

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN ESTUDIANTES DE POSGRADO DE LA UNSCH

Jorge Antonio Gálvez Molina
Manuel Jesús Jaime Flores
Jesús Augusto Badajoz Ramos

Área de investigación: Ciencias económicas y empresariales
Línea de investigación: competitividad y productividad

RESUMEN

El objetivo de la investigación es identificar la relación entre la calidad de los servicios y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativa y Contables de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Respecto a la metodología el tipo de investigación es aplicada, nivel explicativo, respecto a la población se tomó en cuenta a 248 estudiantes, mientras la muestra fue de 82 alumnos. Los hallazgos dan cuenta que existe relación entre la calidad de los servicios y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativa. Concluyendo que la mayoría de los maestrandos mantienen un ritmo de estudio continuo, es decir que una vez que ingresan a la mención de maestría elegida, continúan con sus estudios hasta su culminación, dando a entender el compromiso de cada participante en su propia formación.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción, educación superior

QUALITY OF SERVICE AND SATISFACTION IN UNSCH GRADUATE STUDENTS

ABSTRACT

The objective of the research is to identify the relationship between the quality of services and the level of satisfaction of the students of the Graduate Unit of the Faculty of Economics, Administrative and Accounting Sciences of the National University of San Cristobal de Huamanga. Regarding the methodology, the type of research is applied, explanatory level, with respect to the population, 248 students were taken into account, while the sample was of 82 students. The findings show that there is a relationship between the quality of the services and the level of satisfaction of the students of the Graduate Unit of the Faculty of Economics and Administrative Sciences. It is concluded that most of the master's students maintain a continuous study rhythm, that is to say that once they enter the chosen master's degree, they continue with their studies until their culmination, which shows the commitment of each participant in their own formation.

Key words: quality of service, satisfaction, higher education.

I. INTRODUCCIÓN

La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga -UNSCH, atraviesa por un conjunto de problemas que dista mucho de sus nobles propósitos, hay insatisfacción de los maestrandos con la calidad de enseñanza, insatisfacción con las metodologías de enseñanza de los docentes, desinterés de los docentes para actualizarse, bajas calificaciones a los maestrandos, poca empatía con los maestrandos, baja motivación, pocos egresados con grado, deserción, los trámites son lentos y complicados, limitada infraestructura y equipamiento,

falta de una biblioteca especializada con acceso a base de datos electrónicas, conflictos entre algunos servidores y estudiantes, pocas menciones para el grado de doctor, débil acompañamiento en realización de la tesis, incumplimiento del calendario académico, inadecuada programación presupuestal, inexistencia de servicios conexos, baja competitividad de los egresados con pocas oportunidades laborales fuera de la región, etc.

Son los problemas que se perciben en la Escuela de Posgrado de la universidad de Huamanga y que requieren definitivamente una solución. El presen-

te trabajo de investigación pretende identificar toda esta problemática desde la perspectiva de la misma universidad, la escuela de posgrado y las maestrías que ofrece especialmente la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la universidad, basados en la percepción de calidad que tienen los usuarios, es decir, de los mismos estudiantes a través de entrevistas y encuestas.

El estudio se justifica por identificar y evaluar, desde la perspectiva de los estudiantes, la realidad de la calidad de los servicios que presta la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, administrativa y Contables de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Con la finalidad de respaldar el estudio, se consideró referencias teóricas, es así que el concepto de este término suele ser muy subjetivo, esto quiere decir que puede cambiar de acuerdo a las percepciones que tenga cada persona, pues cada uno puede comparar las cosas según sus creencias o percepciones. (Porto & Merino, 2016). La calidad es todo lo que alguien hace a lo largo de un proceso para garantizar que un cliente, fuera o dentro de la organización obtenga exactamente aquello que desea en términos de características intrínsecas, costos y atención que arrojará indefectiblemente satisfacción para el consumidor. Es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y satisfactorio para el consumidor (Ishikawa, 1988).

Respecto a la calidad de servicios Reeves y Bednar (1994) determinan cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, siendo estas: calidad como excelencia, calidad como ajuste a las especificaciones, calidad como valor, calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores.

Según la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria –SUNEDU–, las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) son estándares mínimos que sirven de pautas generales para la evaluación de la calidad de la universidad para la prestación del servicio educativo superior universitario y autorización de su funcionamiento (PERÚ, Carreras universitarias 2018). Según SINEACE (2017), existe consenso en señalar que la educación es un derecho humano fundamental y un bien público irrenunciable, sin embargo, no resulta fácil ensayar una definición sobre qué entender por calidad, al ser un concepto que en sí mismo puede tener múltiples acepciones.

Por su parte Acosta (2013) considera que la calidad de los servicios universitarios: reflexiones a partir

del estudio de casos en el contexto latinoamericano, concluye que: La calidad de servicio es un indicador clave para la gestión de las instituciones de educación superior. Su conceptualización y medición en este contexto ha tenido una atención generalizada en los últimos años. Las valoraciones de la satisfacción se realizan entre el servicio previsto y el servicio recibido, mientras que las valoraciones de la calidad de servicio resultan de doble comparación: de un lado, entre el servicio deseado y el servicio percibido, y de otro, entre el servicio adecuado y el servicio percibido. (PZB, 1994).

La perspectiva tradicional de la satisfacción tiene sus raíces en el paradigma de la disconformidad, en el que se considera la satisfacción como algo puntual y se define como la evaluación después del consumo de una transacción en específico (Sharma et al., 1999). En lo que sí parece haberse logrado un cierto acuerdo es en la idea de que la calidad del servicio y la satisfacción son constructos diferentes que deben ser objeto de medición cuantitativa antes de plantear la relación existente entre ambos (Alfonso, 2022).

De la misma manera el modelo Servqual se refiere a las cinco dimensiones de la calidad del servicio que miden las expectativas del cliente. El modelo Servqual clasifica los elementos o componentes de calidad de servicio conocidos como cinco dimensiones críticas de calidad de servicio: confiabilidad, garantía, tangibles, empatía y capacidad de respuesta (Kobiruzzaman, 2021).

Dentro de este contexto de estudio, los estudiantes son considerados como clientes, y su satisfacción se relaciona con la forma en que la institución educativa satisface sus necesidades, expectativas e intereses. (Mejías & Martínez, 2009). La satisfacción académica se refiere al bienestar de los estudiantes que perciben en su rol de alumnos, relacionado con factores positivos como el éxito académico (integración social, persistencia en los estudios, etc.) y la satisfacción general, mientras que se asocia negativamente con desafíos como el retraso en el inicio de la carrera y el estrés durante las transiciones educativas. (Medrano & Pérez, 2010)

Los estudiantes que experimentan alta satisfacción académica presentan características específicas, como avanzar de manera constante hacia sus metas académicas, tener una sólida confianza en su capacidad para sobresalir en las tareas relacionadas con su carrera, mantener expectativas positivas sobre los beneficios de la vida universitaria y percibir un adecuado apoyo social para alcanzar sus objetivos educativos. Estos elementos, fundamentales para un

desempeño efectivo y exitoso, ejercen una influencia significativa en su trayectoria académica. (Medrano & Pérez, 2010)

El término “estudiante” se refiere a alguien que aprende y crea conocimiento en el ámbito académico. Estudiar va más allá de adquirir información e implica autorregulación, autoevaluación y responsabilidad. Para estudiantes universitarios, desarrollar estas habilidades es esencial, ya que la falta de ellas puede causar dificultades académicas. Además, el estudiante elige su carrera basándose en su vocación o madurez educativa, lo que indica que ha alcanzado un pensamiento crítico y autónomo en su proceso de aprendizaje, permitiéndole adaptarse a la enseñanza universitaria. (Durán et al., 2021).

La comunidad universitaria se establece como una comunidad intelectual en donde cumple una función esencial en la construcción del aprendizaje. Sin embargo, su influencia no solo se enfoca en cuestiones académicas; por el contrario, esto implica una amplia gama de aspectos, incluyendo la comunicación utilizada, las actitudes adoptadas, las emociones experimentadas, las actividades realizadas y, especialmente, las tradiciones arraigadas y las dinámicas de poder presentes en su interior. Esta compleja interacción de elementos contribuye a moldear la identidad y la dinámica de la comunidad universitaria, lo que enriquece la experiencia educativa de sus miembros. (Pérez, 2012).

El rendimiento académico se refiere a lograr un alto nivel de eficiencia en el contexto educativo, donde los estudiantes pueden mostrar su capacidad en términos cognitivos, conceptuales, actitudinales y procedimentales. Este rendimiento se evalúa considerando el nivel de conocimiento que un estudiante demuestra en una evaluación. Además de las dimensiones intelectuales, el rendimiento académico se ve afectado por aspectos de la personalidad, como la extroversión, introversión y ansiedad, así como por factores motivacionales. Es importante señalar que la relación entre estas variables y el rendimiento no sigue siempre una línea recta, sino que está influenciada por factores como el nivel educativo, el género y la aptitud. (Hernández & Arreola, 2021).

Metodología

El tipo de investigación fue aplicada, de nivel explicativo, la metodología fue inductivo, deductivo, mientras el ámbito de la investigación fue las instalaciones de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. La población la conformo 248 alumnos

con una muestra de 82 estudiantes. La técnica utilizada fue el cuestionario, para el procesamiento de los datos se tomó en cuenta el Excel y SPSS25.

Resultados

A continuación, se presenta el análisis de los resultados sobre las variables de estudio, para tal efecto se procedió a evaluar los datos de la muestra identificada, siendo de 82 estudiantes, que vienen cursando sus estudios en la Unidad de Posgrado de la FCEAC, en las seis menciones que ofrece la unidad.

Tomando en cuenta el año de ingreso de los estudiantes, se identificó en la que los alumnos mantienen un ritmo de estudio continuo, es decir que una vez que ingresan a la mención de maestría elegida, continúan con sus estudios hasta su culminación, dando a entender el compromiso de cada participante en su propia formación. Tal es caso que aquellos que ingresaron el año 2022 y 2023 vienen llevando sus asignaturas de forma regular, expresados en un 29 % y 65% respectivamente para dichos años, lo que significa que son estudiantes que ingresaron en dichos años lectivos, por lo tanto, en los porcentajes indicados vienen cursando sus estudios.

Un dato adicional a resaltar es la presencia de estudiantes que ingresaron años anteriores y continúan con sus estudios, la razón es que dichos alumnos dejaron sus estudios por diversas razones como problemas familiares, personales, situación económica, cambio de trabajo, entre otras actividades que limitaron su normal estudio, retomando en la actualidad para la culminación en su formación en posgrado.

Respecto a la edad de los estudiantes que vienen cursando estudios en la Unidad de Posgrado de la Facultad, la Figura 2 muestra la edad promedio de la comunidad universitaria, tal es el caso que el mayor rango de edades comprende aquellos que se encuentran entre los 28 años a 31 años, es decir que se cuenta con un alumnado profesional joven y con muchas aspiraciones a seguir perfeccionado sus conocimientos, tomando en cuenta que la situación laboral actual demanda de profesionales preparados y actualizados, con habilidades y actitudes para enfrentar nuevos retos y fundamentalmente jóvenes que estén dispuestos a contribuir a que las organizaciones alcancen sus propósitos establecidos.

Empero se observa alumnos que se encuentran en rango de edad de los 30, 40 y más años, significando que también existen profesionales que por su experiencia vienen laborando en la actualidad, sin embargo, requieren de actualización de conocimientos, siendo una alternativa la especialización en los estudios de posgrado. Un grupo menor pero impor-

tante corresponde a los jóvenes profesionales cuyas edades comprenden los 23 a 27 años, lo que significa que corresponde a un segmento de profesionales que culminaron sus estudios recientemente, sin embargo, decidieron continuar con sus estudios de especialización, por decisión personal y con miras a destacar en sus centros de trabajo.

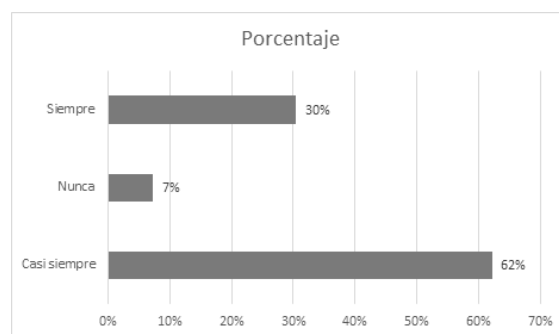
Con la finalidad de identificar los grupos de género entre los estudiantes, se identificó que la población estudiantil de los alumnos de posgrado de la FCEAC, esta conformado mayoritariamente por mujeres, quienes representan mas del 50% de la muestra, es decir que la presencia del género es un aspecto que resalta entre los alumnos, las ganas de superación, la propia actividad laboral ciudadana que tienen, entre otros aspectos viene a constituir las razones por la cual se cuenta con la preferencia de mujeres en las diferentes menciones. Comparando con los datos encontrados, se pudo indicar que la mayoría de maestrandos de la facultad corresponde a profesionales jóvenes y sobresaliendo las mujeres por las razones expuestas.

A continuación, se presenta el análisis descriptivo de la variable condición de calidad, la misma que muestra cuatro dimensiones, las que son analizados tomando en cuenta la interpretación de las dimensiones de la variable, para tal efecto se con conto con el apoyo del software Excel para la construcción de las figuras y tablas.

La primera dimensión corresponde a al nivel académicos de los docentes, en ese sentido la Figura 1 muestra la opinión de los estudiantes respecto a la influencia en su formación como estudiantes, la preparación, y experiencia que desenvuelven los docentes en la enseñanza que brinda en las aulas universitarias, los resultados dan a entender que existe una preparación anticipada por el docente, en la cual su experiencia y preparación contribuye en su formación, lo que resalta el buen desenvolvimiento que expresan los educadores, un porcentaje mínimo es el que identifica que no ha observado dicho responsabilidad y exigencia, debiéndose a que corresponde a estudiantes que desde su punto de vista creen que no colmaron sus expectativas, siendo un indicador para ser tomado en cuenta por las autoridades de Posgrado para su evaluación y análisis.

Figura 1

La formación académica y experiencia de los docentes responde a las exigencias de una educación de calidad



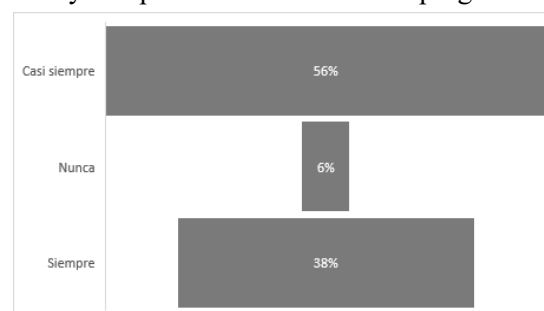
Nota. Elaborado en función a los datos obtenidos de la encuesta

Indudablemente la predisposición de los docentes contribuye a la formación optima de los estudiantes, en ese sentido los resultados muestran la accesibilidad de los profesores para atender preguntas e inquietudes de sus estudiantes. Los datos dan cuenta que existe una predisposición, compromiso y dedicación por parte de los docentes, los que en el desarrollo de sus asignaturas generan debate e intercambio de opiniones, siendo un aspecto favorable para la formación de los maestrandos.

De la misma manera se quiso conocer el grado de compromiso y trabajo que mantienen los docentes en las aulas universitarias, la Figura 2, da cuenta que los docentes mantienen puntualidad en el dictado de sus asignaturas. Respetando las actividades programadas y por ende cumpliendo el desarrollo del silabo, aspecto que es resaltado por los propios estudiantes, al señalar que siempre y casi siempre notan dicha actitud en los educadores, generando en los estudiantes el compromiso por cumplir las tareas asignadas y por ende la adquisición de nuevos conocimientos y estrategias de decisión que les servirá para situaciones futuras en sus centros de trabajo.

Figura 2

Los docentes asisten puntualmente a sus sesiones de clase y cumplen con las actividades programadas



Nota. Elaborado en función a los datos obtenidos de la encuesta

Por otro lado, se detalla a continuación los resultados de la dimensión currículo de la variable condición de calidad. La tabla 7 muestra la opinión de los estudiantes respecto a las alternativas planteadas, es así que la gran mayoría de los alumnos considera que las asignaturas que se vienen impartiendo en las diversas menciones de las maestrías contribuyen a fomentar las capacidades de conocimiento y adquisición de técnicas que les permiten generar ideas sobre la realidad local y regional identificando problemas y oportunidades que son plasmadas en investigaciones ejecutadas por los propios estudiantes.

A la vez el plan de estudios sobre el cual giran las asignaturas están enfocadas en la formación integral del maestrando, no únicamente basado en su formación u obtención de conocimientos, sino que también en el aprendizaje a través del desarrollo de casuísticas y evaluación de la realidad, que es la base para la construcción de acciones estratégicas que fomentan el desarrollo de nuevas habilidades para tomar decisiones en situaciones diversas y frente a

escenarios distintos, que es propio de cada actividad profesional, es por eso que los resultados muestran dicha percepción de los estudiantes.

Respecto a si el plan de estudios contribuye a mantener una relación conocimiento y ejercicio de la profesión, los encuestados consideran que los cursos desarrollados permiten comprender el contexto actual de la sociedad, el comportamiento de las autoridades, la conducta de los clientes y los consumidores, y la influencia de las variables externas, que directa o indirectamente influyen en el ejercicio de la profesión, por lo que consideran los alumnos que se mantiene una continuidad en dicho aspecto.

De la misma forma, los cambios generados por las variables externas como la salud, aspectos sociales, economía y la propia política nacional y exterior, vienen generando mayor adecuación por parte de los profesionales a dichos escenarios, por tal motivo consideran que existe amplias probabilidades de inserción laboral o en todo caso, el grado universitario de maestría, les permite ascender de nivel, categoría y asumir responsabilidades.

Tabla 1
Dimensión curricular de la variable condición de calidad

	Las asignaturas enfatizan el desarrollo de capacidades para realizar trabajos de investigación	El plan de estudio permite plasmar nuevas propuestas de aprendizaje	El plan de estudio profundiza los conocimientos y habilidades vinculados al ejercicio profesional	Las competencias profesionales adquiridas en la maestría facilitan la inserción laboral
Casi siempre	62%	61%	62%	50%
Nunca	4%	12%	6%	12%
Siempre	34%	27%	32%	38%
Total general	100%	100%	100%	100%

Nota. Elaborado en función a los datos obtenidos de la encuesta

Correspondiente a la dimensión de infraestructura se puede evidenciar que en la UNSCH existen deficiencias en las acciones que llevan a ofrecer un adecuado servicio para la prevención de contingencias de salud o hechos fortuitos que se pudieran presentar, debido a que las actividades emprendidas por las autoridades esta enfocada a la parte académica, mas no así en la seguridad e integridad de los estudiantes, docentes y del personal administrativo, por que urge tomar en cuenta dichos resultados para prevenir situaciones futuras que perjudicarían el normal cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

De la misma manera se observa que en las instalaciones del Posgrado, las actividades orientadas a la

integridad de las personas, en temas de salud y seguridad no son tomadas en cuenta, o son consideradas como prioridad, o simplemente las actividades que se vienen ejecutando en este rubro no son dadas a conocer a los maestrandos, o no se desarrollan actividades para generar conciencia en cada integrante de la comunidad universitaria, siendo una tarea pendiente a ser cumplida.

De igual forma, son pocas actividades las que se vienen desarrollando en la Unidad de Posgrado orientado establecer reuniones sobre la integridad y salud de los estudiantes, docentes y trabajadores, es decir que es tarea de la universidad integrar a todos los estamentos universitarios a participar en la propuesta de acciones sobre los temas de bienestar y

seguridad, toda vez que forma parte de la formación la convivencia académica de todas las personas.

Finalmente, respecto a la infraestructura la universidad cuenta con infraestructura, sin embargo algunas aulas donde los estudiantes reciben clases, carecen de equipos o en todo caso están deteriorados, razón por la cual existe un porcentaje de 32% que señala

que no ha observado mejoras en el tema de infraestructura, generando opiniones divididas, sobre la cual también se debe tomar en cuenta las acciones a emprender en el futuro, con la finalidad de mejorar los servicios y por ende el beneficio de los estudiantes.

Tabla 2
Dimensión de infraestructura de la variable condición de calidad

	En la universidad existe acceso a un servicio de prevención de riesgos o de salud	En la Escuela de Posgrado existe comité de salud y seguridad o higiene	Se propician reuniones sobre la salud y seguridad en la universidad	Cuenta de Infraestructura que motivo a los alumnos a continuar estudiando
Casi siempre	32%	21%	24%	52%
Nunca	61%	73%	67%	32%
Siempre	7%	6%	9%	16%
Total general	100%	100%	100%	100%

Nota. Elaborado en función a los datos obtenidos de la encuesta

Por otro lado se ha evaluado los materiales y equipos con que cuenta la Universidad y la Unidad de Posgrado, los resultados dan cuenta que la UNSCH cuenta con equipos de cómputo que los estudiantes dependiendo de las asignaturas y actividades que desarrollan, hacen uso de estas herramientas, sin embargo estos activos corresponden a cada facultad, mas no a la unidad de posgrado, las que algunas de ellas se encuentran deterioradas y requieren su mantenimiento, es por ello la opinión dividida de los encuestados al dar su opinión sobre este rubro.

Respecto a la propia unidad de posgrado, los estudiantes dan cuenta que si se tiene material y equipos de cómputo que son empleados en su formación en los años de permanencia en la universidad, específicamente precisan que estos materiales corresponden a proyectores únicamente, que son utilizados en las clases teóricas desarrolladas en las aulas universitarias.

Sin embargo, la propia Unidad de Posgrado de la Universidad tiene limitaciones en sus equipos de cómputo, razón por la cual los estudiantes señalan que efectivamente no observaron y no hicieron uso de estos equipos en sus clases ni en sus actividades extra curriculares, siendo una tarea de gestión por parte de las autoridades de esta unidad.

Respecto a la biblioteca virtual los estudiantes dan cuenta que no hicieron uso de las bases de datos académicos muy utilizados en la actualidad por la comunidad académica, dando a entender el comportamiento pasivo de los estudiantes en recurrir a fuentes tradicionales de información como Google u otros buscadores similares, teniendo a disposición una base de datos académica como scopus, en tal sentido requiere de la instrucción de los docentes en el uso y manejo de estas plataformas.

Tabla 3
Dimensión de materiales y equipos de la variable condición de calidad

	Se hace uso de equipos y herramientas de cómputo	Cuenta de Materiales y equipos	Cuenta con un centro de cómputo	Se cuenta con internet	Se cuenta con biblioteca virtual
Casi siempre	50%	62%	20%	46%	29%
Nunca	24%	27%	71%	44%	63%
Siempre	26%	11%	10%	10%	7%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%

Nota. Elaborado en función a los datos obtenidos de la encuesta

Así mismo, se presenta a continuación los resultados de la segunda variable satisfacción estudiantil, la misma que cuenta con cuatro dimensiones las que se analizan a continuación. Es así que el área administrativa presenta una opinión dividida por los estudiantes, es decir que los diversos tramites y procedimientos que se llevan a cabo en la Unidad de Posgrado tienen algunos logros, pero a la vez limitaciones, debido a los procedimientos establecidos que generan dificultades, el personal con que cuenta y el presupuesto que disponga.

De la misma manera se observa una opinión dividida en la atención a las quejas y reclamos que hacen los estudiantes, lo que quiere decir que no todos están de acuerdo con los procedimientos establecidos y las actividades que se llevan a cabo para la solución de un determinado caso, sin embargo, algunos estudiantes consideran que no tuvieron inconvenientes,

en sus trámites, en tal sentido se debe establecer mecanismos que mejoren dichas atenciones.

Una actividad puntual es la atención en caja, donde realizan sus pagos los estudiantes, los resultados nos muestran lo siguiente: no todos los estudiantes están de acuerdo, y no todos los alumnos creen que es deficiente. Respecto al tramite que se realiza en la unidad de posgrado, los alumnos consideran que efectivamente existe compromiso por parte del personal en la atención a los requerimientos que pudieran tener los estudiantes. Finalmente, el trato que muestra el personal en términos generales es bueno, dando entender que existe un compromiso en contribuir que los propósitos de la institución sean alcanzados, lo ideal es que el trato sea optimo, siendo una tarea permanente en la cual deben enfocarse el personal directivo y administrativo de la Unidad.

Tabla 4
Dimensión área administrativa de la variable satisfacción estudiantil

	Los procesos administrativos	El tratamiento de quejas es adecuado	La atención en caja y tesorería es ágil	La matrícula es simple y rápido	El trato del personal en la institución es correcto
Casi siempre	50%	43%	46%	52%	63%
Nunca	37%	49%	39%	18%	26%
Siempre	13%	9%	15%	29%	11%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%

Nota. Elaborado en función a los datos obtenidos de la encuesta

Concerniente al área académica, se identificó que los horarios de clases cumplen las exigencias de los estudiantes, debido a que las labores académicas son llevadas a cabo los fines de semana, ajustándose a la actividad laboral de los maestrandos. De la misma manera consideran que las evaluaciones impartidas tanto en las clases teóricas y prácticas y las diferentes metodologías empleadas por los docentes, contribuyen a que el aprendizaje sea el adecuado.

Concerniente al número de estudiantes por aula,

se identificó que no se tiene inconvenientes entre los estudiantes, debido a que estos son divididos de acuerdo al número de matriculados, y las clases son impartidas en los ambientes de la facultad, minimizando el inconveniente de la falta de aula. En ese sentido los alumnos consideran que el plan de estudios, la curricular diseñada para la maestría en la FCEAC es la adecuada, por los cursos, las materias tocadas en las clases y el nivel de conocimiento impartido por los docentes.

Tabla 5

Dimensión área académica de la variable satisfacción estudiantil

	Los horarios de clases se adecuan las necesidades de los estudiantes	Las evaluaciones permiten conocer el nivel de aprendizaje	El número de estudiantes por clase es óptimo	La curricular está diseñado en función de las demandas profesionales
Casi siempre	54%	63%	50%	67%
Nunca	6%	5%	4%	12%
Siempre	40%	32%	46%	21%
Total general	100%	100%	100%	100%

Nota. Elaborado en función a los datos obtenidos de la encuesta

Finalmente, se indago entre los estudiantes de maestría de la Unidad de Posgrado de la FCEAC la variable investigación, es así que consideran que efectivamente existe un interés por parte de los docentes y de la Unidad en fomentar la investigación desde un enfoque cuantitativo y cualitativo, no únicamente para la tesis, sino tambien en el desarrollo de sus propios trabajos académicos, siendo un aspecto favorable para la comunidad académica.

Es por eso que los estudiantes consideran su respuesta favorable en que visualizan las publicaciones

de tesis que hacen sus compañeros de maestría y pregrado a través de sus repositorios, como tambien de la publicación de artículos científicos por parte de sus docentes. Sin embargo, no es de conocimiento de los alumnos de la existencia de incentivos para la investigación, siendo un factor que podría desanimar a que se genere espacios de investigación en sus propias especialidades, es la razón por la que no todos conocen de la existencia de las líneas de investigación sobre la cual deben enmarcar y orientar sus perspectivas de investigación.

Tabla 6

Dimensión área de investigación de la variable satisfacción estudiantil

	Se fomenta la investigación	Las publicaciones impresas o electrónicas están disponibles	Se proveen incentivos económicos para la investigación	Existen líneas de investigación delimitadas
Casi siempre	59%	59%	27%	52%
Nunca	22%	32%	61%	34%
Siempre	20%	10%	12%	13%
Total general	100%	100%	100%	100%

Nota. Elaborado en función a los datos obtenidos de la encuesta

Discusión

En el trabajo se investiga la calidad de servicios y el nivel de satisfacción en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, centrándose el análisis desde la perspectiva del estudiante para abordar deficiencias en la atención a sus necesidades académicas. Destaca la importancia de utilizar instrumentos válidos para medir la satisfacción estudiantil. Tal

como afirma Contreras (2021) la calidad de los servicios es un recurso fundamental para una correcta decisión de las organizaciones.

Se reconoce la educación superior como un servicio integral y se aboga por análisis que no solo sean diagnósticos, sino que también contribuyan a desarrollar herramientas para desarrollar políticas y estrategias de mejora. Se evalúa la calidad y satisfacción de los estudiantes que experimentan alta satisfacción académica presentan características es-

pecíficas, como avanzar de manera constante hacia sus metas académicas, tener una sólida confianza en su capacidad para sobresalir en las tareas relacionadas con su carrera, mantener expectativas positivas sobre los beneficios de la vida universitaria y percibir un adecuado apoyo académico y administrativo, para alcanzar sus objetivos educativos. Estos elementos, fundamentales para un desempeño efectivo y exitoso, ejercen una influencia significativa en su trayectoria académica. (Medrano & Pérez, 2010)

Los resultados respaldan la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción estudiantil. Se enfatiza la necesidad de contextualizar las evaluaciones de calidad educativa y utilizar indicadores específicos. El instrumento utilizado se considera válido y confiable, destacando áreas de mejora en servicios administrativos.

II. CONCLUSIONES

Se concluye que la mayoría de los maestrandos mantienen un ritmo de estudio continuo, es decir que una vez que ingresan a la mención de maestría elegida, continúan con sus estudios hasta su culminación, dando a entender el compromiso de cada participante en su propia formación.

La edad de la mayoría los maestrandos oscilan entre los 28 a 35 años, siendo el sexo femenino el predominante, que constituye el 60% del total de estudiantes. Sólo el 38% de los docentes de la maestría asisten puntualmente a sus sesiones de clase y cumplen con las actividades programadas.

Respecto a la infraestructura, mencionan que la universidad cuenta con infraestructura, sin embargo, algunas aulas donde los estudiantes reciben clases, carecen de equipos o en todo caso están deteriorados, razón por la cual existe un porcentaje de 32% que señala que no ha observado mejoras en el tema de infraestructura.

Los estudiantes refieren que la Unidad de Posgrado de la CEAC tienen limitaciones en sus equipos de cómputo, razón por la cual los estudiantes señalan que efectivamente no observaron y no hicieron uso de estos equipos en las clases ni en sus actividades extra curriculares.

La mayoría de los maestrandos (36%) de los maestrandos considera que las asignaturas que se vienen impartiendo en las diversas menciones de las maestrías contribuyen a fomentar las capacidades de conocimiento y adquisición de técnicas que les permiten generar ideas sobre la realidad local y regional.

III. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A. M., Barra, M. V., & Robles, A. V. (2013). *La calidad de los servicios universitarios: reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto latinoamericano*. *Industrial data*, 16(2), 13-23.
- Alfonso, Y. (2022). Calidad del servicio, elementos, dimensiones y modelos de evaluación. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion/>
- Arias, C., & Coto, M. (2014). "Factores Psicológicos Intrínsecos y Extrínsecos que Motivaron a los Estudiantes de Segundo año del Ciclo II/2013." <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/5965/>
- Durán, C., Páez, D., & Nolasco, C. (2021). *Perfil, retos y desafíos del estudiante universitario en el siglo XXI*. *Revista Boletín Redipe*, 10(5), 189–198. <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i5.1296>
- Hernández, E., & Arreola, G. (2021). *El Rendimiento Académico y su Relación con Algunos Factores Asociados Al Aprendizaje En Alumnos De Educación Superior*. <http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/RendimientoAcademico.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Del Pilar Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Séptima edición.
- Herzberg, F. 19968. *One more time: how do you motivate employees?*. *Harvard Business review*. En Pérez, I. *La satisfacción en el trabajo: un enfoque para su estudio*. *Revista Interamericana de psicología ocupacional*. Centro de investigación e Interventoría en Comportamiento Organizacional CINCEL. Vol 15.n., p. 65-79. Medellín.
- Kobiruzzaman, M. M. (6 de septiembre de 2021). Cinco Dimensiones de Calidad de Servicio – Modelo Servqual de Calidad de Servicio. Newsmoor – La Mejor Plataforma de Aprendizaje En Línea. <https://newsmoor.com/servqual-model-five-key-service-dimensions-servqual-gaps-reasons/>

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing: Vol. Decimo primera*. Pearson Educación. https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- Medrano, L. A., & Pérez, E. (2010). *Adaptación de la Escala de Satisfacción Académica a la Población Universitaria de Córdoba*. 7(2), 5–14. https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/130492/CONICET_Digital_Nro.989b12bb-8335-4b71-b53c-91164320593f_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). *Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior*. http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf
- Muñoz, G. (2005). Elementos teóricos sobre calidad en postgrado. *Revista Iberoamericana de Educación*, 36(12), 1–23. <https://doi.org/10.35362/rie36122736>
- Orna, D. A. S., & Martínez, J. L. V. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista científica del Amazonas*, 3(5), 54-66.
- Pérez, F. L. (2012). *Reflexiones en torno a la comunidad universitaria*. <https://revistas.uacj.mx/ojs/index.php/cuadfront/article/view/2028/1764>
- Pérez Porto, J., Merino, M. (13 de junio de 2016). Definición de calidad educativa - Qué es, Significado y Concepto. Definicion. Recuperado el 4 de diciembre de 2022 de <https://definicion.de/calidad-educativa/>
- PERÚ, Carreras universitarias. (23 de octubre de 2018). 8 Condiciones Básicas de Calidad. Recuperado el 05 de diciembre de 2022 de <https://carrerasuniversitarias.pe/carreras/carreras-universitarias/8-condiciones-basicas-de-calidad>
- Reeves y Bednar (1994, p.419). ¿Qué es la calidad de un servicio? CEUPE Blog. Magazine. Recuperado de: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html> (05/12/2022)
- Rey, C. (2000). *LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN ALZA*. 139–153. <http://eprints.rclis.org/11952/1/AD09-2000.PDF>
- Robbins, S. P., & Judge, Tim. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Prentice Hall. https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- UNSCH (2019). Boletín estadístico 2019
- Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero: La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión: Vol. XIV* (A. Feliz, Ed.; Fundación Bertelsman). https://www.fundacionbertelsmann.org/wp-content/uploads/2021/10/06._ByG14_con-portada.pdf
- Zambrano, J., Loachamín-Marcillo, M., Pilco-Gallegos, M., & Pilco-Gallegos, W. J. (2019). Cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil. *Revista Ciencia Unemi*, 12(30), 35-
- Zárate, J (2016). Calidad de Servicios para Estudiantes de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica Del Perú. Tesis De Maestría. Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Zas, B. (2016). *EXPERIENCIAS en PSICOLOGÍA HOSPITALARIA* (V. Lechuga, Ed.; ALFEPSI). <https://www.alfepsi.org/wp-content/uploads/2011/11/Psicologia-Hospitalaria-Barbara-Zas.pdf>