	8 20%	16 40%	15 38%	0 0%	40 100%

De la tabla 8, se evidencia que el nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario de acuerdo a la percepción de los participantes en el programa de maestría en la mención de Investigación y Docencia Superior, en las dimensiones de plan de estudios, sílabos, metodología de evaluación y desempeño docente se encuentran satisfechos en más del 50% respectivamente. En las dimensiones de investigación e infraestructura se encuentran indecisos con el 43% y 40% respectivamente, con cierta tendencia a estar satisfecho el 38% de los encuestados. En tanto que en la dimensión de servicios de apoyo están entre indeciso y satisfecho el 35% de los encuestados.

Tabla 9

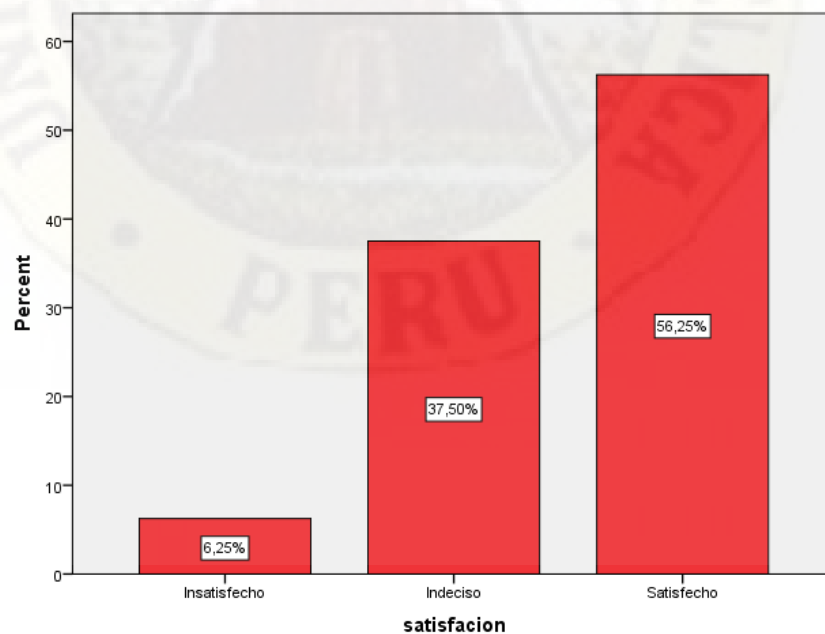
Nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario brindado en el programa de maestría de Administración y Planificación de la Educación de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.

Nivel de satisfacción	n	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	2	6%
Neutro	12	38%
Satisfecho	18	56%
Muy satisfecho	0	0%
Total	32	100%

Chi-cuad. = 12.25, GL=2, Valor $p= 0.002$

Figura 3

Nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario brindado en el programa de maestría de Administración y Planificación de la Educación de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.



De tabla 9 y gráfica 3, se observa que el nivel de satisfacción predominante de la calidad de servicio universitario de acuerdo a los participantes del programa de maestría en administración y planificación estratégico es de satisfacción con el 56% del total de los encuestados, seguido de los niveles de indeciso e insatisfecho con 38% y 6% respectivamente. Mientras que en los niveles de muy insatisfecho y muy satisfecho no se evidencia ningún participante.

De acuerdo a la estadística de prueba de bondad de ajuste de Chi cuadrada, se evidencia que la proporción de frecuencias observadas en los niveles de satisfacción son estadísticamente diferentes (p valor < 0.05); este resultado nos permite afirmar que la calidad de servicio universitario que reciben los participantes en el programa de maestría de Administración y Planificación Estratégica de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, se encuentran satisfechos.

Tabla 10

Nivel de satisfacción por dimensiones de la calidad de servicio universitario brindado en el programa de maestría de Administración y Planeamiento Estratégico de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.

Dimensiones	Nivel de satisfacción					Total
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho	
Plan de estudios	0	0	11	18	3	32
	0%	0%	34%	56%	9%	100%
Sílabos	0	4	8	20	0	32
	0%	13%	25%	63%	0%	100%
Metodología de evaluación	0	7	5	20	0	32
	0%	22%	16%	63%	0%	100%
Desempeño docente	0	2	5	25	0	32
	0%	6%	16%	78%	0%	100%
Investigación	0	6	11	14	1	32
	0%	19%	34%	44%	3%	100%
Servicios de apoyo	3	9	6	14	0	32
	9%	28%	19%	44%	0%	100%
Infraestructura	0	3	17	12	0	32
	0%	9%	53%	38%	0%	100%

De la tabla 10, se evidencia que el nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario de acuerdo a la percepción de los participantes en el programa de maestría en la mención de Administración y Planeamiento Estratégico, en las dimensiones de plan de estudios, sílabos, metodología de evaluación, desempeño docente, investigación y servicios de apoyo se encuentran satisfechos. Mientras que en la dimensión de infraestructura se encuentran indecisos el 53% de los encuestados.

Tabla 11

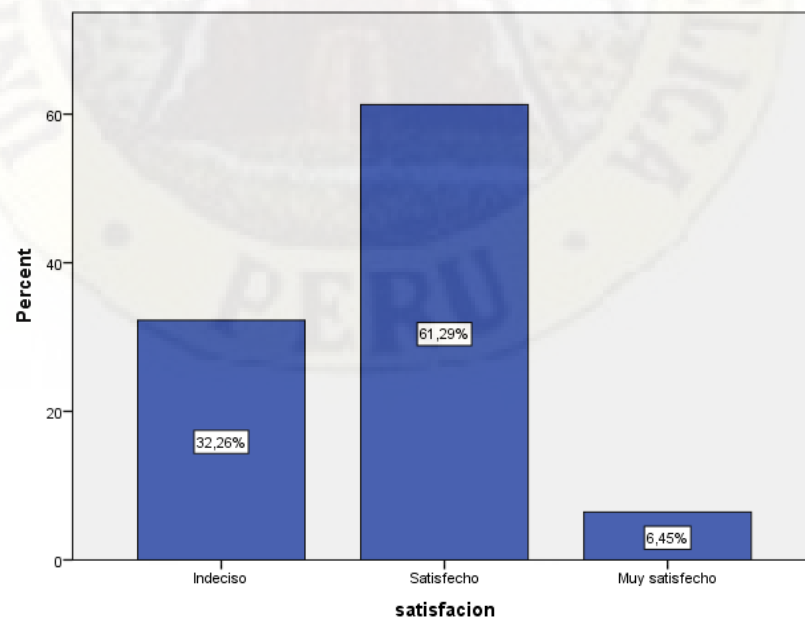
Nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario brindado en el programa de maestría de Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.

Nivel de satisfacción	n	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Neutro	10	32%
Satisfecho	19	61%
Muy satisfecho	2	6%
Total	31	100%

Chi-cuad. = 14.00, GL=2, Valor $p= 0.001$

Figura 4

Nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario brindado en el programa de maestría de Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.



En la tabla 11 y figura 4, se observa que el 61% del total de estudiantes participantes en el programa de maestría de Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe se encuentran satisfechos, seguido del nivel de satisfacción indiferente con el 32% y del nivel de muy satisfecho con el 6% aproximadamente; en tanto que no existe ningún estudiante en los niveles de insatisfecho y muy insatisfecho.

A objeto de generalizar estos resultados muestrales hacia la población, se hace uso de la prueba de bondad de ajuste de Chi cuadrada; de donde se determina que las frecuencias observadas en los diferentes niveles de satisfacción son estadísticamente significativas (p valor < 0.005). Este resultado nos permite afirmar que la calidad de servicio universitario que se brinda en el programa de maestría de Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, de acuerdo a la percepción de los participantes se encuentran satisfechos.

Tabla 12

Nivel de satisfacción por dimensiones de la calidad de servicio universitario brindado en el programa de maestría de Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.

Dimensiones	Nivel de satisfacción					Total
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho	
Plan de estudios	0 0%	0 0%	9 29%	19 61%	3 10%	31 100%
Sílabos	0 0%	0 0%	4 13%	24 77%	3 10%	31 100%
Metodología de evaluación	0 0%	0 0%	10 32%	18 58%	3 10%	31 100%
Desempeño docente	0 0%	0 0%	4 13%	20 65%	7 23%	31 100%
Investigación	0 0%	3 10%	15 48%	12 39%	1 3%	31 100%
Servicios de apoyo	0 0%	9 29%	9 29%	12 39%	1 3%	31 100%
Infraestructura	0 0%	2 6%	14 45%	14 45%	1 3%	31 100%

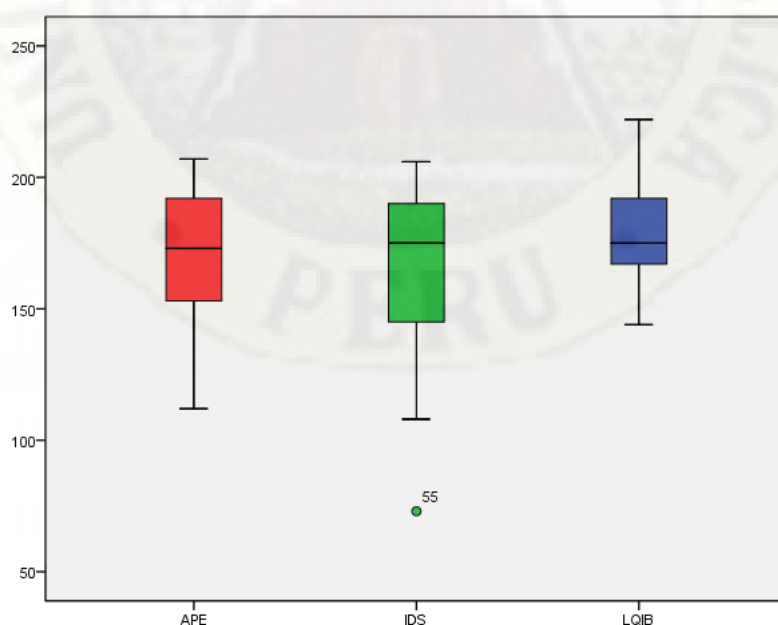
De la tabla 12, se evidencia que el nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario de acuerdo a la percepción de los participantes en el programa de maestría en la mención de Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe, en las dimensiones de plan de estudios, sílabos, metodología de evaluación, desempeño docente y servicios de apoyo se encuentran satisfechos la mayoría de encuestados. En la dimensión de investigación el 48% de los participantes se encuentra indecisos y en la dimensión de infraestructura refieren estar indeciso y satisfechos el 45% respectivamente.

4.1.3. Comparación de la satisfacción de la calidad de servicio universitario por cada mención de los programas de maestría

Finalmente se presenta los resultados de la comparación entre los promedios del nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría de Administración y Planificación de la Educación, Investigación y Docencia Superior, y Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe. Para este propósito se presenta la figura 5, de donde se puede evidenciar que las diferencias no son significativas en vista que la distribución del 50% de los datos centrales se encuentran traslapados, criterio considerado para realizar esta comparación.

Figura 5

Comparación del nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario brindado en los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.



Si embargo, a fin de confirmar este resultado obtenido en forma gráfica, se realizó la validación a través de una prueba de hipótesis con los resultados obtenidos, empleando prueba no paramétrica para comparar más de dos muestras independientes, para ello se formuló las siguientes hipótesis.

H₀: *No existen diferencia estadísticamente significativos entre las medianas de satisfacción de la calidad de servicio universitario de los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación.*

(Es decir: $\eta_1 = \eta_2 = \eta_3$)

H₁: *Existe al menos una de las medianas de satisfacción de la calidad de servicio universitario de los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación es diferente a los demás.*

(Al menos una de las η_i es diferente a las demás $i=1,2,3$)

Esta hipótesis estadística se contrastó utilizando la prueba de Kruskal-Wallis para comparar las medianas de los tres programas de maestría, resultado que se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 13

Comparación de las medianas de satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación-2019.

Factor	N	Rango promedio	H de Kruskal-Wallis	gl	p-valor
APE	32	50.71	2.486	2	0.289
IDS	40	47.73			
LQIB	31	58.81			
Total	103				

Nota. Administración y Planificación de la Educación (APE), Investigación y Docencia Superior (IDS) y Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe (LQIB).

De acuerdo a los resultados de la tabla 13, se puede evidenciar que la estadística de prueba de Kruskal-Wallis tiene un valor de 2.486 con un nivel de significancia observada de 0.289, que es mayor que el nivel de significancia asumida de 0.05; lo que implica que no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no existen diferencias estadísticamente significativas entre las medianas de satisfacción de la calidad de servicio universitario de los programas de maestría de Administración y Planificación de la Educación, Investigación y Docencia Superior, y Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación.

4.2. Discusión de resultados

De acuerdo al objetivo general y los resultados encontrado respecto a la satisfacción de la calidad de servicio universitario que brindan los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica de acuerdo a la percepción de los participantes, manifiestan estar satisfechos en el 57% del total de la muestra de estudio, evidencia empírica que se generaliza estadísticamente a la población de estudio. Es decir, a los programas de maestría en las menciones de Investigación y Docencia Superior, Administración y Planificación de la Educación, y Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe de la unidad de posgrado de la facultad de Ciencias de la Educación.

Por otro lado, las variables que se ha tomado en consideración para realizar la investigación sobre la satisfacción de la calidad de servicio en el nivel de posgrado, están referidos a las dimensiones de: plan de estudios, sílabo, metodología de evaluación, desempeño docente, investigación, servicios de apoyo e infraestructura. Factores que fueron considerados por Álvarez et al. (2014) para medir la satisfacción de los servicios educativos en los estudiantes de nivel superior de las instituciones educativas del Valle de Toluca de México. Asimismo, estos factores o dimensiones se consideraron tomando en cuenta el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria (SINEACE, 2016), como por ejemplo el estándar 9 sobre el plan de estudios, que corresponde a la planificación que todo programa o carrera profesional debe tener para brindar su servicio a nivel de pregrado o posgrado.

La satisfacción de la calidad de servicio universitario en la maestrías de Administración y Planificación de la Educación, Investigación y Docencia Superior y Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación es alta en más de la mitad de la muestra de estudio respectivamente, encontrándose un mayor satisfacción en los estudiantes participantes de la maestría en Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe, en las dimensiones de plan de estudios, sílabos, metodología de evaluación, desempeño docente, servicios de apoyo y en infraestructura, mientras que en la dimensión de investigación la satisfacción la mitad de los participantes se mantienen indeciso, sin embargo se observa que aproximadamente la tercera parte se encuentran con satisfacción alta. Mientras que en la maestría de Administración y Planificación Estratégica la satisfacción se da en menor proporción en los participantes frente a los otros dos programas de estudio; la satisfacción de la calidad de servicio universitario en la maestría de Administración y Planificación Educativa es alta en las dimensiones de plan de estudios, sílabos, metodología de evaluación, desempeño docente, servicios de apoyo e infraestructura, a excepción en investigación debido que se encuentran indiferentes a afirmar satisfecho o insatisfecho.

Finalmente, comparando el nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría de Administración y Planificación Estratégica, Investigación y Docencia Superior y Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe se encontró que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las medianas respectivas. Esto implica que la satisfacción de la calidad de servicio universitario, en el aspecto académico y administrativo que se

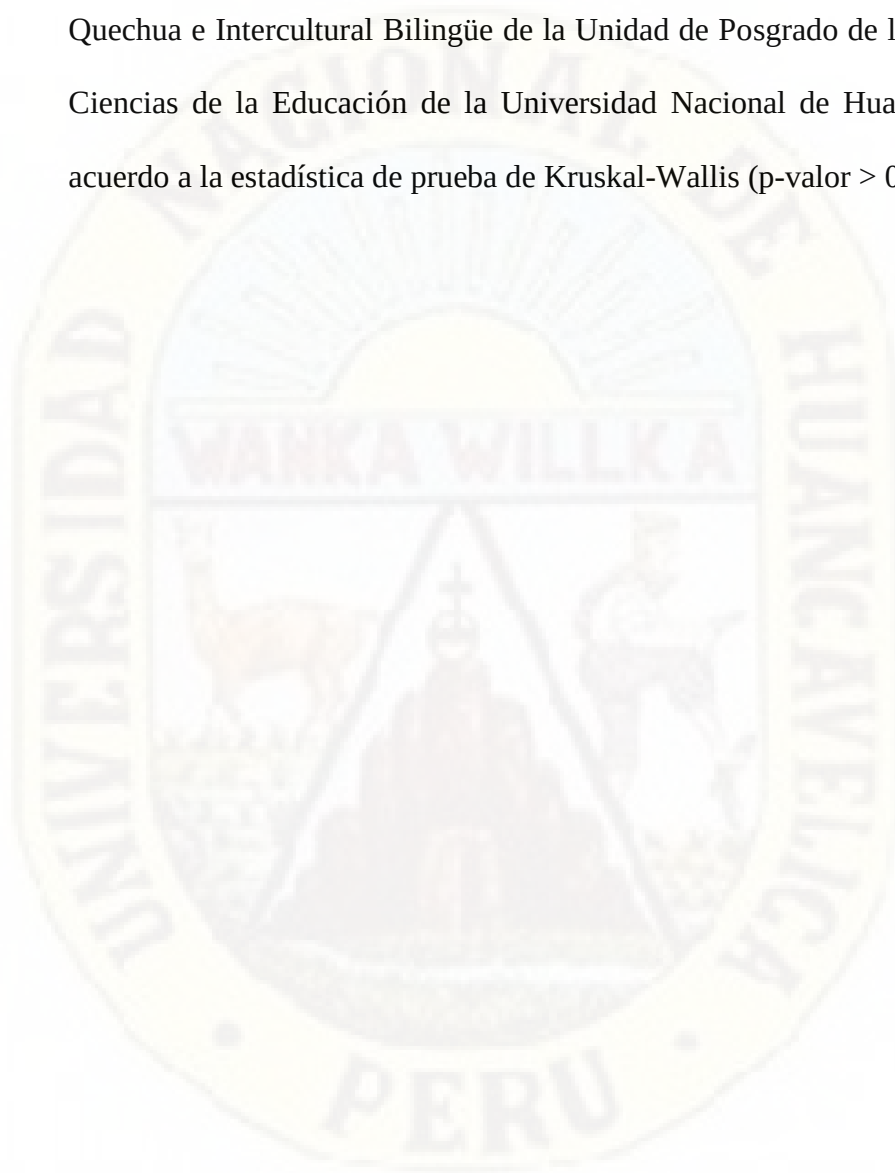
brinda en estas maestrías es alta en forma general de acuerdo a la percepción de sus participantes.



CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, de acuerdo a la percepción de los estudiantes participantes en el periodo académico de 2019 se encuentran satisfechos en su mayoría, el cual significa que los servicios académicos y de apoyo que recibieron los estudiantes durante el proceso de estudios fueron cubiertas sus necesidades y expectativas aceptablemente.
2. Los factores subyacentes para medir la variable de satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría en educación, es multidimensional, integrada por: Plan de estudios, sílabos de asignaturas, desempeño docente, metodología de evaluación que aplican los docentes, investigación, servicios de apoyo e infraestructura.
3. La calidad de servicio universitario brindado en los programas de maestría de Administración y Planificación de la Educación, Investigación y Docencia Superior y Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, de acuerdo a la percepción de los participantes se encuentran en el nivel de satisfechos en las dimensiones de plan de estudios, sílabos, metodología de evaluación, desempeño docente y servicios de apoyo, mientras que en investigación e infraestructura el nivel de satisfacción no está definido o se encuentran indiferentes.

4. No existen diferencias significativas entre la satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría de Administración y Planificación Estratégica, Investigación y Docencia Superior y Lingüística Quechua e Intercultural Bilingüe de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, de acuerdo a la estadística de prueba de Kruskal-Wallis ($p\text{-valor} > 0.05$).



RECOMENDACIONES

- A la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, fortalecer la calidad de servicio universitario en los programas de maestría en el aspecto de investigación y de infraestructura física y tecnológica a fin de obtener el nivel de satisfacción esperado en los estudiantes.
- Implementar en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, mecanismos de evaluación periódica de la satisfacción de los estudiantes en la, que permita realizar el seguimiento, medición y análisis como parte de sus buenas prácticas y de autorregulación de los servicios académicos y administrativos.
- Realizar estudios de satisfacción estudiantil y de otros actores respecto a los servicios académicos, servicios administrativos en concordancia a los indicadores de las condiciones básicas de calidad de licenciamiento institucional y estándares para la acreditación de los programas de educación superior universitaria
- A la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, potencializar la calidad de servicio universitario en el aspecto académico, mejorando el plan de estudios, la planificación de los sílabos, metodología de evaluación y desempeño docente. Así como en el aspecto de servicios administrativos y de apoyo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, S., Cáceres, S., Jiménez, E., Moraleda, V., & Romero, B. (2013). Satisfacción de los alumnos con la institución universitaria y el rendimiento académico. *Revista Electrónica de Investigación Docencia Creativa*, 2, 48-53.
<https://digibug.ugr.es/handle/10481/27613>
- Álvarez, J., Chaparro, E. M., & Reyes, D. E. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por las Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
<https://revistas.uam.es/reice/article/view/2788>
- Astete, R. (2018). Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33993/astete_cr.pdf?sequence=1
- Becerra, A. M., & La Serna, K. (2016). *Diseño curricular por competencias*. Universidad del Pacífico.
- Cortés, J. M. (2017). *Sistema de gestión de calidad, ISO 9001:2015*. Interconsulting Bureau S.L (ICB).
- Cruz, V. (2014). Tendencias del postgrado en Iberoamérica. *Ciencia y Sociedad*, 39(4), 641-663. doi:<https://doi.org/10.22206/cys.2014.v39i4>

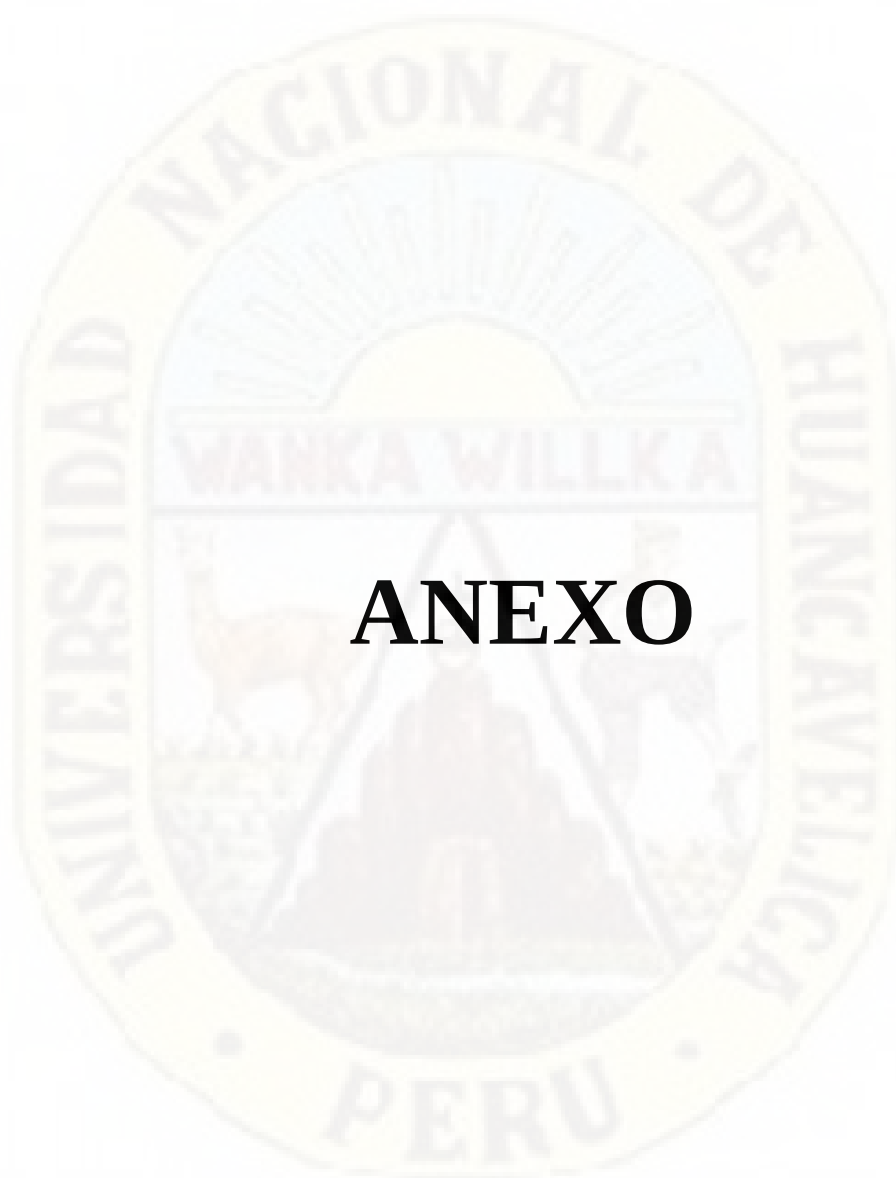
- Espinoza, J. R. (2014). Los estudios de postgrado y la investigación. *Acta Herediana*, 54, 9-12. doi:<https://doi.org/10.20453/ah.v54i0.2266>
- Flores, J. C. (2003). La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. *Investigación Educativa*, 7(12), 77-85. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178>
- Flores, J. C. (2011). *Construyendo la Tesis Universitaria*. Garden Graf S.R.L.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). McGraw Hill.
- Insunza, B., Ortiz, L., Pérez, C., Torres, G., McColl, P., Mayer, A., . . . Bustamante, C. (2015). Estructura factorial y confiabilidad del Cuestionario de satisfacción académica en estudiantes de medicina chilenos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 2(40), 73-82. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459645432008>
- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Fuente*, 2(6), 46-56. <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Ley General de la Educación, N° 28044. (29 de 07 de 2003). Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú: El Congreso de la República.
- Ley Universitaria N° 30220. (09 de 07 de 2014). Diario Oficial El Peruano. Lima, Perú: El Congreso de la República.

- Mapén, F. d., Becerra, A., & Martinez, G. (2020). Importancia y satisfacción de los servicios universitarios en posgrado desde la perspectivaa estudiantil. *San Gregorio*(38), 15-26. doi:<http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i38.1238>
- Medrano, L. A., & Pérez, E. (2010). Adapatación de la escala de satisfacción académica a la población universitaria de Córdoba. *SUMMA Psicológica UST*, 7(2), 5-14. <https://summapsicologica.cl/index.php/summa/issue/view/14>
- Ministerio de Educación. (2017). *Programa Presupuestal 0066 "Formación Universitaria de Pregrado"*. Lima: Ministerio de Educación / Universidades Públicas.
- Mora , C. E. (2012). Calidad del servicio en los estudios de postgrado. Caso de estudio: Maestría en Administración del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial. *Visión Gerencial*(1), 125-150. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892005.pdf>
- Muñoz, M. (2012). Modelo de asociación entre factores de satisfacción estudiantil y lealtad universitaria validado en alumnos graduandos de las universidades adventistas de habla hispana de la División Interamericana. *[Tesis de doctorado. Universidad de Montemorelos, México]*. <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/1027>
- Nobario, M. C. (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 Peruana Cayetano Heredia]*. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3590>

- Organización Internacional de Normalización. (2000). *Sistema de gestión de calidad - Conceptos y vocabulario (ISO 9000:2000)*.
<https://gestiondecadidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/iso-9000-2000-sistemas-de-gestic3b3n-de-la-calidad-conceptos-y-vocabulario.pdf>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Business Support Aneth S.R.L.
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2015). *El Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano*. Lima: Dirección de Licenciamiento de la SUNEDU.
<https://www.sunedu.gob.pe/modelo-licenciamiento-institucional/>
- Tamayo, M. (1994). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.
- Tello, R. (2015). Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro (CRI-Centro). [Tesis de doctorado. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú].
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/279>
- Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2016). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 63-84. <https://revistas.uam.es/reice/issue/view/339/188>
- Universidad Nacional de Huancavelica. (11 de 03 de 2019). Estatuto. *Asamblea Universitaria*. Huancavelica, Perú: Asamblea Estatutaria.

Vergara-Morales, J., Del Valle, M., Díaz, A., & Pérez, M. V. (2018). Adaptación de escala de satisfacción académica en estudiantes universitarios chilenos. *Psicología Educativa*, 24(2), 99-106. doi:<https://doi.org/10.5093/psed2018a15>





ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO UNIVERSITARIO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTE DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA.

Problema	Objetivos	Hipótesis/ Variables	Metodología de investigación
General: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la calidad del servicio universitario desde la perspectiva del estudiante de maestría en educación de la Universidad Nacional de Huancavelica? Específicos: ¿Cuáles son los factores subyacentes de satisfacción de la calidad de servicio universitario en programas de maestría en educación? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en cada uno de los programas de maestría en educación? ¿Qué programa de maestría en educación tiene mejor nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario?	General: Determinar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio universitario desde la perspectiva del estudiante de maestría en educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. Específicos: Identificar los factores subyacentes de satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría en educación. Identificar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en cada uno de los programas de maestría en educación. Comparar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio universitario en los programas de maestría de educación.	Hipótesis de investigación: El estudio no tiene hipótesis de investigación por ser una investigación descriptiva (Hernández et al., 2010) Variable: Satisfacción de la calidad de servicio universitario Dimensiones: - Plan de estudios - Sílabos de asignaturas - Metodología de evaluación - Desempeño docente - Investigación - Servicios de apoyo - Infraestructura.	Tipo: Básica Nivel: Descriptivo Método: Descriptivo Diseño: Descriptivo simple Población: Todos los estudiantes matriculados en el programa de maestría en el 2019-II Muestra: 103 estudiantes de maestría. Muestreo: No probabilístico de tipo intencionado. Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTA

ID	mencid	sec	I-1	I-2	I-3	I-4	I-5	I-6	I-7	I-8	I-9	I-10	I-11	I-12	I-13	I-14	I-15	I-16	I-17	I-18	I-19	I-20	I-21	I-22	I-23	I-24	I-25	I-26	I-27	I-28	I-29	I-30	I-31	I-32	I-33	I-34	I-35	I-36	I-37	I-38	I-39	I-40	I-41	I-42	I-43	I-44	I-45	I-46	I-47	I-48	I-49	I-50			
1	IDS	A	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	1	4	4	1	2	3	2	1	1	2	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	2	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4			
2	IDS	A	4	4	4	2	1	2	3	4	4	4	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4			
3	IDS	A	3	2	2	2	2	2	4	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	1		
4	IDS	A	4	4	4	2	2	1	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	3	4	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3		
5	IDS	A	4	4	3	1	2	2	4	4	4	4	2	4	5	2	2	2	1	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	1	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3			
6	IDS	A	4	4	4	1	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	1	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	1	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4		
7	IDS	A	3	4	3	1	1	1	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3		
8	IDS	A	4	3	4	1	2	1	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3		
9	IDS	A	3	3	3	4	2	1	3	3	3	4	3	4	4	2	3	2	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	1	2	3		
10	IDS	A	4	3	3	1	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3		
11	IDS	A	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	3	3	3	1	1	2	2	1	3	5	2	4	1	1	1	1			
12	IDS	A	2	3	3	1	2	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	3	1	1	3	3	2	4	4	4	4	1	1	1	3			
13	IDS	A	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
14	IDS	A	4	3	4	1	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	
15	IDS	A	3	4	4	2	1	1	4	4	4	5	3	4	4	4	2	3	2	4	3	1	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	1	3	4	4	3	2	1	1	4	4	4	4	4	4	5	3	1	1	1	1	
16	IDS	A	4	3	4	1	2	2	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	IDS	A	3	4	3	1	2	1	4	4	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	1	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4		
18	IDS	A	3	4	4	3	2	1	4	3	3	4	2	4	4	2	3	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	4	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3		
19	IDS	B	2	4	2	2	1	1	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	3	5	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4		
20	IDS	B	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
21	IDS	B	4	4	4	3	1	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	4	2	2	2	3	
22	IDS	B	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1		
23	IDS	B	1	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1		
24	IDS	B	4	4	4	2	1	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	4	4	3	3	3	3	3		
25	IDS	B	4	3	4	2	1	1	4	4	3	2	3	4	1	1	1	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	1	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	2	2	2		
26	IDS	B	3	3	3	2	1	1	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	
27	IDS	B	3	2	2	3	1	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4		
28	IDS	B	4	4	3	2	1	1	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	4	4	1	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
29	IDS	B	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	IDS	B	2	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
31	IDS	B	3	4	3	2	1	1	4	4	3	3	4	4	2	3	4	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	
32	IDS	B	4	4	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
33	IDS	B	3	3	3	3	1	1	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4		
34	IDS	B	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3	
35	IDS	B	2	2	3	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2		
36	IDS	B	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2	4	5	2	1	1	3	

3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--

PERU

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO UNIVERSITARIO EN LOS PROGRAMAS DE MAESTRÍA

Estimado profesor:

La presente encuesta forma parte de una investigación de posgrado, y tiene como propósito conocer el grado de satisfacción que usted tiene respecto a la calidad de servicios universitario recibido durante su proceso de estudio en el programa de maestría en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. Los datos recolectados serán tratados con estricta confidencialidad, mucho le agradecería apoyarnos con sus respuestas.

Instrucciones:

A continuación se presentan una serie de preguntas relacionadas con el servicio que te ofrece la universidad. Por favor, escribir un aspa (X) en la opción de respuesta que refleje tu nivel de satisfacción o insatisfacción, de acuerdo a la siguiente escala:

Muy insatisfecho	: MI
Insatisfecho	: I
Ni satisfecho / Ni insatisfecho	: N
Satisfecho	: S
Muy satisfecho	: MS

DATOS DEL PARTICIPANTE:

Maestría en			
Mención			
Semestre		Ciclo	
Edad		Sexo	
Nombres y apellidos			

PLAN DE ESTUDIOS

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
1	El plan de estudios actualizado para la mención del programa de maestría.					
2	El propósito que busca el programa de maestría.					
3	El perfil de egreso que debe tener el egresado al culminar sus estudios de maestría.					
4	Las asignaturas del plan de estudios para lograr el perfil de egreso.					
5	El tiempo de duración (semestres) del programa de maestría.					
6	La frecuencia de desarrollo (cada 15 días) de las clases presenciales					

SILABUS DE ASIGNATURAS

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
7	La explicación de los propósitos de las asignaturas.					
8	La pertinencia de los contenidos de las asignaturas.					
9	El cumplimiento de los contenidos programados de las asignaturas.					
10	El cumplimiento de los propósitos establecidos en el sílabo.					
11	El tiempo en que se desarrollan las asignaturas.					
12	La presentación estructurada de los contenidos de las asignaturas.					
13	La bibliografía y otras informaciones recomendadas en las diferentes asignaturas.					

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
14	El sistema de evaluación que se utiliza en el programa de maestría.					
15	Los criterios de evaluación que se utilizan.					
16	La evaluación objetiva cuando califica exposiciones y/o talleres.					
17	Los instrumentos de evaluación que emplea para calificar tareas y trabajos					
18	Evaluación a través del aula virtual (Moodle, Classroom, u otro)					
19	La retroalimentación que te brindan respecto a tu progreso.					
20	La atención individualizada que te brindan, cuando la requieres.					

DESEMPEÑO DEL DOCENTE

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
21	El conocimiento y dominio del docente en los temas abordados.					
22	La capacidad de respuesta del docente a las preguntas que planteas.					
23	La asistencia a clases del docente.					
24	La puntualidad a clases del docente.					
25	La apariencia del docente durante la clase.					
26	El trato que el docente da a los maestristas durante la clase.					
27	La comunicación del docente con el grupo.					
28	La educación y experiencia académica del docente.					
29	El manejo de grupo que tiene el docente.					
30	La utilización del docente de nuevas tecnologías en la clase.					
31	El monitoreo y seguimiento en las clases no presenciales					

INVESTIGACIÓN

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:	ESCALA
--	--------

		MI	I	N	S	MS
32	La información recibida respecto a las políticas y reglamentos de investigación de la Universidad Nacional de Huancavelica.					
33	Los recursos de búsqueda de información que proporciona la Universidad Nacional de Huancavelica (Base de datos, repositorio, hemerotecas, otros)					
34	Las estrategias de búsqueda y acceso a información de antecedentes de estudio en bases de datos, repositorios u otros que promueven los docentes.					
35	Desarrollo de trabajos académicos (monografías, ensayos) utilizando normas APA.					
36	Uso de gestores de referencias bibliográficas (Zotero, Mendeley, otros) que promueven los docentes					
37	El desarrollo de las competencias investigativas en cada asignatura.					

SERVICIO DE APOYO

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
38	El servicio que recibes del personal en centro de cómputo.					
39	El servicio que recibes del personal de biblioteca.					
40	El servicio que recibes del personal administrativo que trabaja en la Unidad de Posgrado de Facultad de Educación					
41	El servicio que recibes del personal administrativo que trabaja en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huancavelica					
42	Las autoridades de la Unidad de Posgrado por la atención a las quejas presentadas.					

INFRAESTRUCTURA

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
43	Las instalaciones de las aulas de la universidad.					
44	La iluminación del aulas de clase (es suficiente y adecuada para el desarrollo de la clase)					
45	El equipo de apoyo audiovisual e informático. (se encuentra en óptimas condiciones)					
46	La condición de los servicios higiénicos.					
47	La disponibilidad de acervo bibliográfico para consulta en la biblioteca.					
48	La conexión a internet.					
49	El acceso y funcionamiento de las aulas virtuales (Moodle, Classroom)					
50	La actualización y funcionamiento de los equipos de centro de cómputo.					

Gracias.



ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(CREADO POR LA LEY N° 25265)



ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
EDUCACIÓN

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez : Dra. Zaida Patricia Flores L. Basa
1.2 Cargo e institución donde labora : Directora de la Unidad de Posgrado
1.3 Nombre del instrumento evaluado : Guía de los jueces de la escala
1.4 Autor del instrumento : Ramón Choque Antezano

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓	✓
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				✓	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				✓	
7. CONSISTENCIA	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				✓	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems			✓		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				✓	✓
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				✓	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$$

$$\frac{41}{50} = 0.82$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento se puede aplicar

LUGAR: Huancavelica de 14 del 2019

[Firma]
FIRMA DEL JUEZ



ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(CREADO POR LA LEY N° 25265)
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
EDUCACIÓN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez *Araya, Celdarín, César*
1.2 Cargo e institución donde labora *Docente de Post Grado*
1.3 Nombre del instrumento evaluado: *Cuestionario*
1.4 Autor del instrumento *Ramón Choque Antuña*

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología			X		
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados			X		
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos			X		
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente			X		
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

Coefficiente de validez = $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$

$\frac{36}{50} = 0.72$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

LUGAR: Huancavelica 15 de *Nov.* del 2019

FIRMA DEL JUEZ



ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCATELICA
(CREADO POR LA LEY N° 25265)
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
EDUCACIÓN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Ubaldo Cayllahuza Yaraza
1.2 Cargo e institución donde labora: Docente de la FCEO
1.3 Nombre del instrumento evaluado: Investigación
1.4 Autor del instrumento: Ramon Choce Antonio

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$$

46

= 0,92

50

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. CALIFICACIÓN DE APLICABILIDAD

Sugiero que pase a prueba piloto
antes de su aplicación definitiva

LUGAR: Huancavelica, 15 de nov. del 2019

FIRMA DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
"Decenio de la Igualdad de Oportunidad para mujeres y hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

Huancavelica, 22 de noviembre de 2019.

CARTAN° 0458-2019-DUPGFED-EPG-UNH

Señores:

DOCENTES DE MAESTRÍA DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.

PRESENTE.

ASUNTO:

AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE PROYECTO DE TESIS DEL MAESTRISTA CHOCCE ANTONIO RAMON.

REFERENCIA:

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 934-2019-EPG-R/UNH

Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar un saludo cordial a nombre de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación y el mío propio; al mismo tiempo manifestarle que en atención al documento de referencia, brinde facilidades al maestrista Ramón Chocce Antonio para que pueda aplicar el instrumento titulado: CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO UNIVERSITARIO EN LOS PROGRAMAS DE MAESTRÍA, en el cumplimiento de la investigación que viene desarrollando, cuyo título es el siguiente: SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO UNIVERSITARIO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTE DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

Si otro en particular aprovecho la ocasión para saludarle.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Dra. Zeida Patricia HOCES LA ROSA
DIRECTORA

Cc.
archivo (01)
PHLR/
in Registro)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAYELICA
(Creado por Ley N° 25265)

ESCUELA DE POSGRADO

(APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 736-2005-ANR)



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN**

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE
HUANCAYELICA, OTORGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

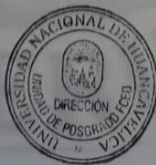
A: CHOCCE ANTONIO RAMON.

Quien, realizó la aplicación de instrumento de tesis: CUESTIONARIO
SOBRE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO UNIVERSITARIO EN LOS
PROGRAMAS DE MAESTRÍA; en diciembre del año 2019, con estudiantes de maestría
de la UPG-FCED, en las menciones:

- ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA EDUCACIÓN.
- INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA SUPERIOR.
- LINGÜÍSTICA QUECHUA Y EDUCACIÓN INTERCULTURAL.

Se otorga la presente, a solicitud del interesado, para los fines que estime
conveniente.

Huancavelica, 16 de agosto de 2021.

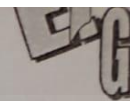


UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAYELICA
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Dr. Javier Carrillo Cayllahua



Facultad de Ciencias de la Educación
Unidad de Posgrado



CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO
UNIVERSITARIO EN LOS PROGRAMAS DE MAESTRÍA

Estimado profesor:

La presente encuesta forma parte de una investigación de posgrado, y tiene como propósito conocer el grado de satisfacción que usted tiene respecto a la calidad de servicios universitario recibido durante su proceso de estudio en el programa de maestría en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. Los datos recolectados serán tratados con estricta confidencialidad, mucho le agradecería apoyarnos con sus respuestas.

Instrucciones:

A continuación se presentan una serie de preguntas relacionadas con el servicio que te ofrece la universidad. Por favor, escribir un aspa (X) en la opción de respuesta que refleje tu nivel de satisfacción o insatisfacción, de acuerdo a la siguiente escala:

Muy insatisfecho : MI
Insatisfecho : I
Ni satisfecho / Ni insatisfecho : N
Satisfecho : S
Muy satisfecho : MS

DATOS DEL PARTICIPANTE:

Maestría en	Ciencias de la Educación		
Mención	Administración y Planificación de la educación.		
Semestre	II	Ciclo	II
Edad		Sexo	Femenino
Nombres y apellidos			

PLAN DE ESTUDIOS

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
1	El plan de estudios actualizado para la mención del programa de maestría.			X		
2	El propósito que busca el programa de maestría.					
3	El perfil de egreso que debe tener el egresado al culminar sus estudios de maestría.					X
4	Las asignaturas del plan de estudios para lograr el perfil de egreso.				X	
5	El tiempo de duración (semestres) del programa de maestría.				X	
6	La frecuencia de desarrollo (cada 15 días) de las clases presenciales					X



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

Facultad de Ciencias de la Educación

Unidad de Posgrado



SILABUS DE ASIGNATURAS

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
7	La explicación de los propósitos de las asignaturas.				X	
8	La pertinencia de los contenidos de las asignaturas.				X	
9	El cumplimiento de los contenidos programados de las asignaturas.				X	
10	El cumplimiento de los propósitos establecidos en el silabo.				X	
11	El tiempo en que se desarrollan las asignaturas.				X	
12	La presentación estructurada de los contenidos de las asignaturas.				X	
13	La bibliografía y otras informaciones recomendadas en las diferentes asignaturas.				X	

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
14	El sistema de evaluación que se utiliza en el programa de maestría.					X
15	Los criterios de evaluación que se utilizan.				X	
16	La evaluación objetiva cuando califica exposiciones y/o talleres.				X	
17	Los instrumentos de evaluación que emplea para calificar tareas y trabajos				X	
18	Evaluación a través del aula virtual (Moodle, Classroom, u otro)				X	
19	La retroalimentación que te brindan respecto a tu progreso.	X		X		
20	La atención individualizada que te brindan, cuando la requieres.			X		

DESEMPEÑO DEL DOCENTE

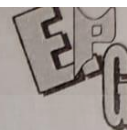
¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
21	El conocimiento y dominio del docente en los temas abordados.				X	
22	La capacidad de respuesta del docente a las preguntas que plantea.				X	
23	La asistencia a clases del docente.				X	
24	La puntualidad a clases del docente.				X	
25	La apariencia del docente durante la clase.				X	
26	El trato que el docente da a los maestrías durante la clase.				X	
27	La comunicación del docente con el grupo.				X	
28	La educación y experiencia académica del docente.				X	
29	El manejo de grupo que tiene el docente.				X	
30	La utilización del docente de nuevas tecnologías en la clase.				X	
31	El monitoreo y seguimiento en las clases no presenciales			X		



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

Facultad de Ciencias de la Educación

Unidad de Posgrado



INVESTIGACIÓN

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
32	La información recibida respecto a las políticas y reglamentos de investigación de la Universidad Nacional de Huancavelica.				X	
33	Los recursos de búsqueda de información que proporciona la Universidad Nacional de Huancavelica (Base de datos, repositorio, hemerotecas, otros)				X	
34	Las estrategias de búsqueda y acceso a información de antecedentes de estudio en bases de datos, repositorios u otros que promueven los docentes.			X		
35	Desarrollo de trabajos académicos (monografías, ensayos) utilizando normas APA.				X	
36	Uso de gestores de referencias bibliográficas (Zotero, Mendeley, otros) que promueven los docentes		X			
37	El desarrollo de las competencias investigativas en cada asignatura.				X	

SERVICIO DE APOYO

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
38	El servicio que recibes del personal en centro de cómputo.				X	
39	El servicio que recibes del personal de biblioteca.				X	
40	El servicio que recibes del personal administrativo que trabaja en la Unidad de Posgrado de Facultad de Educación				X	
41	El servicio que recibes del personal administrativo que trabaja en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Huancavelica				X	
42	Las autoridades de la Unidad de Posgrado por la atención a las quejas presentadas.				X	

INFRAESTRUCTURA

¿Qué tan satisfecho te encuentras con:		ESCALA				
		MI	I	N	S	MS
43	Las instalaciones de las aulas de la universidad.				X	
44	La iluminación del aulas de clase (es suficiente y adecuada para el desarrollo de la clase)				X	
45	El equipo de apoyo audiovisual e informático. (se encuentra en óptimas condiciones)				X	
46	La condición de los servicios higiénicos.				X	
47	La disponibilidad de acervo bibliográfico para consulta en la biblioteca.				X	
48	La conexión a internet.				X	
49	El acceso y funcionamiento de las aulas virtuales (Moodle, Classroom)				X	
50	La actualización y funcionamiento de los equipos de centro de cómputo.				X	

Gracias.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)

Complejo Educativo de Servicios Académicos y Administrativos de la UNH
Jr. Victoria Garma N° 330 y Jr. Hipólito Unanue N° 209 – Cercado
Telefax N° 45-1551 - Huancavelica



CONSEJO UNIVERSITARIO

Resolución N° 1327-2021-CU-UNH

Huancavelica, 2021 octubre 20

atribuciones: "Concordar y ratificar los documentos de gestión académica y administrativa propuestos por las Unidades Académicas y de apoyo respetando el orden jerárquico por conducto regular";

Que, el Sr. Rector autoriza al Secretario General de la UNH, con Hoja de Trámite con Proveído N° 3286 (29.09.21), su consideración en agenda de Consejo Universitario, para su tratativa, de acuerdo a sus prerrogativas;

Estando a lo acordado en Sesión Ordinaria de Consejo Universitario, de fecha 06 de octubre de 2021 y en uso de las atribuciones que le confiere al Titular del Pliego, la Ley Universitaria N° 30220, Estatuto de la UNH y Resolución de Comité Electoral Universitario N° 006-2021-CEU- UNH (02.07.21);

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – AUTORIZAR, la utilización de nombre de la Universidad Nacional de Huancavelica, en la tesis titulada "SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO UNIVERSITARIO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTE DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA", para obtener el grado académico de MAESTRO, en Ciencias de la Educación, en la Mención de Investigación y Docencia Superior, al Sr. Ramón CHOCCE ANTONIO (29.09.21), Egresado de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación.

ARTÍCULO SEGUNDO. – NOTIFICAR, al Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Dirección General de Administración, Escuela de Posgrado, Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación, oficinas internas de la Universidad Nacional de Huancavelica e interesado, para su conocimiento y cumplimiento.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese."



Dr. Edgardo Félix PALOMINO TORRES
RECTOR
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

RFRS/avch



Mtro. Rúsbel Freddy RAMOS SERRANO
SECRETARIO GENERAL
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

Boh. don ALBERTO TORRES QUISPE
QUINTO PEDRARI
R-UNH
R-0335
04 NOV. 2021



Foto 1: Aplicación de encuesta a los estudiantes de la maestría de Investigación y Docencia Superior.



Foto 2: Aplicación de encuesta a los estudiantes de la maestría de Lingüística Quechua y Educación Intercultural.