



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIAL
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN
RELACIÓN AL SERVICIO ACADÉMICO EN LA
ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor (es):

**Bach. Alemán Chero Edwin Raúl
Bach. Chávez Paz Dalila Denisse**

Asesor(a):

Mag. Hernández Terán Saúl

**Línea de Investigación:
Sistemas administrativos**

**Pimentel – Perú
2019**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN AL SERVICIO
ACADÉMICO EN LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

APROBACIÓN DE LA TESIS

Mag. Hernández Terán Saúl
Asesor Metodológico

Mag. Hernández Terán Saúl
Asesor Especialista:

Mag. Failoc Piscoya Dante Roberto
Presidente del Jurado:

Mag. Villanueva Calderón Juan Amílcar
Secretario(a) del Jurado:

Mag. Reyes Reyes Carla Angélica
Vocal / Asesor del Jurado:

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen María, por sus
infinitas bendiciones de cada día.

A nuestra familia por su paciencia y
apoyo incondicional, para ver
cumplido nuestros objetivos, para el
servicio de nuestro país.

Alemán Chero Edwin Raúl.

Chávez Paz Dalila Denisse.

AGRADECIMIENTO

A nuestra amiga *Magaly de Lourdes Díaz García* por su apoyo y su aporte que de alguna manera ha contribuido para culminar nuestra tesis.

INDICE	
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice.....	v
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. Capítulo I: Introducción.....	10
1.1 Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos Previos.....	17
1.3. Teoría y Métodos de la Satisfacción	22
1.4 Formulación del problema.....	51
1.5 Justificación e Importancia de la Investigación	51
1.6 Hipótesis	53
1.7 Objetivos de la Investigación.....	54
1.8 Limitaciones del estudio	54
II. Capítulo II: Materiales y Métodos	56
2.1 Tipos y diseño de Investigación	56
2.2 Población y muestra	56
2.3 Variable, Operacionalidad de las variables	60
2.4 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	62
2.5 Procesamiento de análisis de datos	65
2.6 Aspectos éticos	66
2.7 Criterios de Rigor Científico	66
III. Resultados	67
3.1 Cuestionario aplicado a los usuarios de la EP- UNPRG	67
3.2 Nivel de Satisfacción del Usuario en relación al Servicio Académico	70
3.3 Propuesta de Estrategias para mejorar el Servicio Académico	96
3.4 Validación de la propuesta	103
IV. Discusión	108
V. Conclusiones	114
VI. Recomendaciones	115
VII. Referencias Bibliográficas	116
VIII. Anexos	123

INDICE DE TABLA

Tabla 1: Alumnos matriculados 2017 I-II maestría/doctorado EP-UNPRG	57
Tabla 2: Estratificación de la población para la obtención de las sub muestra	59
Tabla 3: Sexo de los usuarios encuestados	67
Tabla 4: Edad de los usuarios encuestados	68
Tabla 5: Ciclo de estudios de los usuarios encuestados	69
Tabla 6: Nivel de satisfacción en relación al Proceso Enseñanza Aprendizaje	70
Tabla 7: Cuenta con un Plan de Estudios Actualizado	72
Tabla 8: Los contenidos de los cursos dictados son actualizados	73
Tabla 9: Los docentes dominan los contenidos de los temas que imparten	74
Tabla 10: El nivel de exigencia académica es alta	75
Tabla 11: El sistema de evaluación es adecuada	76
Tabla 12: Los profesores están aptos y disponibles a brindar asesoría	77
Tabla 13: La metodología de enseñanza es acorde con los objetivos	78
Tabla 14: Los profesores llegan puntuales a clases	79
Tabla 15: Se planifica y coordina las actividades extracurriculares	80
Tabla 16: Se realizan actividades científicas	81
Tabla 17: Nivel de satisfacción en relación a la Infraestructura	82
Tabla 18: Se cuenta con acceso a internet- wifi	83
Tabla 19: Las aulas cuentan con aislamiento de ruidos	84
Tabla 20: Disponen de aulas adecuadas y limpias	86
Tabla 21: Los laboratorios con los requerimientos necesarios	87
Tabla 22: La biblioteca con información impresa actualizada y/o electrónico	88
Tabla 23: La cafetería brinda un servicio adecuado	89
Tabla 24: Nivel de satisfacción en relación a las Relaciones Humanas	91
Tabla 25: Los docentes muestran un trato amable	92
Tabla 26: Las autoridades con la disponibilidad para atender al alumno	93
Tabla 27: Te relacionas con tus compañeros de clases	94
Tabla 28: La atención del personal administrativo es adecuada	95
Tabla 29: Relación de expertos para la validación de encuesta	104
Tabla 30: Cuestionario de encuesta Nivel de Satisfacción del Usuario	104
Tabla 31: Validez de la propuesta por los jueces seleccionados	106

INDICE DE FIGURA

Figura 1: Sexo de los usuarios encuestados	67
Figura 2: Edad de los usuarios encuestados	68
Figura 3: Ciclo de estudios de los usuarios encuestados	69
Figura 4: Nivel de satisfacción en relación Proceso Enseñanza Aprendizaje	71
Figura 5: Cuenta con un Plan de Estudios Actualizado	72
Figura 6: Los contenidos de los cursos dictados son actualizados	73
Figura 7: Los docentes dominan los contenidos de los temas que imparten	74
Figura 8: El nivel de exigencia académica es alta	75
Figura 9: El sistema de evaluación es adecuada	76
Figura 10: Los profesores están aptos y disponibles a brindar asesoría	77
Figura 11: La metodología de enseñanza es acorde con los objetivos	78
Figura 12: Los profesores llegan puntuales a clases	79
Figura 13: Se planifica y coordina las actividades extracurriculares	80
Figura 14: Se realizan actividades científicas	81
Figura 15: Nivel de satisfacción en relación a la Infraestructura	82
Figura 16: Se cuenta con acceso a internet- wifi	83
Figura 17: Las aulas cuentan con aislamiento de ruidos	85
Figura 18: Disponen de aulas adecuadas y limpias	86
Figura 19: Laboratorios implementados con los requerimientos necesarios	87
Figura 20: Biblioteca con información impresa actualizada y/o electrónico	88
Figura 21: La cafetería brinda un servicio adecuado	90
Figura 22: Nivel de satisfacción en relación a las Relaciones Humanas	91
Figura 23: Los docentes muestran un trato amable	92
Figura 24: Las autoridades con la disponibilidad para atender al alumno	93
Figura 25: Te relacionas con tus compañeros de clases	94
Figura 26: La atención del personal administrativo es adecuada	95

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio académico en la EPG-UNPRG; debido a que se observó insatisfacción de parte de los usuarios de los diferentes programas de Maestría y Doctorado, respecto al Servicio Académico; estudio de tipo correlacional, considerando como muestra, a los usuarios de los diferentes programa de Maestría y Doctorado de EPG-UNPRG, evaluados a partir de una cuestionario validado, determinando la satisfacción que refieren los encuestados de las mismas con respecto al Servicio Académico articulado con el proceso de enseñanza aprendizaje, infraestructura y relaciones humanas; se hizo uso de la estadística descriptiva, donde los datos obtenidos del cuestionario se tabularon aplicando la escala de Likert; representándose a partir de tablas simples, porcentuales, y gráficos circulares y barras empleando el software estadístico SPSS 22. Los resultados demuestran que en cuanto al Proceso Enseñanza Aprendizaje los usuarios se encuentran *muy satisfechos*, calificación bien marcada con un 53.2%, en cuanto a la Infraestructura los usuarios se encuentran *insatisfechos*, calificación bien marcada con un 44.67%; y en cuanto a las Relaciones Humanas los usuarios se encuentran *satisfechos*, calificación bien marcada con un 59.79%. La meta esperada es la satisfacción del usuario de la EPG-UNPRG en relación al Sistema Académico, logrando de tal manera mejorar el nivel insatisfechos de los usuarios en relación a la infraestructura y fortaleciendo la satisfacción que tiene respecto al proceso enseñanza aprendizaje y a la relaciones humanas, logrando un Sistema Académico óptimo.

Palabras claves: Satisfacción, usuario, sistema académico.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to measure the level of satisfaction of the user in relation to the academic service in the EPG-UNPRG; due to the fact that dissatisfaction was observed by users of the different Master's and Doctoral programs, regarding the Academic Service. Correlational type study, considering as sample, the users of the different Master's and Doctorate programs of EPG-UNPRG, evaluated from a validated questionnaire, determining the satisfaction that the respondents of the same with regard to the Academic Service articulated with the teaching-learning process, infrastructure and human relations; Descriptive statistics were used, where the data obtained from the questionnaire were tabulated using the Likert scale; represented by simple tables, percentages, and pie charts and bars using the statistical software SPSS 22. The results show that in terms of the Teaching Learning Process, users are very satisfied, score well marked with 53.2%, in terms of infrastructure users are dissatisfied, score well marked with 44.67%; and as for Human Relations, users are satisfied, with a marked score of 59.79%. The expected goal is the satisfaction of the user of EP-UNPRG in relation to the Academic System, combining three components of the Academic System achieving in such a way to improve the unsatisfied level of the users. in relation to infrastructure and strengthening the satisfaction it has regarding the teaching-learning process and human relations, achieving an optimal Academic System.

Keywords: Satisfaction, user, academic system.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

3.3 Realidad Problemática

El conocimiento ha ocupado un lugar fundamental en la historia de la humanidad, aunque la manera de concebirlo por parte de las diferentes culturas a lo largo de los siglos ha generado divergencias, sus implicaciones han sido de tipo social, político, económico y cultural.

Debido al desarrollo constante en las innovaciones y el progreso científico, países de América Latina, se enfrentan a un enorme reto donde deben plantearse cambios no solo en aspectos económicos, sociales y políticos, sino también en todos los niveles del sistema educativo, conformando así, la actividad universitaria, un triángulo simbólico cuyos lados son las tres acciones fundamentales: investigación, docencia y extensión (Roble, Cornejo y Speltini; 2007; mencionado por Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D.; 2014)

Esta búsqueda de calidad, excelencia educativa, conjuntamente con el avance mundial, liderado por la globalización y el Internet, han generado diversidad de oportunidades a nivel de estudio de postgrado, desarrollándose de tal manera que actualmente destacan los programas virtuales, haciendo que los programas existentes en el país tengan que competir con sus similares a nivel mundial. (Reyes & Reyes 2012).

La universidad, tanto en su figura institucional como en su actividad docente, de extensión y de investigación, se ve en la necesidad de redefinir y perfeccionar su proceso de gestión de calidad de los servicios educativos:

La mercantilización de la educación, y la consecuente identificación de las instituciones educativas como —organizaciones empresariales y de los estudiantes como consumidores— llegaron acompañadas de la gestión enfocada hacia la calidad total, cuya teoría define al consumidor o cliente como aquel que recibe el beneficio de los servicios y productos de la organización. (Suárez Zozaya, 2013:34; mencionado por Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D.; 2014).

Para mejorar la calidad de la educación superior, hay que tener en cuenta las necesidades de la sociedad, la cual es la que decide ingresar a la mejor escuela para recibir una educación de calidad, siendo un desafío para las universidades públicas poder competir en este nivel. Además de buscar ser una institución superior de calidad, también se busca un lugar donde se sienta placentero, y satisfecho con los servicios que le proporcionan, donde cumplan con sus demandas e inquietudes como cliente.

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 (Jiménez, et al 2011).

Estudios demuestran que en el campo de los servicios el cliente se ha convertido en un consumidor cada vez más exigente y más conocedor, sin embargo, la percepción de la calidad varía de uno a otro cliente y es percibida de

una forma diferente ante la óptica del comprador que la del mismo proveedor según, (Horovitz, 2001).

De acuerdo a la nueva Ley Universitaria N° 30220, uno de los fines que tiene toda universidad es “Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades del país” (Art. 6 inciso 6.2); para poder lograr esta finalidad, la satisfacción, ocupa un lugar importante, ya que sólo la persona que se encuentra satisfecha frente a una actividad que recibe podrá alcanzar sus fines en forma exitosa (Eyzaguirre, 2016).

Por otro lado, la insatisfacción por el servicio académico afecta no solo la formación profesional del estudiante, sino que también afecta a la imagen de la institución, y por lo tanto al posicionamiento de la misma, en la actividad universitaria (Eyzaguirre, 2016); así como también afecta a los profesionales que egresan y brindan sus servicios a la comunidad, ya que se sentirán en desventaja con otros profesionales que egresan de universidades donde el grado de satisfacción es bueno.

En países como México, la creación de nuevos programas ha respondido también al deseo de alcanzar un mayor prestigio, académico, de promover un cambio formal de “status” y en ocasiones, de obtener prestigio personal. Estos distintos objetivos aunados a la desigualdad de condiciones existentes en las instituciones de educación superior y a la situación de crisis económica que enfrenta el país, ha ocasionado que el posgrado este sujeto a una problemática muy diversa, compleja y grave, cuya consecuencia ha sido el desarrollo de un

posgrado nacional fragmentado, desarticulado, desigual frecuentemente de baja calidad académica y desvinculado de las necesidades sociales reales (Casillas, J.; S/F).

El desarrollo de la educación superior en Cuba ha propiciado durante varios años un incremento constante y masivo de egresados universitarios que se desempeñan actualmente en diferentes profesiones y a los cuales se les ofrece diferentes vías de educación posgraduada para mantenerlos actualizados en los aspectos más importantes de las ciencias que sirven de base a sus profesiones. Sin embargo, en estas actividades de educación posgraduada en las que participan personas adultas con frecuencia no se tienen en cuenta las características de esta etapa del desarrollo ontogenético y se desarrollan de la misma forma que la educación de pregrado con jóvenes debido a que la experiencia de los profesores encargados de impartirlas no cuentan con una preparación teórica en este sentido.

En Lambayeque, se ha observado que el usuario de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, muestra insatisfacción en los servicios académicos que recibe, ya que el sistema académico no se encuentra implementado y ocasiona demora en el desarrollo de las actividades solicitadas por los usuarios. Esta área Académica se encarga de:

- ✓ Aprobar los Planes de estudio de los diferentes programas de Maestrías y Doctorados que se imparten.
- ✓ Seleccionar los docentes por perfil profesional que dictan en las diferentes asignaturas.

- ✓ Convocar a examen de admisión de los diferentes programas, así mismo orientar durante el proceso de admisión: Es el primer vínculo que tiene el postulante y futuro alumno con la Universidad, por ello es importante conocer si el servicio se está realizando de manera adecuada.
- ✓ Matricular a los alumnos en el sistema académico donde posteriormente se emitirán sus boletas correspondientes en función a la cantidad de cursos que se matricule en un semestre determinado.
- ✓ Realizar el pago correspondiente de cada semestre académico. A través del sistema. Otra modalidad es a través de cuotas fijas de manera que se sepa el monto fijo que se pagará por un periodo de tiempo y finalmente también se podría pagar toda la maestría en una sola cuota.
- ✓ Registrar las notas de los estudiantes en el sistema y elaborar las resoluciones de trámite para la obtención de grados académicos.
- ✓ Direccionar la logística.
- ✓ Brindar información general de la página web: Para cualquier búsqueda que quieran realizar los postulantes sobre temas generales de la EPG.
- ✓ Establecer el horario de atención del personal administrativo para que atienda las solicitudes de los estudiantes sobre diversos trámites o procesos académicos.
- ✓ Realiza publicaciones en lugares estratégicos para acceder a los reglamentos: Es indispensable que los estudiantes sepan dónde se encuentran ubicados los reglamentos y lineamientos de la Escuela.

Pese a que se cuenta con una Dirección Académica que se encarga de organizar y designar funciones para que cada área labore coordinadamente y

eficazmente, se ha notado que los alumnos de la Escuela de Postgrado de la UNPRG muestran insatisfacción de los servicios académicos que reciben.

Entre las debilidades y carencias que se aprecian la Escuela de Postgrado de la UNPRG genera insatisfacción en los usuarios, entre ellas se encuentran:

- **Plan de Estudio.**

- ✓ El plan de estudio de los programas más antiguos data de más de veinte años; existiendo una deficiente gestión.
- ✓ Se cuenta con un diseño curricular desfasado, no adaptándose a las demandas del empleo regional, Nacional.
- ✓ Se pone más énfasis a la enseñanza que a la investigación, ocasionando que los alumnos no solucionen problemas en su labor cotidiana, teniendo limitaciones para reflexionar y actuar en situaciones imprevistas.
- ✓ El reto de la Escuela de Postgrado de la UNPRG es administrativo y económico, buscando cualquier forma de obtener recursos económicos.
- ✓ Gran parte de los docentes, no actualizan sus conocimientos de acuerdo a los avances de la globalización, impartiendo siempre las mismas experiencias, carentes de metodologías, siendo netamente teóricos, sin adoptar las herramientas y competencias necesarias para el desempeño profesional.

- **Carencia de Infraestructura y Equipamiento**

- ✓ No se dispone de recursos económicos que le permita modernizar y estar acorde con las nuevas tecnologías informáticas.
- ✓ Deficiente infraestructura para la actividad académica y de investigación.

- ✓ El servicio de biblioteca no cuenta con un sistema que nos permita contar con una plataforma virtual (bibliotecas virtuales), así mismo carece de mobiliario idóneo.
- ✓ El servicio de la cafetería no cuenta con personal suficiente y calificado para dar una buena atención.
- ✓ La implementación de equipos multimedia en los ambientes, son insuficientes o inadecuados.
- ✓ Carece de un sistema de circuito cerrado.
- ✓ Carece de internet – WiFi.
- ✓ Insuficiente sistema de iluminación en los diversos ambientes.

- **Relaciones Humanas**

- ✓ Limitaciones de parte del personal administrativo y docente en habilidades y actitudes necesarias para el logro de competencias.
- ✓ Limitaciones en la organización del tiempo en horarios adecuados, en los canales que permiten la comunicación docente-alumnos, alumno-administrativo.
- ✓ Limitaciones en el tiempo de atención de los trámites académicos, tanto la aplicación como el tiempo de atención ya que como son alumnos por horas necesitan tener la facilidad de este servicio.

De lo anterior, se hace necesaria la búsqueda de un instrumento que recoja información sobre la satisfacción del estudiante de la Escuela de Postgrado de la UNPRG en relación al servicio académico que reciben, con el principal interés de conocer los aspectos positivos y negativos. De este modo se generan indicadores

que al evaluarse, pueden contribuir a que la institución reciba una retroalimentación que le ayude a optimizar el servicio académico que ofrece.

Actualmente se busca conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Para Mejías y Martínez (2009), medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas que permitan incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades.

Por ello se realizó la siguiente investigación: “Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación al Servicio Académico en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo”.

3.4 Trabajos Previos.

3.4.1 A nivel mundial.

Álvarez J, Salinas D y Reyes D. (2014) realizó investigaciones sobre el 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.

El cuestionario fue diseñado en base a investigaciones precedentes realizadas en el entorno Latinoamericano, que de acuerdo a las

características socio, económico, culturales similares pudiera ser aplicable al objeto de estudio.

Es por ello que se hace necesaria la búsqueda de un instrumento que recoja información sobre la satisfacción del estudiante en relación al servicio académico que reciben con el principal interés de conocer los aspectos positivos y negativos. De este modo se generan indicadores que, al evaluarse, pueden contribuir a que la institución reciba una retroalimentación que le ayude a optimizar el servicio académico que ofrece.

Muñoz M, (2012), al investigar el: “MODELO DE ASOCIACIÓN ENTRE FACTORES DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL Y LEALTAD UNIVERSITARIA EN ALUMNOS GRADUANDOS DE LAS UNIVERSIDADES DE HABLA HISPANA DE LA DIVISIÓN INTERAMERICANA DE LOS ADVENTISTAS DEL SÉPTIMO DÍA”, realizada en la Universidad de Montemorelos México, concluyendo 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 graduandos 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 G, Terriquez C y Robles Z (2011) En un estudio realizado en la Universidad de Nayarit, México sobre LA SATISFACCIÓN DEL ALUMNO, los resultados obtenidos de los 960 estudiantes encuestados, señalan que el aspecto más importante es el desempeño de los profesores, seguido de las unidades de aprendizaje y el desempeño de ellos mismos como estudiantes. Como otros aspectos se menciona la metodología e infraestructura

Almaguer M. (2011); realizo investigaciones sobre el “NIVEL DE EXPECTATIVAS DE LOGRO PROFESIONAL EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA DE LA UPN, UNIDAD 095 AZCAPOTZALCO A PARTIR DE LA OPINIÓN DE SU FORMACIÓN ACADÉMICA”, en México D.F. encontrando que el nivel de expectativas de logro profesional de los estudiantes está sustentado en la probabilidad que los alumnos se forman a partir de adquirir un mejor nivel social y personal al concluir su formación académica, pudiendo reconocer que en los estudiantes se expresan de manera no tan satisfactoria en relación a su formación académica y la relación que tiene ésta en los requerimientos del campo laboral.

Rodríguez P. y Chávez J., (2009) en su trabajo de investigación : “FACTORES INSTITUCIONALES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE ARQUITECTURA DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR” en el año 2009, concluyeron lo siguiente:

- El factor académico obtuvo alta satisfacción (60%), dejando atrás al factor administrativo que alcanzó un 47% y al factor recursos de apoyo con un 45%.

- Con relación a la moderada satisfacción, el factor recursos de apoyo obtuvo 40%, seguida de los factores administrativo y académico que alcanzaron 34% cada uno.”
- Referente a la baja satisfacción, el factor administrativo obtuvo 19%, seguido por el factor recursos de apoyo: 15% y el factor académico con un 6%.

3.4.2 A nivel nacional

Zárate J. (2016), realizó una investigación sobre la CALIDAD DE SERVICIOS PARA ESTUDIANTES DE POSTGRADO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ. La metodología utilizada fue a través de la aplicación de una encuesta, información de Focus Group y entrevistas a estudiantes de diferentes maestrías siendo el objetivo medir el nivel de satisfacción de los distintos servicios ofrecidos para estudiantes de maestría diferenciados por las tres categorías.

Se detectó que muchas veces las necesidades de los estudiantes son influenciadas por el área de la maestría a la cual pertenece el alumno y se encuentra relación positiva entre niveles de satisfacción con respecto a la maestría y a la Escuela de Posgrado.

Finalmente, se ha realizado una propuesta que permita obtener un mayor nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios que esperan recibir de la Universidad en general, de manera que puedan complementar de la mejor manera su vida académica.

Eyzaguirre O. (2015), investigo sobre la EXPECTATIVA Y SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL POR EL SERVICIO ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA EN EL AÑO 2015, investigación de tipo básica con diseño descriptivo explicativo - correlacional que busca explicar la correspondencia entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la UPT en base a la relación establecida entre las variables y los componentes de la variable expectativa al inicio del año con el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes al finalizar el año académico 2015.

El tamaño de la muestra fue de 350 \pm 5% estudiantes según tablas de Fisher-Arkin-Coltón; se aplicó cuestionario, al inicio del año académico 2015 y los de la satisfacción al finalizar el mismo; llegado a establecer que casi la mitad de los estudiantes tienen una expectativa moderada frente al servicio académico y un comportamiento similar en cuanto a la satisfacción. La satisfacción ha superado a la expectativa de los estudiantes en casi 10 puntos porcentuales

3.4.3 A nivel Regional

Malca Y, Vásquez J (2015); investigaron sobre LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO – 2015; orientada al campo del problema de la gestión administrativa brindada por los trabajadores y la calidad de servicio que perciben los estudiantes de la Escuela de postgrado; siendo el objetivo general determinar la existencia de

la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Existe un promedio de 2,84 siendo el 71% de satisfacción de los estudiantes, utilizándose el método inductivo, la técnica de la encuesta como instrumento se aplicó dos cuestionarios uno para los trabajadores y otro para los estudiantes de la Escuela de Postgrado, de cuyos resultados se plantea la propuesta para la mejora de la atención en dicha organización material de estudio

Concluyendo que. en cuanto a la planificación los trabajadores indicaron que el 74, 79% no conocen la visión, misión y objetivos de la organización, el 80% indicaron que no se cuenta con los recursos necesarios, en cuanto a la organización se debe actualizar la actual estructura orgánica el 53% indico que se practica un poder coercitivo y el 64% se práctica un liderazgo burocrático, en cuanto al control se da prioridad a los estándares de cantidad y costo, no corrigiéndose los errores cometidos tampoco se aplican estrategias a que conlleven a mejorar el servicio.

3.5 Teoría y Métodos de la Satisfacción

1.3.1 La Teoría de los Dos Factores en la Satisfacción del Usuario

Carmona y Leal (1998) indican que Swan y Combs (1976), Maddox (1981), Bitner, Booms y Tetreault (1990), y Silvestro y Johnston (1990) estudiaron la teoría de los dos factores en el ámbito de la satisfacción del cliente concluyendo que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente, y otras muy diferentes están relacionadas con la insatisfacción del cliente, aunque ninguno concluyo que

existan dimensiones que sólo produzcan satisfacción o que sólo produzcan insatisfacción, aunque si hay dimensiones asociadas a la satisfacción o a la insatisfacción.

Para Maddox R., (1981), son investigaciones que únicamente estudian productos, la clasificación de algunos de sus aspectos en dimensiones instrumentales, vinculadas a la insatisfacción, y dimensiones simbólicas, vinculadas a la satisfacción, plantea cierta ambigüedad, lo que hace que los resultados obtenidos dependan de la forma en que se resuelva la misma.

Carmona y Leal (1998) mencionan que Bitner, Booms y Tetreault (1990) se centraron en las interacciones personales entre los clientes y los empleados de la línea caliente en contactos con 3 tipos de servicios distintos, identificando comportamientos y sucesos específicos, describiendo los contactos satisfactorios e insatisfactorios de un servicio, más que dimensiones generales; encontrando relaciones estadísticamente significativas entre el tipo de incidente y los grupos y categorías que recogen los citados comportamientos y sucesos.

Por otro lado Silvestro R., y Johnston R., (1990) proponen un nuevo enfoque que sostiene la existencia de 3 tipos de factores de calidad:

✓ **Factores Higiénicos**; son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción al cliente.

- ✓ **Factores de Crecimiento**; cuya prestación dará lugar a satisfacción en el cliente, y en los que un fallo en su prestación no causará necesariamente insatisfacción.
- ✓ **Factores de Doble Umbral**; son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción, y cuya prestación por encima de cierto nivel dará lugar a satisfacción en el cliente.

1.3.2 El Método del Incidente Crítico

Consiste en procedimientos para recoger observaciones directas de hechos importantes del comportamiento humano en situaciones definidas, y clasificadas, útiles en la resolución de problemas de tipo práctico, siendo esencialmente una técnica de clasificación que emplea el análisis de contenido, en el que los "incidentes críticos" son los datos. (Carmona y Leal, 1998).

1.3.3 Modelo de las Características de la Función

Hackman y Oldham (1980) mencionado por Cavalcante J., (2004), desarrollaron el modelo de las Características de la Función, basada en el hecho que los individuos puedan ser motivados a través de la satisfacción intrínseca que resulta del desempeño de las tareas; además las características centrales del trabajo influyen los estados psicológicos de los individuos; contribuyendo a la formación profesional, para la satisfacción en el trabajo y para la motivación.

Cavalcante J., (2004), manifiesta que el modelo contempla una variable intraindividual, moderadora entre las características de la función y la satisfacción: definidas por las necesidades de desarrollo de los individuos; el modelo prevé que los individuos que buscan desafíos y que revelan mayor predisposición al trabajo, están más satisfechos y motivados para un buen desempeño del cargo.

1.3.4 Teoría de Adaptación al Trabajo

Tiene como base la interacción entre el individuo y el ambiente de trabajo; los individuos procuran desarrollar y mantener una cierta correspondencia con el ambiente, de trabajo de acuerdo con un proceso continuo y dinámico (Dawis y Lofquist, 1984, mencionado por Cavalcante J., 2004).

Según esta teoría es posible enunciar los siguientes presupuestos:

- ✓ La adaptación de la persona al trabajo resulta de los niveles de los resultados satisfactorios y de la satisfacción del individuo con relación al trabajo.
- ✓ Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales y las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de la función implicando una relación entre el sistema de recompensas y necesidades individuales.
- ✓ La satisfacción en el trabajo depende de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensas, implicando la relación entre las competencias individuales y las competencias requeridas.

- ✓ Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son mediadas por la satisfacción en el trabajo.
- ✓ Las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios.
- ✓ Los niveles inadecuados de satisfacción o de resultados satisfactorios pueden contribuir a la salida del individuo de la organización.

Para Sousa R., López A. y Ferreira E. (2013) el ingreso a la Educación Superior es clave para el éxito del estudiante, siendo un periodo de transición en la vida de los alumnos, surgiendo a veces como un detonante de nuevas adquisiciones y estructuraciones personales con reflejos particulares en el desarrollo cognitivo y psicosocial.

Carmona y Leal, (1998) indican que los alumnos enfrentan presiones académicas, conflictos personales y sociales, nuevas exigencias, nuevas responsabilidades siendo necesario proporcionarles condiciones curriculares y organizacionales que faciliten la construcción de su futuro profesional y personal, promoviendo su estabilidad psicológica y emocional.

Para Santos, S. (2000), es fundamental que el sistema educativo se adapte a nuevas necesidades dejando de lado su posición aislada; por otro lado los procesos de adaptación dependen de la interacción entre las pautas individuales de desarrollo y los factores ambientales. Las dificultades que encuentren en su recorrido académico pueden constituirse en obstáculos a su adaptación e integración; siendo importante que los órganos competentes

desempeñen su papel para contribuir a su adaptación (Carmona y Leal, 1998).

1.3.5 Teoría de la Discrepancia

Cavalcante (2004); menciona que según esta teoría, la satisfacción en el trabajo resultado de la existencia de una congruencia entre los valores y las necesidades individuales y, los valores que pueden ser alcanzados a través del desempeño de una función.

Locke (1976) mencionado por Cavalcante (2004); presenta tres elementos primordiales que contribuyen a la clarificación del proceso de la discrepancia:

- ✓ La satisfacción con las dimensiones del trabajo: aborda la problemática de la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones del carácter individual inherente al trabajo.
- ✓ La descripción de las dimensiones: se refiere a las percepciones que no se relacionan con los afectos y que se localizan en experiencias relacionadas con las especificidades del trabajo.
- ✓ La relevancia de las dimensiones: atiende a la importancia, o al valor que las dimensiones del trabajo tienen para el individuo.

1.3.6 Modelo de la Satisfacción de Facetas

Este modelo (Lawler, 1973 mencionado por Cavalcante, 2004), considera que la satisfacción resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que deberá recibir y lo que efectivamente recibe.

Según el modelo, lo que el individuo acredita que merece recibir resulta de un proceso de comparación de sus contribuciones y de los requisitos de la función; como también de la relación percibida entre las contribuciones y los resultados obtenidos por personas que el individuo identifica como referentes.

1.3.7 Teorías y Enfoque del Proceso Aprendizaje Enseñanza

- **ENFOQUE CONDUCTISTA:** Fernández A. y Córdova D (2006) mencionan a Skinner, (1968), quien considera básicamente el aprendizaje como resultado de las contingencias estímulo-respuestas (E-R), influenciado en la concepción de diseños de sistemas instruccionales que se mantienen en la actualidad.

En su planificación se observa, el uso discrecional de elementos y procesos del paradigma conductista, como por ejemplo: el aprendizaje secuencial y paso a paso, el *feed back* permanente durante el proceso, el aprendizaje según el propio ritmo del sujeto, la posibilidad de retroceder y/o avanzar a objetivos de aprendizaje según sea necesario, y, finalmente, la utilización de recompensas y refuerzos por los avances en el aprendizaje.

Esta perspectiva no impide el diseño de experiencias didácticas con actividades divergentes, las cuales permiten más de una respuesta que pueden encontrarse conectadas entre sí.

- **TEORÍAS COGNITIVAS:** Fernández y Córdova (2006) mencionan a De Vega, (1984), quien manifiesta que éstas constituyen uno de los enfoques de mayor impacto en la educación actual. Su importancia

radica en que enfatizan los procesos cognitivos internos del sujeto frente al aprendizaje. En este sentido, se valoran los procesos metacognitivos según los cuales el sujeto toma conciencia de cómo se produce su propia instrucción.

Las teorías cognitivas proveen un repertorio de estrategias que favorecen el desarrollo de habilidades cognitivas como: la adquisición, el procesamiento, el almacenamiento, la transferencia, la creación y la recreación de conocimiento, entre otras (Fernández y Córdova, 2006)

- **EL CONSTRUCTIVISMO:** Surge como una corriente epistemológica que se ocupa de discernir los problemas de la formación del conocimiento en el ser humano; es el resultado de la interacción de aspectos cognitivos, afectivos y sociales (Díaz F. y Hernández G., 2004).

Carretero (1995) mencionado por Fernández y Córdova, (2006); resalta que el proceso de construcción del ser humano depende tanto de las representaciones o conocimientos previos de la nueva información, como de la actividad externa e interna que el sujeto realice en atención a esa nueva información.

La corriente constructivista asume que el conocimiento se construye individualmente y es, además, socialmente reconstruido por los estudiantes, los cuales se basan en sus propias interpretaciones de experiencias con la realidad, propone que la instrucción debe consistir en experiencias que permitan y faciliten la construcción y reconstrucción del conocimiento (Fernández y Córdova, 2006)

- **APRENDIZAJE COLABORATIVO:** Se considera que el aprendizaje se produce a partir de la colaboración y negociación con los pares, basándose en la comunicación e intercambio de información, así como la construcción e implicación en grupo (Benito B., 2000).

Implica la realización de tareas independientes, autoevaluación, práctica de habilidades sociales (respeto, colaboración, conformación y apoyo de grupos rotativos), realización de proyectos conjuntos y la solución de problemas, todo con la activa participación e interacción entre pares y profesores, en diversas áreas de aprendizaje; desarrollando habilidades tanto básicas como superiores del pensamiento (Fernández y Córdova, 2006)

- **APRENDIZAJE DISTRIBUIDO:** Aprendizaje de conocimiento y habilidades realizadas y compartidas por pares en el contexto; es muy importante considerar aquí la cognición humana, viéndola distribuida en distintos espacios y personas, apoyándose en medios simbólicos y en artefactos (Perkins D., 1993).

Tiene lugar en y a través de la interacción con otros en un contexto de resolución de problemas relevantes para quienes aprenden; se produce a través de la reflexión y el intercambio de experiencias mediante el diálogo, la discusión y la negociación del significado de los saberes y acontecimientos en un espacio y tiempo concretos (Fernández y Córdova, 2006).

1.3.8 Base Teórica

➤ Calidad Educativa

Zeithaml V., (1988); definió la calidad como la superioridad o excelencia; entendiéndose a la calidad percibida como el juicio global de un consumidor acerca de la excelencia total o superioridad de un producto o servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores.

Para Pascual M., (2004); la calidad total percibida se produce cuando la calidad experimentada satisface la calidad esperada, o cuando lo recibido y lo experimentado se corresponde con las expectativas generadas alrededor del servicio en cuestión.

Sin embargo Clemenza C., Ferrer J. y Pelekais C., (2005), indican que calidad total, se basa en que los usuarios sean servidos al máximo grado posible, significando que los servicios o productos satisfagan sus requerimientos y necesidades. Es el usuario quien juzga si la calidad de los bienes y servicios es aceptable y satisface sus necesidades y es él quien debe fungir como centro de cualquier organización que busque la excelencia.

Por otro lado la gestión de la calidad en la educación superior incentiva a cambios positivos al interior de la universidad en 4 componentes básicos: dirección y liderazgo, desarrollo de procesos

académicos, desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales (Álvarez I y Topete C., 1997).

Para Álvarez y Topete (1997) la calidad es elemento indispensable para que una organización sea competitiva, siendo tan dinámica y específica para cada sector, debe contar con herramientas adecuadas para evaluarla, siendo así, las Universidades requieren de un sistema de evaluación y acreditación como son:

- Medición directa: evaluación de estudiantes, docentes, investigadores, administradores.
- Uso de indicadores y estándares de calidad obtenidos por procesos estadísticos y de consenso de mediciones cualitativas observables vinculadas con las relaciones entre las variables de organización y estructura, ambiente interno, relaciones, insumos, procesos y productos.
- Valoración de metas preestablecidas en horizontes de tiempo definido.
- Evaluación por pares o expertos, que puedan seguir cualquiera de los métodos mencionados.

Según Vincenzi (2013), la evaluación de la calidad debe plantearse según las dimensiones de una universidad: la superestructura, estructura y la infraestructura. La superestructura se refiere al núcleo rector de una institución, e incluye misión, visión, objetivos, finalidades, perfil del egresado y modelo educativo. La estructura se refiere a la organización académica, alumnos y profesores, proceso educativo y la infraestructura

alude a los recursos materiales, financieros y servicios (acervo bibliográfico, cómputo, otros).

De acuerdo a la perspectiva de los alumnos (González I., 2003) los elementos que incidirían en la formación universitaria de calidad serían:

- La formación académica y la formación profesional.
- El plan de estudios.
- La puesta en marcha de mecanismos de evaluación institucional con vistas a la mejora continua de la institución en general y de su formación en particular.
- Contar con un amplio abanico de servicios a disposición de la comunidad académica. Entre ellos Archivos, Bibliotecas y servicios Informáticos.
- Satisfacción en cuanto al propio rendimiento académico.
- La organización y gestión universitaria.
- El acercamiento al mercado laboral.
- El rendimiento académico.

Por otro lado, en investigaciones realizadas al personal docente y no docente de dos Universidades (Saraiva M., 2008), se determinó que para los estudiantes una enseñanza de calidad debe:

- Estimular la capacidad de análisis, decisión e investigación.
- Proporcionar el desarrollo de las capacidades intelectuales, de autonomía, humana y del espíritu crítico.
- Motivar e interesar a los estudiantes para el aprendizaje para que este conduzca a una atmósfera de satisfacción.

- Proporcionar una buena preparación científica, técnica, cultural y humana.
- Preparar a los estudiantes para el mercado de trabajo así como para el ejercicio de ciudadanía plena.

También hay que tener en cuenta que en estudios en el campo de los servicios el cliente, el consumidor se ha convertido cada vez más exigente y más conocedor, sin embargo, la percepción de la calidad varía de uno a otro cliente y es percibida de una forma diferente ante la óptica del comprador que la del mismo proveedor (Horovitz, 2001)

➤ **Calidad de Servicio**

Según (Ducker, 1996) “Toda organización opera basada en una Teoría del Negocio”, donde se establece una serie de suposiciones referidas al objetivo de la empresa, quienes son sus clientes, que es lo que prefieren por lo que pagan y cuáles son los resultados que obtienen.

Se asume como acertado el criterio de que toda acción organizacional o institucional involucra la participación de actores, quienes son los funcionarios que cotidianamente toman las decisiones que afectan el futuro de la organización.

Aunado a esto estar orientado al cliente significa proporcionar un valor agregado a los bienes, servicios y experiencias personales que los clientes encuentren útiles, prácticos y placenteros; ver y sentir como el consumidor crea la necesidad de proporcionar un servicio de calidad y esto requiere de

la revisión constante de productos y servicios para que el cliente obtenga lo que desea.

➤ **La Satisfacción de los Usuarios de los Servicios Académicos.**

Según Hernández, P (2011) satisfacer significa complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios.

Carmona A., y Leal A. (1998) manifiestan que a diferencia que la actitud, la satisfacción del cliente se da en cada transacción específica teniendo que haber una experiencia personal de compra y de consumo concreta, también manifiestan que la calidad de servicio percibida es similar a la actitud hacia un servicio, no estando vinculada a cada transacción específica, sino que es una valoración global.

Para Casidy R., (2014), la satisfacción en el área de la educación superior se ha empleado como una actitud a corto plazo que deriva de una evaluación de la experiencia educativa del estudiante, lo cual coincide con la tendencia actual de la literatura que hace hincapié en la necesidad de considerar el proceso de satisfacción de los consumidores desde una perspectiva global

En la actualidad hay mucho interés por saber qué condiciones requieren los estudiantes universitarios para mejorar su proceso educativo, realizando investigaciones para conocer qué espera el estudiante de su universidad en general y qué expectativas tienen sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje (Pichardo, M., García, A., de la Fuente, J. y Justicia, F. 2007).

La satisfacción estudiantil es considerada como un indicador que refleja la eficiencia de las diferentes dimensiones del servicio académico y por lo tanto se convierte en un criterio de calidad. La medición de la satisfacción de las necesidades del estudiante en cuanto a su formación profesional, es una actividad importante que permite identificar las fortalezas y debilidades del servicio académico que se brinda en la Universidad (Eyzaguirre, 2016).

Para Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F (2011), la satisfacción del estudiante es elemento clave cuando se valora la calidad de la educación, debido a que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos (unidades de aprendizaje, interacción con profesores y alumnos, instalaciones y el equipamiento). La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, siendo un indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos

Eyzaguirre (2016); manifiesta que la insatisfacción en el servicio académico, afecta a la formación profesional del estudiante, si no se encuentra satisfecho con la formación que recibe, no podrá prepararse adecuadamente para desempeñar una profesión afectando la imagen de la institución, y por lo tanto al posicionamiento de la misma, en la actividad universitaria. El estudiante insatisfecho, difícilmente se identifica con su institución y no logra una buena comunicación con los demás actores

En la educación superior, los estudiantes universitarios deben poseer de determinadas competencias cognoscitivas, procedimentales y actitudinales, para tener un buen rendimiento en sus estudios universitarios; pudiendo estar íntimamente relacionada con el nivel de satisfacción de éste, ante situaciones que son propias de la institución formadora (Rodríguez y Chávez, 2009)

➤ **Servicio Académico**

Para Eyzaguirre, (2016) el servicio académico tiene una serie aspectos inherentes a él, debiendo ser administrados, y brindados de manera planificada, de acuerdo a una estructura establecida, apreciándose componentes como: Diseño curricular, formación investigativa, académico, evaluación, alumno universitario (estudiante).

✓ **DISEÑO CURRICULAR**

Hay preocupación en los círculos universitarios por responder las demandas del sector productivo y a los requerimientos de los

empleadores, lo que conlleva a una revisión de la función de la universidad en la sociedad actual, caracterizada como la sociedad del conocimiento y en un replanteamiento de los diseños curriculares tradicionales por otra. (Ayarza H y Gonzales L, 2008).

Según Alvarado V., Cárcamo A., García A., Mella E. (2008), los diseños curriculares deben ser auténticos proyectos integrados e integrales, pensados en su totalidad, basados en el mejoramiento de la formación y con coherencia interna demostrable. En la medida que la institución asuma esta tarea, dará muestra del compromiso que tiene con la construcción de una sociedad en continuo desarrollo, pero siempre en la vía de mejoramiento del bienestar individual y social, evidenciado en la mejora de la calidad de vida de sus habitantes.

Para Forero F., (2003), es importante para toda institución educativa contar con un marco de referencia base para poder diseñar un currículo , debe existir algo así como una columna vertebral desde la cual se den los lineamientos que ordenen y estructuren el diseño que se postula.

Los lineamientos operacionales del diseño curricular se enfocan principalmente en la definición del perfil de egreso, el plan de estudios y la evaluación, los que asumen una formación alineada con los fines institucionales en una perspectiva de aseguramiento de la calidad (Alvarado V., Cárcamo A., García A., Mella E. 2008)

- El Perfil de Egreso, declara lo que la institución ofrece a la sociedad respecto a la formación de un profesional. Su esencia, fundamentación, nivel de profundidad, estilo, formato, entre otras características, dependerá de la concepción, horizonte y sello que cada institución asuma y exprese en su Proyecto Educativo.
- El Plan de Estudios es una estructura en la que confluyen los grandes ámbitos de formación y se identifican las asignaturas o módulos que sirven como instrumentos para ordenarla y valorarla, en términos de tiempo de enseñanza y aprendizaje. El recorrido formativo que este plan de estudios configura, debiera ser la ruta orientadora para la acción metodológica y evaluativa de los cuerpos docentes y para el logro de las competencias establecidas en el perfil de egreso, por parte de los estudiantes.
- La Evaluación corresponde a un conjunto de indicadores, procedimientos e instrumentos destinados a la recolección de información, requerida para tomar decisiones que aseguren calidad formativa.

✓ **Formación Investigativa**

La formación investigativa en el postgrado se orienta a aquella que se presume está dirigida a personas que se desempeñarán en el oficio de investigador (Restrepo B., 2003).

Esta contribuye, en la educación superior, con la doble función de formar a aquellos que se dedicarán propiamente a la investigación y a quienes se desempeñarán en oficios fuera del campo académico; de allí que se clasifica las universidades en profesionalistas e investigativas.

Es la función mediadora que consiste en dinamizar el proceso de transformación de la persona en términos de evolución de sus potencialidades, identificable con la transformación de capacidades, la cual involucra también los fines asignados a la enseñanza (apropiación del saber) y a la profesionalización (desarrollo de competencias). (Moreno, G., Sánchez, R., Arredondo, V., Pérez, G. y Klingler, Cl., 2003).

✓ **Académico**

Para hablar de actividad académica se debe tener una idea inicial acerca de las diferencias que marcan el trabajo intelectual en una Universidad estatal, requiriendo un trabajo académico de excelencia, en el que la tarea creativa sea desarrollada por individuos preparados para mover las fronteras del conocimiento en las diversas disciplinas, cuya medida de efectividad es el juicio de los pares, con todas las dimensiones y dificultades que ello acarrea (Jara S., 1997).

Para Jara (1997), los académicos de universidad son un cuerpo de creadores-formadores, capaces de producir y transmitir conocimiento como parte de un proceso liberador de entendimiento, individualmente,

demuestran su vocación, su compromiso ético y su decisión libre de realizar su proyecto de vida desde la institución.

El académico de la universidad debe llegar a mostrar autonomía en el sentido de hacer lo que él es, y de ser reconocido por el resultado en creación y formación; individuos libres en camino a convertirse en referencias culturales (Jara, 1997).

Es necesario resaltar que la educación en posgrado es para profesionales que están en un proceso de formación avanzada y, por ende, en la medida que se avanza en la gama de nivel del posgrado, el estudiante es, cada vez, más autónomo, con un grado importante de motivación, con claridad acerca de su proyecto de vida y metas por superar (Orlate Y. y Pinilla A., 2016)

Por tal, el estudiante de posgrado es un profesional universitario que ha completado el tercer nivel de enseñanza, y posee un título que lo acredita oficialmente como graduado de este nivel, encontrando jóvenes recién graduados, hasta los que culminaron sus estudios universitarios hace varios años, considerando como adultos por el estatus y los deberes que cumplen en la sociedad en general (Ortiz E. y Mariño M. 2008).

Así mismo el profesional universitario tiene un alto nivel en el desarrollo de sus procesos de aprendizaje como resultado de su preparación académica anterior, contando con las competencias

necesarias para el ejercicio de la profesión. Se encuentra en un momento óptimo de su desarrollo cognitivo y afectivo y tiene una verdadera motivación profesional, pudiendo lograr altos niveles de asimilación de los nuevos contenidos de aprendizaje en su formación posgraduada (Ortiz. y Mariño, 2008).

✓ **Evaluación**

La utilización de las evaluaciones de rendimiento del alumnado para determinar el grado de eficacia del currículo, de la enseñanza o del funcionamiento de los sistemas educativos ha conocido un desarrollo espectacular en el transcurso de las dos últimas décadas (OECD, 2003).

La evaluación de rendimiento se presenta como el instrumento que puede proporcionar la información necesaria para conducir y orientar los procesos de revisión y actualización del currículo y, a través de ellos, mejorar la eficacia y la calidad de la educación escolar (Solomon, 2003)

Conviene utilizar la evaluación con otras estrategias y otras fuentes de información como, por ejemplo, las evaluaciones de otros aspectos y procesos implicados en la organización y el funcionamiento del sistema educativo. Si bien las informaciones que proporcionan las evaluaciones de rendimiento pueden ser de gran utilidad para valorar el grado de consecución de las intenciones educativas, es altamente dudoso que puedan orientar y justificar por si solas los procesos de cambio curricular (Coll C y Martín E, 2006)

➤ **Proceso Aprendizaje Enseñanza en Posgrado**

Actualmente la Educación Superior enfrentan grandes retos, debido al rápido avance de la ciencia, tecnología, y surgimiento de nuevos desafíos y permanentes cambios; su misión fundamental es la formación de recursos humanos de calidad, capaces de responder a los retos que plantea la sociedad (Cañedo T., Figueroa A., Villalpando D., Zavala C. 2008).

Para Morales F. y Trianes M., (2012), la educación en posgrado debe servir para la formación de profesionales como agentes de cambio social, en la creación y gestión de conocimiento, también en el ejercicio de una ciudadanía que propenda por una mayor cohesión social, ejercicio ciudadano responsable, compromiso con la comunidad y actuando con valores, guiados desde el conocimiento científico académico y la práctica profesional.

Es necesario reconocer que se requiere tiempo para que este profesional-estudiante se apropie de un rol protagónico en su aprendizaje, dado que él ya tiene la capacidad de contribuir e incluso liderar procesos pedagógicos y profesionales, entre otros (Orlate Y. y Pinilla A., 2016).

Ortiz y Mariño, (2008) mencionan que debido a los métodos de enseñanza - aprendizaje los profesores y estudiantes establecen contacto con los contenidos y objetivos de una materia, siendo un reto la incorporación de los avances de la ciencia y tecnología, planificando una

relación entre objetivos, actividades, contenidos y evaluación, lo cual supone una participación y preparación de profesores y estudiantes para realizar los cambios necesarios.

Las actividades de educación posgraduada donde participan personas adultas, no se tienen en cuenta las características de esta etapa del desarrollo ontogenético desarrollándose de la misma forma que la educación de pregrado, debido a que los profesores encargados de impartirlas no cuentan con la experiencia en preparación teórica en este sentido (Ortiz y Mariño, 2008).

El aprendiz adulto ha logrado un nivel significativo de independencia cognoscitiva, pudiendo aprender por sí mismo, sin necesidad de guía o tutoría constante y exhaustiva, no siendo innecesaria la figura del profesor en las actividades de posgrado; el mayor tiempo debe procesar, individualmente o en equipos, la información orientada, disminuyendo los encuentros presenciales e incrementando el acceso personal al conocimiento (Rodríguez N., 1999).

Es un error frecuente de los profesores de posgrado enfatizar solo en conocimientos de manera directa y presencial en el aula, provocando actividades recargadas de contenidos del tipo transmisión-recepción que estimula la pasividad y apela a la memoria a corto plazo. Todo lo que el estudiante de posgrado pueda y deba asimilar independientemente por medio de su estudio individual no debe ser objeto de abordaje explícito en el aula (Ortiz y Mariño 2008).

En el proceso de enseñanza-aprendizaje de posgrado debe explotarse mucho la modalidad semipresencial como una vía para optimizar tiempo, para aprovechar las potencialidades psicológicas del adulto y hacerlo desde el puesto de trabajo de cada uno, ya que muchas veces no está en condiciones de liberarse totalmente de sus obligaciones laborales (Ortiz y Mariño 2008).

Los medios de enseñanza-aprendizaje actúan como facilitadores de comunicación y aprendizaje individual y grupal, especialmente los de la nueva generación de la tecnología educativa (computadoras, multimedia, vídeo, televisión, correo electrónico, teleconferencia y las redes), permitiendo mayor interactividad e independencia del alumno. (Ortiz y Mariño 2008).

Según Ortiz y Mariño (2008), es imprescindible que en el proceso enseñanza-aprendizaje de posgrado los profesores elaboren textos didácticos especialmente confeccionados, que sintetice con asequibilidad, coherencia y rigor los contenidos más importantes que sirvan para el insustituible estudio individual de todo profesional en la superación de posgrado.

Por otro lado Orlate Y. y Pinilla A. (2016) manifiestan que los procesos enseñanza-aprendizaje e investigación deben orientarse al desarrollo de competencias profesionales, así mismo, el proceso de evaluación se articula en éstos según los nuevos enfoques pedagógicos, así, la

evaluación es soporte para el aprendizaje y la formación integral del estudiante de posgrado.

Cabrales O., (2010); en su investigación determina que la evaluación del aprendizaje en posgrado conlleva a una evaluación formativa; estrategia útil para retroalimentar el aprendizaje, ya que el estudiante de posgrado se inscribe por vocación e interés pudiendo contribuir con aspectos claves de análisis para comprender y mejorar la educación en este nivel.

Con respecto a la evaluación del aprendizaje, los estudiantes de posgrado consideran necesario la evaluación formativa y coinciden paradójicamente al afirmar que la evaluación en muchos de los casos aún está dirigida sólo a evaluar los resultados de los educandos (Orlate y Pinilla, 2016).

Los programas de posgrado deben desarrollar las dimensiones de las competencias profesionales: *saber conocer*, *saber hacer*, *saber emprender* y *saber ser*, para ser evaluadas de forma permanente, ya que estas involucra avanzar y apropiar, cada vez más, las dimensiones de una competencia durante la formación y la vida profesional (Orlate y Pinilla, 2016).

Las nuevas tendencias pedagógicas y evaluativas en educación superior, han pasado de un currículo de tipo tradicional hacia uno socio

constructivista para desarrollar las competencias profesionales, por tal es necesario encontrar nuevas estrategias didácticas y de evaluación adecuadas hacia este nuevo modelo pedagógico (Pinilla A., 2007).

La evaluación puede generar conflicto entre estudiantes y docentes, puesto que los encargados de enseñar y evaluar son profesionales de sus respectivas áreas disciplinares que tienen poca o nula preparación en lo que se refiere a la docencia universitaria (Orlate y Pinilla, 2016).

➤ **INFRAESTRUCTURA**

Los progresivos avances en el entendimiento del papel de la infraestructura en los procesos educativos también han ido de la mano con la mayor preocupación de los gobiernos por apuntalar los factores que influyen sobre el desempeño educativo. De ese modo en años recientes los países de América Latina han elaborado instrumentos normativos en materia de infraestructura educativa, bajo el concepto ampliado que, en la actualidad, es de amplio consenso. En el caso de Perú, los instrumentos comprenden, entre otros, las Normas Técnicas para el Diseño de Centros Educativos de Nivel Primaria y Secundaria; que es un marco de referencia obligatorio para instituciones educativas públicas y privadas (Izquierdo E. 2015)

Para Eyzaguirre, (2016), es un conjunto de elementos físicos o servicios que se constituyen en el soporte del servicio educativo, como son las aulas, talleres, laboratorios, campos deportivos, bibliotecas, espacios

libres, jardines con los servicios e instalaciones, así como el equipamiento para su adecuado funcionamiento.

Dos Santos M. (2016), indica que la calidad de las instalaciones ha sido objeto de hipótesis por diversos autores en cuanto a su importancia en la formación de la satisfacción del estudiante; menciona a:

- ✓ Cuthbert (1996) quien sugiere que los factores tangibles no contribuyen significativamente a una evaluación positiva de la satisfacción por parte de los individuos.
- ✓ O'Neill y Palmer (2004), reconocen que el aspecto tangible sí contribuye significativamente pero no es la principal dimensión a considerar.
- ✓ Smith y Ennew (2001), quienes opinan que unas instalaciones valoradas negativamente por los usuarios influyen en la evaluación general y en la satisfacción con la institución educativa.

En la última década estudios, sugirieron que el atributo físico de la infraestructura en sí mismo no influye de modo determinante en los resultados educativos, sino que ejerce una mayor influencia sobre factores que, a su vez, guardan relación directa con las actividades pedagógicas.

Un estudio conducido en escuelas flamencas - 2006 muestra que las características de la infraestructura educativa tienen un impacto importante sobre la sensación de bienestar en docentes y alumnos; siendo un buen predictor del desempeño educativo

La infraestructura de la escuela es un factor importante para el rendimiento escolar porque cumple un rol motivacional y funcional; es decir, produce una mejor actitud en los estudiantes hacia el aprendizaje y facilita el proceso de enseñanza-aprendizaje (Campana, Velasco, Aguirre, & Guerrero, 2014).

➤ **RELACIONES HUMANAS**

En la gestión de las organizaciones educativas uno de los factores más influyentes es el clima organizacional, cuyo impacto en las relaciones interpersonales de los trabajadores puede ser positivo o negativo, repercutiendo de forma favorable o desfavorable en la marcha de la institución (Arce G. y Malvas Y., 2014)

El clima organizacional ejerce una influencia directa en la conducta y el comportamiento de los agentes que laboran en ella, determinando la forma en que el trabajador percibe y realiza su trabajo, su rendimiento, productividad y el grado de satisfacción que experimenta en su labor (Garza D., 2010).

Según Baguer A. (2009), el clima organizacional es el ambiente humano en el que se desenvuelven los trabajadores de una organización. Existe un buen clima cuando el personal trabaja en un entorno favorable, adecuado, pudiendo brindar todos sus conocimientos y habilidades, desplegando toda su potencialidad en beneficio de esta.

Por otro lado, Trinidad L. (2003) citado por Fernández N. (2016), manifiesta que las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas, que involucra la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno/una.

Así mismo Rogers C. (1995) citado por Fernández N. (2016), sostiene que: “En las interacciones cotidianas de la vida: entre profesores y estudiantes, entre patrón y empleado o entre colegas, es probable que la congruencia sea el factor más importante”.

Para Beiza A. (2012); las relaciones interpersonales en el campo educativo más empleadas son las humanas, laborales y las interpersonales, convirtiéndose en la herramienta que la organización emplea para que la comunidad circundante, docentes, personal administrativo, de ambiente, estudiantes, padres y representantes interactúen de mejor forma.

Sin embargo la mayoría de docentes conciben las relaciones con sus compañeros de trabajo como una situación tensa, difícil, complicada, generando aspectos negativos que contribuyen al fracaso de un clima organizacional, esto se acrecienta con situaciones personales y laborales referidas al espacio físico, influenciadas por factores de empatía, emocionales, comunicacionales, entre otros (Beiza A., 2012).

1.4 Formulación del Problema

¿Cuál es nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio de académico en la escuela de posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?

1.5 Justificación e Importancia de la Investigación

El Estudio se considera de vital importancia, ya que actualmente, la satisfacción del usuario es utilizada como indicador para evaluar las intervenciones del servicio académico, propiciando información sobre la calidad percibida por los usuarios.

Además, la calidad de los servicios estudiantiles para los usuarios de postgrado es considerado como una ventaja competitiva en relación a otras universidades, siendo necesario conocer las necesidades de los estudiantes de postgrado con respecto a los servicios académicos que se les brinda.

1.5.1 Justificación Científica

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar estrategias que contribuyan a mejorar el Servicio Académico en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, articulando los componentes del Sistema Académico, de tal manera que se logre mejorar el desempeño académico, científico y tecnológico de los usuarios de la Escuela de Postgrado de acuerdo con la globalización y desarrollo actual.

1.5.2 Justificación Técnica.

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el Servicio Académico articulado al proceso de enseñanza aprendizaje,

infraestructura y relaciones humanas, de tal manera que se logre la satisfacción de usuario de la Escuela de Post grado UNPRG

1.5.3 Justificación Metodológica.

La elaboración y aplicación de las propuestas, para mejorar cada uno de los componentes del Sistema Académico como son:

El Proceso Enseñanza Aprendizaje: dirigido a la formación de una personalidad integral en los usuarios, esto es, desarrollar tanto lo instructivo como lo educativo.

La Infraestructura: configurar el espacio físico donde se desarrollan los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Las Relaciones Humanas: Los trabajadores y autoridades de la Escuela de Post Grado deben estar completamente comprometidos con la organización y sus objetivos.

1.5.4 Justificación Social

Esta investigación busca mejorar la calidad del Servicio Académico, teniendo en cuenta las necesidades de la sociedad, la cual es la que decide ingresar a la mejor escuela para recibir una educación de calidad, siendo un desafío para las la escuela de Postgrado UNPRG poder competir en este nivel.

Por esto se considera oportuno realizar un estudio que evaluará el nivel de satisfacción del usuario en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en relación a la calidad de atención académica: la cual nos

servirá de base para valorar y monitorear la calidad, disponibilidad y utilización de la atención académica en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de las futuras acciones.

1.6 Hipótesis:

1.6.1 Hipótesis general

- Ho: El usuario de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, se encuentran insatisfecho respecto a los servicios académicos.
- Ha: El usuario de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, se encuentran satisfecho respecto a los servicios académicos.

1.6.2 Hipótesis específicas

- Ho1: El usuario de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, se encuentran insatisfecho respecto al Proceso Enseñanza Aprendizaje.
- Ha1: El usuario de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, se encuentran satisfecho respecto al Proceso Enseñanza Aprendizaje.
- Ho2: El usuario de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, se encuentran insatisfecho respecto a la Infraestructura.
- Ha2: El usuario de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, se encuentran satisfecho respecto a la Infraestructura.
- Ho3: El usuario de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, se encuentran insatisfecho respecto a las Relaciones Humanas.

Ha3: El usuario de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, se encuentran satisfecho respecto a las Relaciones Humanas.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Medir el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio académico en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

1.7.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio académico en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Analizar el nivel de empatía del servicio académico en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Proponer estrategias que contribuyan a mejorar el Servicio Académico en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

1.8 Limitaciones

El desarrollo del estudio debió enfrentar y vencer una serie de limitaciones, que se describen a continuación.

1.8.1 Limitaciones de tiempo/usuario.

La disponibilidad de tiempo de los usuarios a encuestar fue uno de los obstáculos con los cuales lidiaron los investigadores, ya que los encuestados solo se les encontraba sábados y domingos según programa de maestría o doctorado y en ocasiones no dejaban interrumpir las clases los docentes para realizar las encuestas, ubicándolos en sus tiempos de receso.

1.8.2 Limitaciones de tipo económico.

La disponibilidad de recursos económicos es clave para el desarrollo de una investigación. Fue necesario adquirir equipos (laptop, impresora), adquirir libros de consulta, sacar fotocopias, etcétera. Además de los gastos por movilidad, lo que demandó una inversión considerable que fue cubierta mediante la obtención de préstamos que permitieran ver concluido el proyecto. Por supuesto que ello significó un ajuste en el presupuesto familiar, la privación de actividades recreativas, reuniones sociales, etcétera.

CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS

2.1 Tipo Y Diseño de Investigación

2.1.1 Tipo de Investigación:

La presente investigación corresponde al tipo correlacional pues se busca medir el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio académico en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

2.1.2 Diseño de la Investigación:

El diseño del estudio es el siguiente

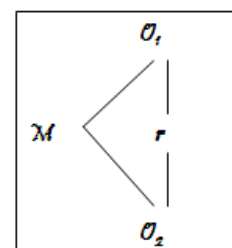
Donde:

M = Estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad

O₁ = Variable servicio académico

O₂ = Variable satisfacción del usuario

r = relación



2.2 Población y Muestra

2.2.1 Población.

Conformada por todos los usuarios de los diferentes programas de Maestría y Doctorado de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo matriculados en el año académico 2017; contando con un número de 1200 usuarios (Registro de matrículas escuela de Post Grado UNPRG). La población a considerar se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1: Alumnos matriculados ciclo académico 2017 I y II según programas de maestría – doctorado Escuela de Post Grado UNPRG

N° PROGRAMA	USUARIO
1 Maestría en Derecho con mención en Ciencias Penales	139
2 Maestría en Derecho con mención en Civil y Comercial	55
3 Maestría en Ciencias con mención en Ingeniería Ambiental	38
4 Maestría en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud	45
5 Maestría en Salud Pública	48
6 Maestría en Docencia Universitaria e Investigación Educativa	45
7 Maestría en Tributación y Asesoría Fiscal	61
8 Maestría en Gerencia de Obras y Construcción	70
9 Maestría en Administración con mención en Gerencia Empresarial	120
10 Maestría en Administración con mención en Gerencia Publica	90
11 Maestría en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social	40
12 Maestría en Ciencias con mención en Control y Auditoria de la Gestión Gubernamental	38
13 Maestría en Ciencias con mención en Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano	35
14 Maestría en Derecho con mención en Constitucional y Gobernabilidad	49
15 Maestría en Proyectos de Inversión	55
16 Maestría en Ingeniería de sistemas con mención en Gerencia de Tecnologías de la Información y Gestión del software	50
17 Maestría en Ciencias con mención en Ingeniería Hidráulica	44
18 Maestría en Gestión Integrada de los Recursos Hídricos	38
19 Maestría en Ciencias de la Ingeniería Mecánica y Eléctrica con mención en Energía	38
20 Doctorado en Derecho y Ciencias Políticas	36
21 Doctorado en Ciencias Ambientales	28
22 Doctorado en Educación	38
Población Total	1200

Fuente: Registro de Matricula escuela de Post Grado UNPRG año 2017

2.2.2 Muestra:

Estuvo constituida por 291, la cual se estratifico para determinar la sub muestra por cada programa teniendo en cuenta el tamaño de muestra y población (Tabla nº 2). Para el cálculo del tamaño de muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

DONDE:

N= Tamaño de la Población.

Z α_c =Factor de confiabilidad o número de unidades de error estándar igual a la población deseada.

e² = Error experimental.

n =Tamaño de la muestra definitiva.

ERROR	5.0%
TAMAÑO POBLACIÓN	1200
NIVEL DE CONFIANZA	95%
TAMAÑO DE LA MUESTRA =	291

Tabla 2:

Estratificación de la población para la obtención de las sub muestra según programa de maestría y doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG.

N°	PROGRAMA	N° USUARIOS	C (n/N)	n
1	Maestría en Derecho con mención en Ciencias Penales	139	0.2425	34
2	Maestría en Derecho con mención en Civil y Comercial	55	0.2425	13
3	Maestría en Ciencias con mención en Ingeniería Ambiental	38	0.2425	9
4	Maestría en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud	45	0.2425	11
5	Maestría en Salud Pública	48	0.2425	12
6	Maestría en Docencia Universitaria e Investigación Educativa	45	0.2425	11
7	Maestría en Tributación y Asesoría Fiscal	61	0.2425	15
8	Maestría en Gerencia de Obras y Construcción	70	0.2425	17
9	Maestría en Administración con mención en Gerencia Empresarial	120	0.2425	29
10	Maestría en Administración con mención en Gerencia Publica	90	0.2425	22
11	Maestría en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social	40	0.2425	10
12	Maestría en Ciencias con mención en Control y Auditoría de la Gestión Gubernamental	38	0.2425	9
13	Maestría en Ciencias con mención en Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano	35	0.2425	8
14	Maestría en Derecho con mención en Constitucional y Gobernabilidad	49	0.2425	12
15	Maestría en Proyectos de Inversión	55	0.2425	13
16	Maestría en Ingeniería de sistemas con mención en Gerencia de Tecnologías de la Información y Gestión del software	50	0.2425	12
17	Maestría en Ciencias con mención en Ingeniería Hidráulica	44	0.2425	11
18	Maestría en Gestión Integrada de los Recursos Hídricos	38	0.2425	9
19	Maestría en Ciencias de la Ingeniería Mecánica y Eléctrica con mención en Energía	38	0.2425	9
20	Doctorado en Derecho y Ciencias Políticas	36	0.2425	9
21	Doctorado en Ciencias Ambientales	28	0.2425	7
22	Doctorado en Educación	38	0.2425	9
Población Total		1200	0.2425	291

La muestra fue estadísticamente representativa de 291 estudiantes; ello indica que del total de la matrícula de 1200 estudiantes, fue suficiente seleccionar 291 de ellos de forma aleatoria simple, considerando que se ha trabajado con un 95 % del nivel de confianza, un error del 5 %; por lo que se puede considerar a dicha muestra representativa en estos parámetros seleccionados.

2.3 Variables, Operacionalización de Variables

2.3.1 Variables

HIPÓTESIS	VARIABLES
<p align="center">HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>El usuario de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, se encuentran insatisfecho respecto a los servicios académicos.</p>	<p align="center">VARIABLE INDEPENDIENTE Servicio Académico</p> <p align="center">VARIABLE DEPENDIENTE Nivel de Satisfacción</p>
<p align="center">HIPOTESIS ESPECIFICA</p> <p>H1: El usuario de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, se encuentran insatisfecho respecto al Proceso Enseñanza Aprendizaje</p> <p>H2: El usuario de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, se encuentran insatisfecho respecto a la Infraestructura.</p> <p>H3: El usuario de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, se encuentran insatisfecho respecto a las Relaciones Humanas</p>	<p align="center">VARIABLE INDEPENDIENTE Factor Enseñanza Aprendizaje</p> <p align="center">VARIABLE DEPENDIENTE Nivel de Satisfacción</p> <p align="center">VARIABLE INDEPENDIENTE Infraestructura</p> <p align="center">VARIABLE DEPENDIENTE Nivel de Satisfacción</p> <p align="center">VARIABLE INDEPENDIENTE Relaciones Personales</p> <p align="center">VARIABLE DEPENDIENTE Nivel de Satisfacción</p>

Fuente: Elaborado por los investigadores

2.3.2 Operacionalidad de Variables e indicadores

VARIABLE	INDICADORES
<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Servicio Académico</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Nivel de Satisfacción.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso Enseñanza Aprendizaje. 2. Infraestructura. 3. Relaciones Humanas. <ol style="list-style-type: none"> 1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Aceptable 4. Insatisfecho 5. Muy insatisfecho.
<p>HIPÓTESIS ESPECIFICA</p> <p>HIPOTESIS 1</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Proceso Enseñanza Aprendizaje</p> <p>HIPOTESIS 2</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Infraestructura</p> <p>HIPOTESIS 3</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Relaciones Humanas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de estudio Actualizado. 2. Contenido de los cursos. 3. Dominio de los contenidos. 4. Nivel de exigencia académica. 5. Sistema de evaluación. 6. Asesoría al alumnado. 7. Metodología de enseñanza. 8. Puntualidad a clases. 9. Actividades extracurriculares. 10. Actividades Científicas. <ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso a internet. 2. Aislamiento sin ruidos. 3. Aulas adecuadas y limpias. 4. Laboratorios implementados. 5. Biblioteca con información actualizada. <ol style="list-style-type: none"> 1. Docente con trato amable. 2. Autoridades disponibles. 3. Relación entre compañeros. 4. Atención del personal administrativo adecuado.

2.4 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

2.4.1 Técnicas e instrumento

➤ Técnica.

La técnica que se ha considerado oportuno utilizar en esta investigación es la encuesta, la cual se encarga de recabar datos acerca de una población o conglomerado.

➤ Instrumento.

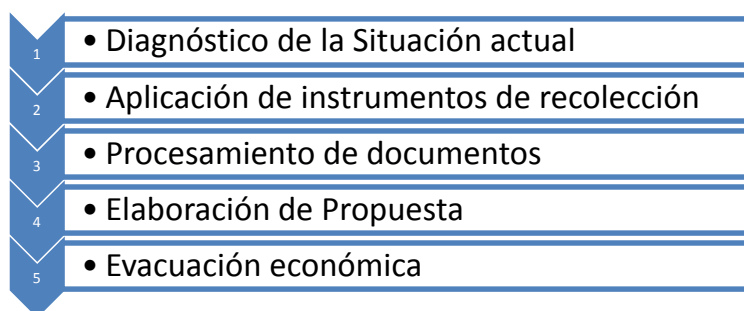
El instrumento es un cuestionario de 20 preguntas, cuyas respuestas son cerradas con cinco alternativas y con el valor respectivo que se indica a continuación:

- ✓ Totalmente de acuerdo
- ✓ De acuerdo
- ✓ Neutral
- ✓ En desacuerdo
- ✓ Totalmente en desacuerdo

En su encabezado se describen los datos generales del usuario a la que pertenece la población. Las 20 preguntas se han agrupado en el caso de la primera variable 10 preguntas, en la segunda variable 6 preguntas y en la tercera variable 4 preguntas.

Las preguntas fueron redactadas de manera unipersonal, limitadas a una sola idea, con la finalidad de permitirle al individuo encuestado expresar sus pensamientos referentes al constructo de la calidad de servicio. Se relacionaron directamente con la variable de la investigación para saber la calidad de servicio académico en la Escuela

de Postgrado. Para determinar las fortalezas y debilidades de la institución con el fin de establecer acciones para mejorar la calidad de servicio de atención administrativa que brinda la Escuela de Postgrado a sus alumnos.



El instrumento fue validado por tres expertos, se tomó en cuenta la Redacción Científica, la Lógica de la Investigación, la Fundamentación y Viabilidad del Modelo. Los expertos no encontraron dificultades para su contestación. El cuestionario se administró en forma presencial y colectiva en las aulas donde se imparten los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la escuela de Post Grado UNPRG.

➤ **Metodología.**

Se entregó el cuestionario a los usuarios de los diferentes programas de Maestría y Doctorado de la escuela de Post Grado UNPRG, según la muestra estratificada, quienes respondieron marcando su opinión respecto a cada categoría en el paréntesis que mejor describió su juicio.

Teniendo los resultados, se procedió a tabular en tablas de doble entrada obteniendo su frecuencia y porcentaje, para después agrupar

los indicadores para cada variable en estudio (Proceso de Enseñanza Aprendizaje, infraestructura y Relaciones Humanas), aplicado la escala de Likert en categorías de insatisfecho o satisfecho respecto al Servicio Académico de la Escuela de Post Grado UNPRG.

El rango propuesto para graduar la escala con respecto al nivel de satisfacción del usuario fue: MUY INSATISFECHO, SATISFECHO, NEUTRAL, INSATISFECHO, MUY INSATISFECHO.

Los puntajes de la escala de medición se realizaron con los siguientes valores determinados:

- 5) MUY INSATISFECHO _____ 5.
- 4) INSATISFECHO _____ 4.
- 3) NEUTRAL _____ 3.
- 2) SATISFECHO _____ 2.
- 1) MUY SATISFECHO _____ 1.

La información se vació en un escalograma con todos los ítems y sus resultados. Como la escala de Likert es aditiva, las puntuaciones se obtuvieron sumando los valores obtenidos respecto a cada pregunta contenida en el cuestionario, recordando que el número de categorías de respuesta es el mismo para todas las preguntas. Por otra parte, en una escala de tipo Likert el puntaje máximo es igual al número de ítems multiplicado por el puntaje mayor en cada alternativa de respuesta y el puntaje mínimo es igual al número de ítems multiplicado por el puntaje menor de las alternativas de respuesta.

2.5 Procesamiento de análisis de datos

Se aplicó un análisis estadístico descriptivo, trabajando con frecuencias y porcentajes, el cual es idóneo para los niveles descriptivos, en el que se privilegia el carácter cualitativo sobre el cuantitativo.

Así mismo se utilizó una escala de Likert, escala ordinal, Es una escala psicométrica utilizada principalmente en la investigación de mercados para la comprensión de las opiniones y actitudes de un consumidor hacia una marca, producto o mercado meta. Nos sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa. No mide en cuánto resulta más favorable o desfavorable una actitud.

Al responder los individuos a los puntos de esta escala, indican su reacción conforme a lo siguiente, siendo posible asignar un número a cada una:

- 1) MUY SATISFECHO. Si está totalmente de acuerdo.
- 2) SATISFECHO. Si está de acuerdo.
- 3) ACEPTABLE. En caso indeciso.
- 4) INSATISFECHO. Para aquellos casos en que hubiera leves cambios.
Cuando fuera negativa.
- 5) MUY INSATISFECHO. Cuando nunca se hiciera la actividad respecto a la pregunta.

Para el cálculo de la Confiabilidad utilizó la fórmula de Alfa cronbach expuesta por Hernández y otros (1998), con la finalidad de determinar si existe relación entre los ítems entre sí y con el instrumento como un todo.

2.6 Aspectos éticos

El desarrollo de la presente investigación se realizó dentro del marco de respeto a los principios éticos y morales de la comunidad científica. También se ha respetado los derechos de autor, haciendo una celosa indicación de las referencias de fuentes bibliográficas y autores consultados para sustentar teórica y metodológicamente el estudio. En todo momento se tuvo en cuenta las recomendaciones de APA. Asimismo la base de datos utilizada para el análisis estadístico refleja con plena objetividad la voluntad libremente expresada por los encuestados.

2.7 Criterios de Rigor Científico.

Desde la perspectiva teórica que orienta este estudio, se obtendrá la realidad estudiada, mediante la aplicación de un cuestionario, validado por 3 jueces expertos, que permitirá asegurar la constancia y consistencia de los hechos abordados y de esta técnica.

III. RESULTADOS

3.1 Cuestionario aplicado a los usuarios de los diferentes programas de Maestría y Doctorado de la escuela de Post Grado de la UNPRG.

En las tablas 3,4 y 5 se describe la información de los 291 usuarios encuestados de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

TABLA 3:

Sexo de los usuarios encuestados

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Masculino	163	56
Femenino	128	44
TOTAL	291	100

Cuestionario aplicado mes de abril del 2018

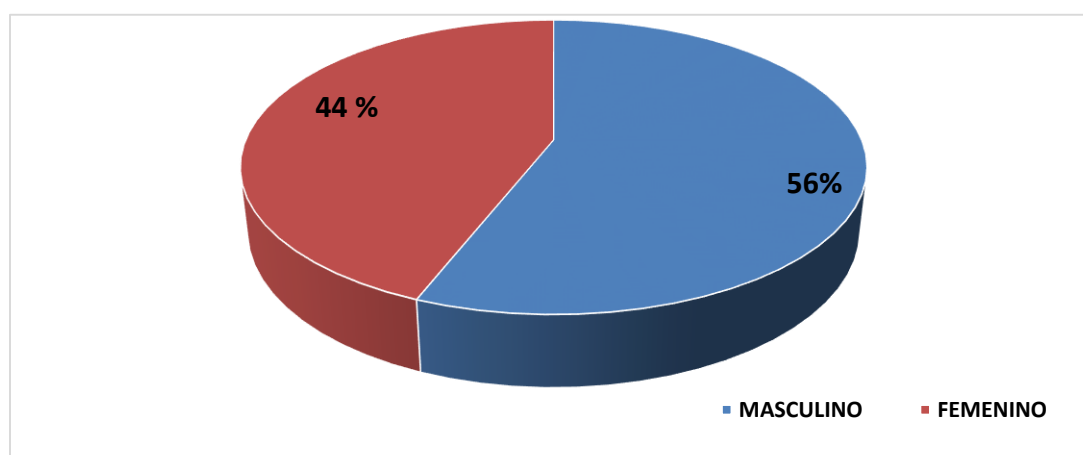


Figura 1 Sexo de los usuarios encuestados de la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 56% de los usuarios encuestados son de sexo masculino y el 44% son de sexo femenino

TABLA 4

Edad de los usuarios encuestados

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
20 - 29	127	43.6
30 - 39	113	38.9
40 - 49	29	10
50 - 59	17	5.8
60 - 69	5	1.7
TOTAL	291	100

Cuestionario aplicado mes de abril del 2018

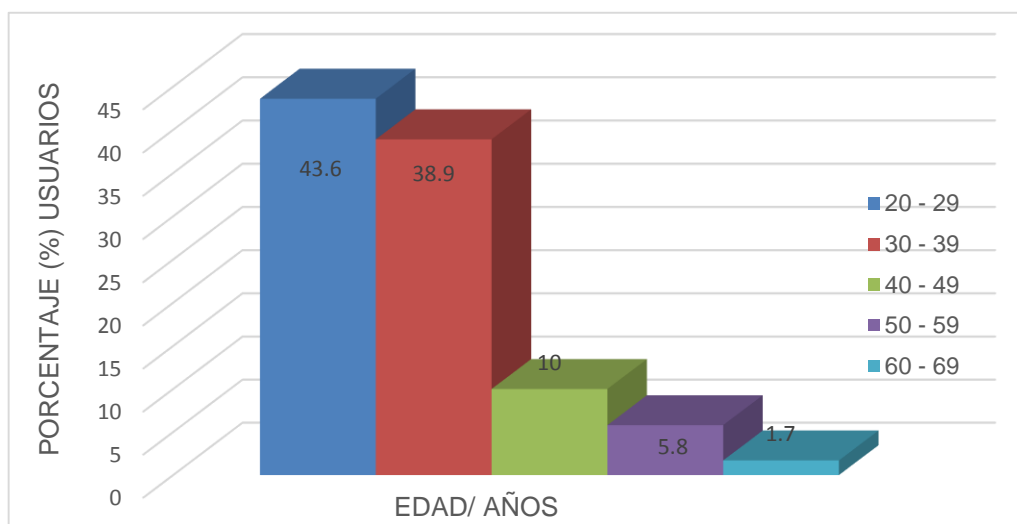


Figura 2 Edad de los usuarios encuestados de la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este grafico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 43.6% de los usuarios encuestados tiene entre 20 – 29 años, el 38.9% entre 30 – 39 años, el 10% entre 40 -49 años, el 5.8% entre 50 – 59 años y el 1.7% entre 60 – 69 años.

TABLA 5

Ciclo de estudios de los usuarios encuestados

CICLO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
I	21	7.2
II	140	48.1
III	121	41.6
IV	9	3.1
TOTAL	291	100

Cuestionario aplicado mes de abril del 2018

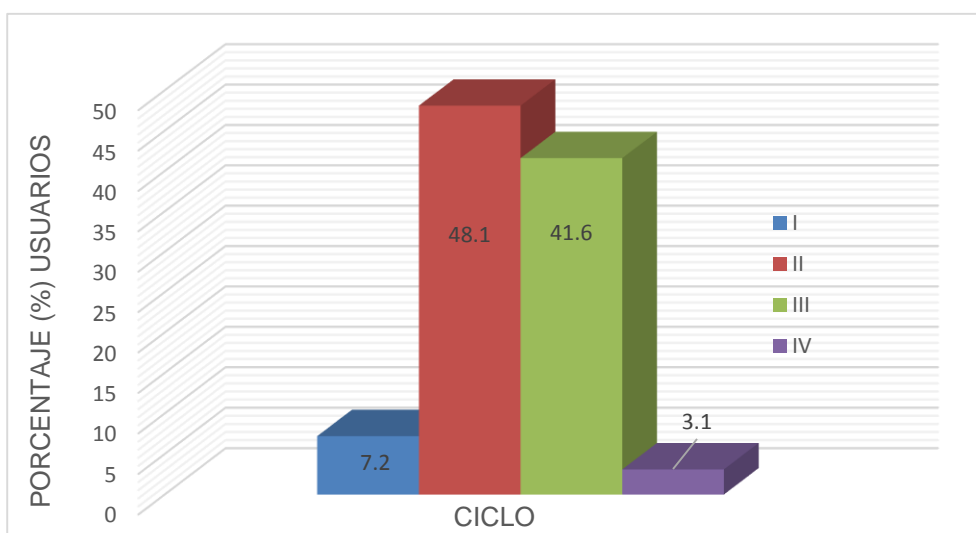


Figura 3 Ciclo de estudio de los usuarios encuestados de la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 48.1% de los usuarios encuestados se encuentran en el II ciclo, el 41.6% se encuentran en el III ciclo, el 7.2% en el I ciclo y el 3.1% en el IV ciclo.

3.2 Nivel de Satisfacción del Usuario en relación al Servicio Académico en la Escuela de Post Grado de la UNPRG.

Resultado 01: Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación al Proceso Enseñanza Aprendizaje, en la Escuela de Post Grado de la UNPRG.

En la tabla N° 6 se detalla el nivel de Satisfacción en relación al Proceso Enseñanza Aprendizaje, en las tablas N° 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16 se detallan los componentes del Proceso Enseñanza Aprendizaje, los que se analizaron para llegar al Nivel de Satisfacción.

TABLA 6

Nivel de satisfacción en relación al Proceso Enseñanza Aprendizaje.

NIVEL DE SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	13	4.5
Satisfecho	155	53.2
Aceptable	105	36.1
Insatisfecho	16	5.5
Muy insatisfecho	2	0.7
TOTAL	291	100

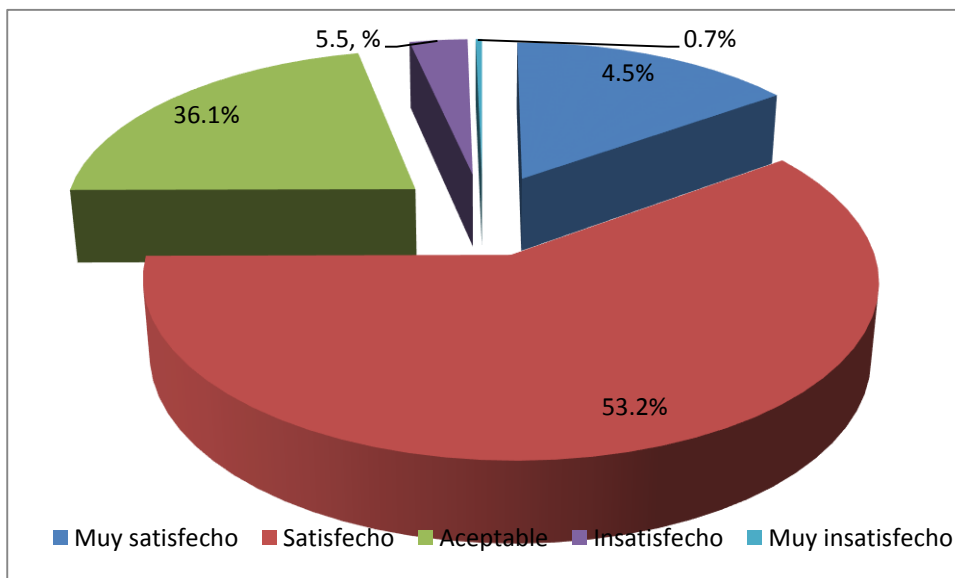


Figura 4 Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al Proceso Enseñanza Aprendizaje en la Escuela de Post Grado UNPRG.

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 53.2% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos del Proceso Enseñanza Aprendizaje, el 4.5% muy satisfechos, el 36.1% lo encuentran aceptable, el 5.5% está insatisfecho y tan solo el 0.7% está muy insatisfecho

Resultado 1.1. Plan de Estudios Actualizados

TABLA 7

Cuenta con un Plan de Estudios Actualizado

PLAN DE ESTUDIOS ACTUALIZADO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente De Acuerdo	81	27.84
De Acuerdo	154	52.92
Neutral	7	2.41
En Desacuerdo	43	14.78
Totalmente En Desacuerdo	6	2.06
TOTAL	291	100

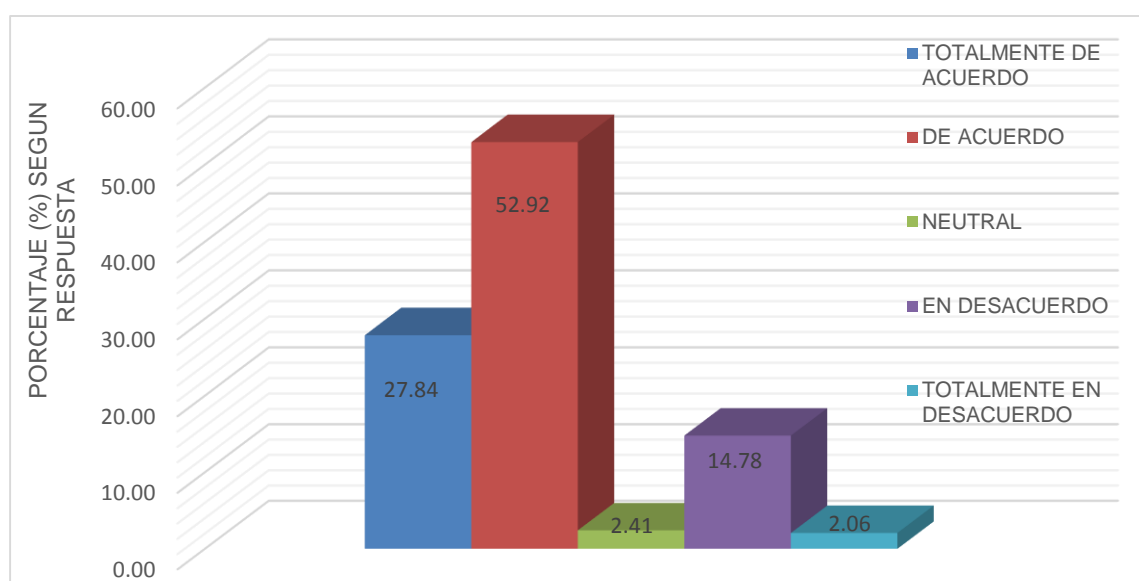


Figura 5 Cuentan con un Plan de Estudio Adecuado la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 52.92% de los usuarios encuestados están de acuerdo que el Plan de Estudio es adecuado, el 27.84 % están totalmente de acuerdo, el 2.41% son neutrales, el 14.78 están en desacuerdo y tan solo el 2.06% está totalmente en desacuerdo

Resultado 1.2 Contenidos de los Cursos Actualizados

TABLA 8

Los contenidos de los cursos dictados son actualizados

CURSOS ACTUALIZADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	90	30.93
De acuerdo	156	53.61
Neutral	15	5.15
En desacuerdo	26	8.93
Totalmente en desacuerdo	4	1.37
TOTAL	291	100

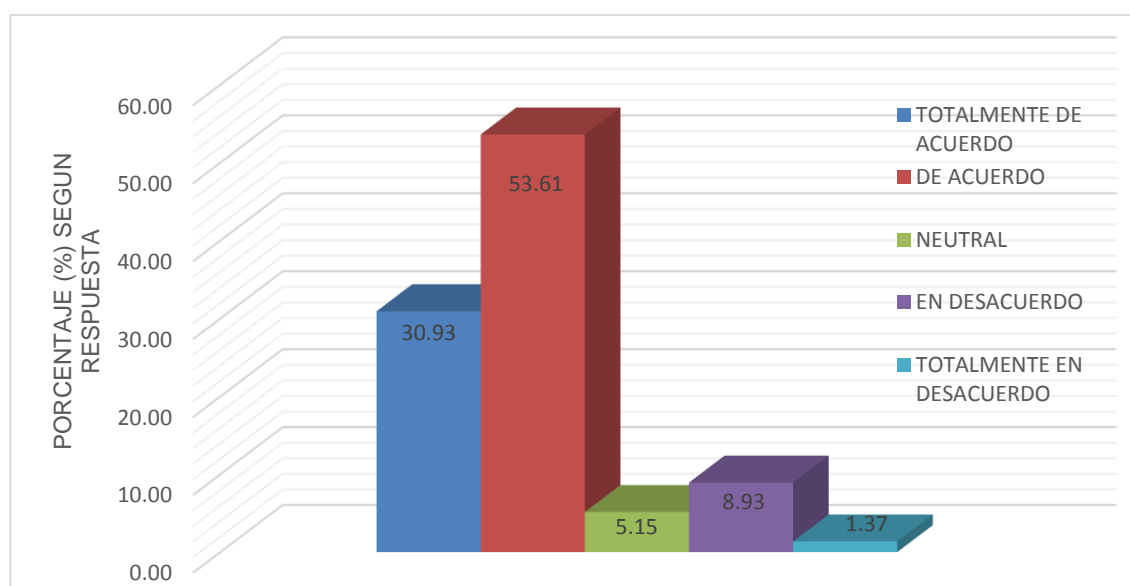


Figura 6 Los contenidos de los cursos son actualizados en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 53.61% de los usuarios encuestados están de acuerdo que los contenidos de los cursos son actualizados, el 30.93 % están totalmente de acuerdo, el 5.15% son neutrales, el 8.93% están en desacuerdo y tan solo el 1.37% está totalmente en desacuerdo.

Resultado 1.3 Dominio de los temas que Imparte

TABLA 9

Los docentes dominan los contenidos de los temas que imparten

DOMINIO DE LOS CONTENIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	113	38.83
De acuerdo	144	49.48
Neutral	15	5.15
En desacuerdo	18	6.19
Totalmente en desacuerdo	1	0.34
TOTAL	291	100

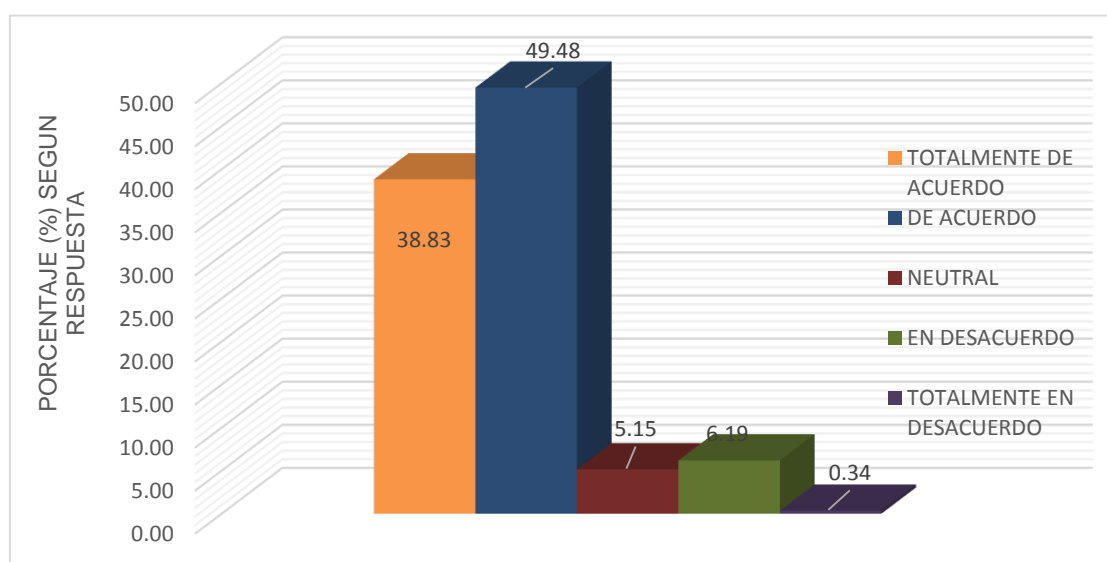


Figura 7 Los docentes dominan los contenidos de los temas que imparten - Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 49.48% están de acuerdo que los docentes dominan los temas que imparten, el 38.83% están totalmente de acuerdo, el 5.15% son neutrales, el 6.19% están en desacuerdo y tan solo el 0.34% está totalmente en desacuerdo.

Resultado 1.4 Nivel de Exigencia Alta

TABLA 10

El nivel de exigencia académica es alta

EXIGENCIA ACADEMICA ALTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	105	36.08
De acuerdo	144	49.48
Neutral	10	3.44
En desacuerdo	31	10.65
Totalmente en desacuerdo	1	0.34
TOTAL	291	100

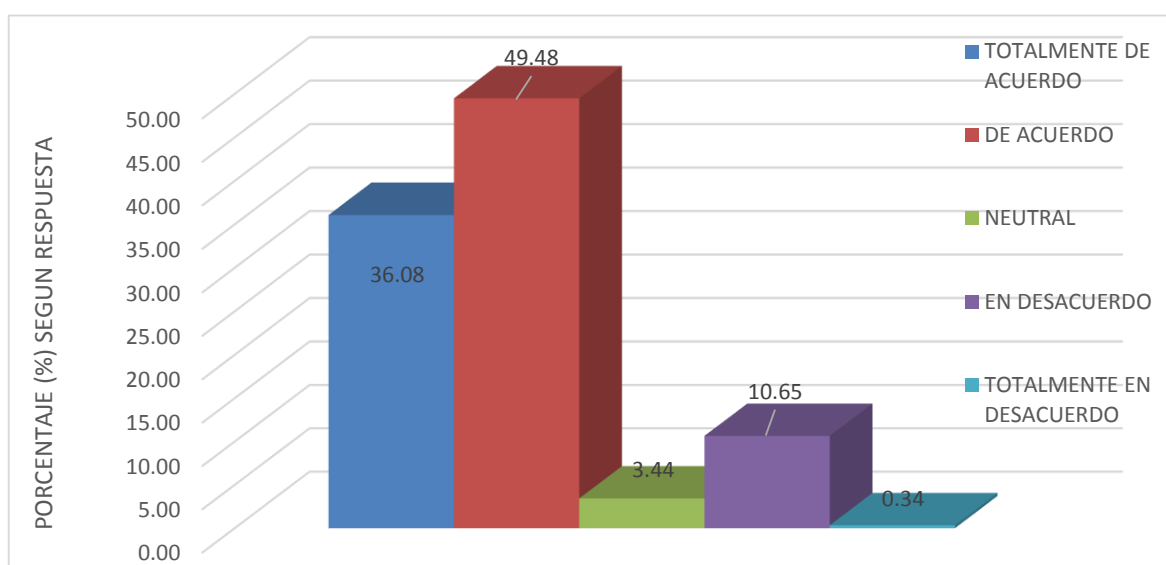


Figura 8 El nivel de exigencia académica es alta en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 49.48% de los usuarios encuestados están de acuerdo que el nivel de exigencia académica es alta, el 36.08 % están totalmente de acuerdo, el 3.44% son neutrales, el 10.65% están en desacuerdo y tan solo el 0.34% está totalmente en desacuerdo.

Resultado 1.5 SISTEMA DE EVALUACION ADECUADA

TABLA 11

El sistema de evaluación es adecuada

EVALUACION ADECUADA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	105	36.08
De acuerdo	144	49.48
Neutral	13	4.47
En desacuerdo	28	9.62
Totalmente en desacuerdo	1	0.34
TOTAL	291	100

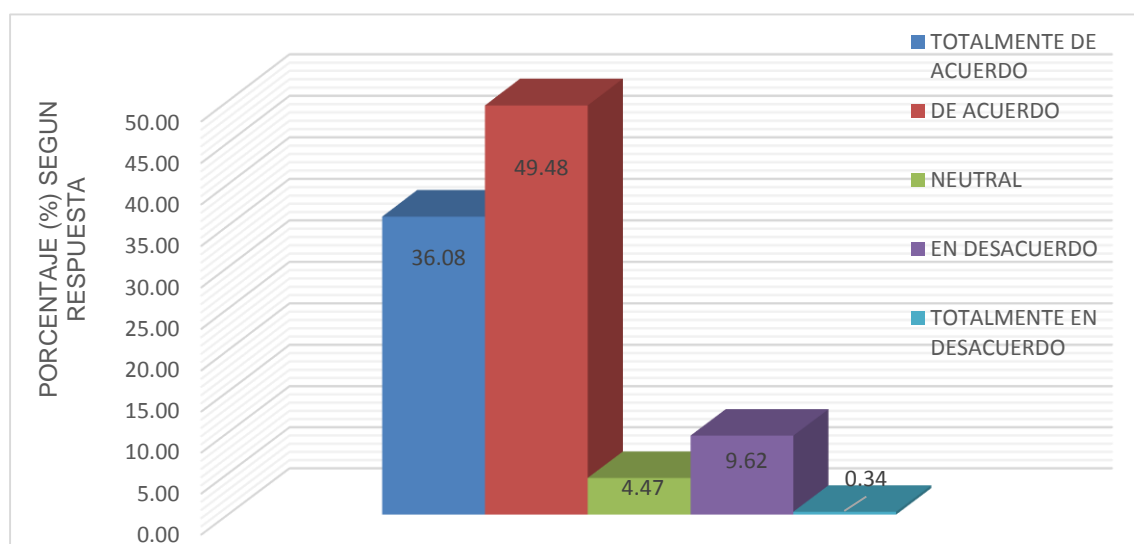


Figura 9 El sistema de evaluación es adecuada en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 49.48% de los usuarios encuestados están de acuerdo que el sistema de evaluación es adecuada, el 36.08 % están totalmente de acuerdo, el 4.47% son neutrales, el 9.62% están en desacuerdo y tan solo el 0.34% está totalmente en desacuerdo

Resultados 1.6 Profesores brindan Asesoría

TABLA 12

Los profesores están aptos y disponibles a brindar asesoría

PROFESORES BRINDAN ASESORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	102	35.05
De acuerdo	126	43.30
Neutral	16	5.50
En desacuerdo	45	15.46
Totalmente en desacuerdo	2	0.69
TOTAL	291	100

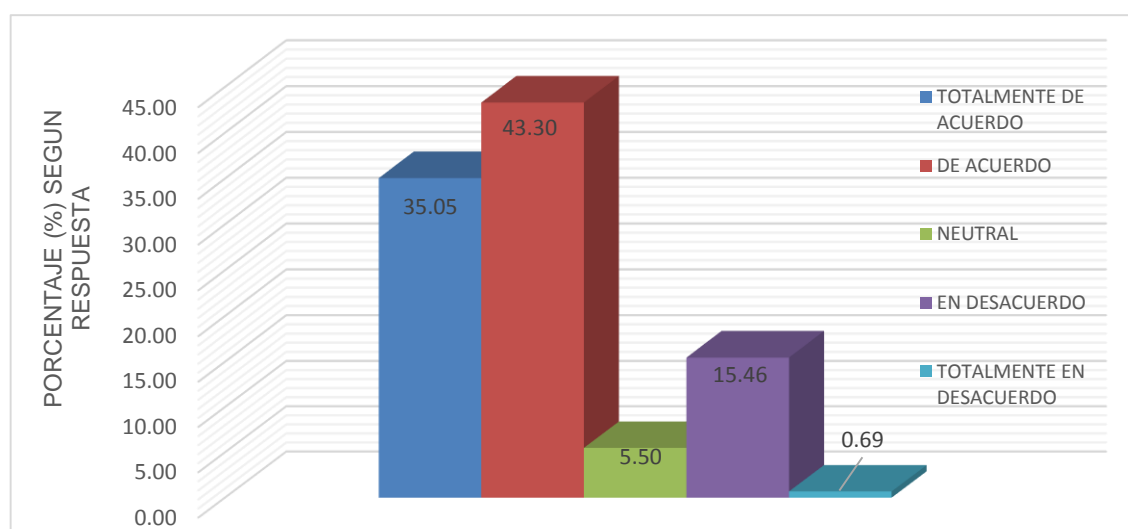


Figura 10 Los profesores están aptos y disponibles a brindar asesoría en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 43.30% de ellos está de acuerdo que los profesores están aptos y disponibles a brindar asesoría, el 35.05% están totalmente de acuerdo, el 5.5% son neutrales, el 15.46% están en desacuerdo y tan solo el 0.69% está totalmente en desacuerdo.

Resultados 1.7 Metodología de enseñanza acorde

TABLA 13

La metodología de enseñanza es acorde con los objetivos

METODOLOGIA DE ENSEÑANZA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	103	35.40
De acuerdo	155	53.26
Neutral	14	4.81
En desacuerdo	17	5.84
Totalmente en desacuerdo	2	0.69
TOTAL	291	100

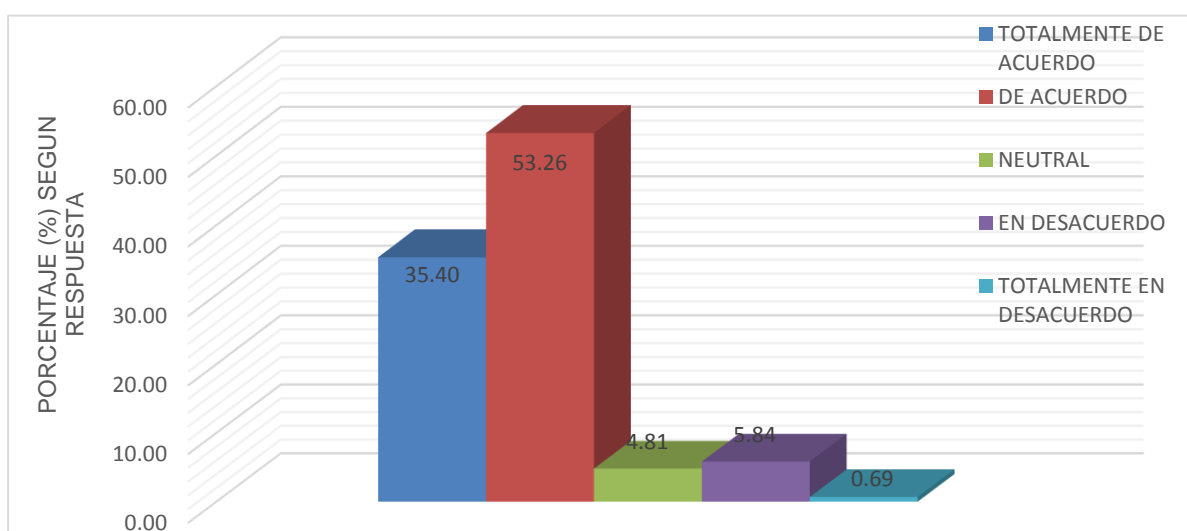


Figura 11 La metodología de enseñanza es acorde con los objetivos en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 53.26% de los usuarios encuestados están de acuerdo que la metodología de enseñanza es acorde con los objetivos, el 35.40 % están totalmente de acuerdo, el 4.81% son neutrales, el 5.84% están en desacuerdo y tan solo el 0.69% está totalmente en desacuerdo.

Resultado 1.8 Profesores puntuales a clases

TABLA 14

Los profesores llegan puntuales a clases

PUNTUALIDAD A CLASES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	178	61.17
De acuerdo	89	30.58
Neutral	7	2.41
En desacuerdo	16	5.50
Totalmente en desacuerdo	1	0.34
TOTAL	291	100

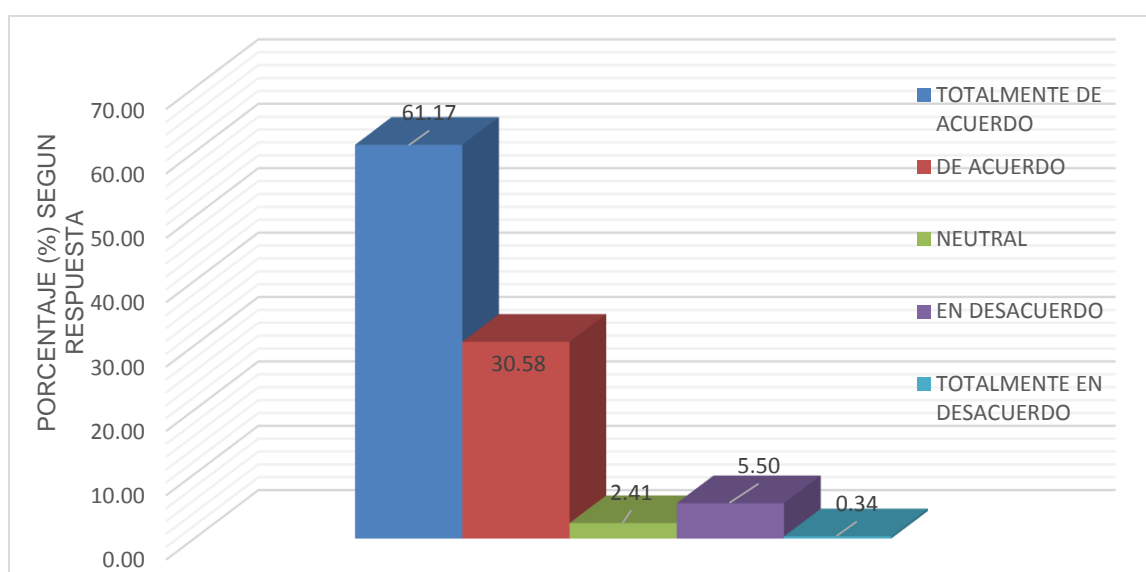


Figura 12 Los profesores llegan puntuales a clases en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 61.17% de los usuarios encuestados están totalmente de acuerdo que los Profesores llegan puntualmente a clases, el 30.58 % están de acuerdo, el 2.41% son neutrales, el 5.50% están en desacuerdo y tan solo el 0.34% está totalmente en desacuerdo.

Resultado 1.9 Planifica y Coordina Actividades Extracurriculares

TABLA 15

Se planifica y coordina las actividades extracurriculares

ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	60	20.62
De acuerdo	120	41.24
Neutral	16	5.50
En desacuerdo	92	31.62
Totalmente en desacuerdo	3	1.03
TOTAL	291	100

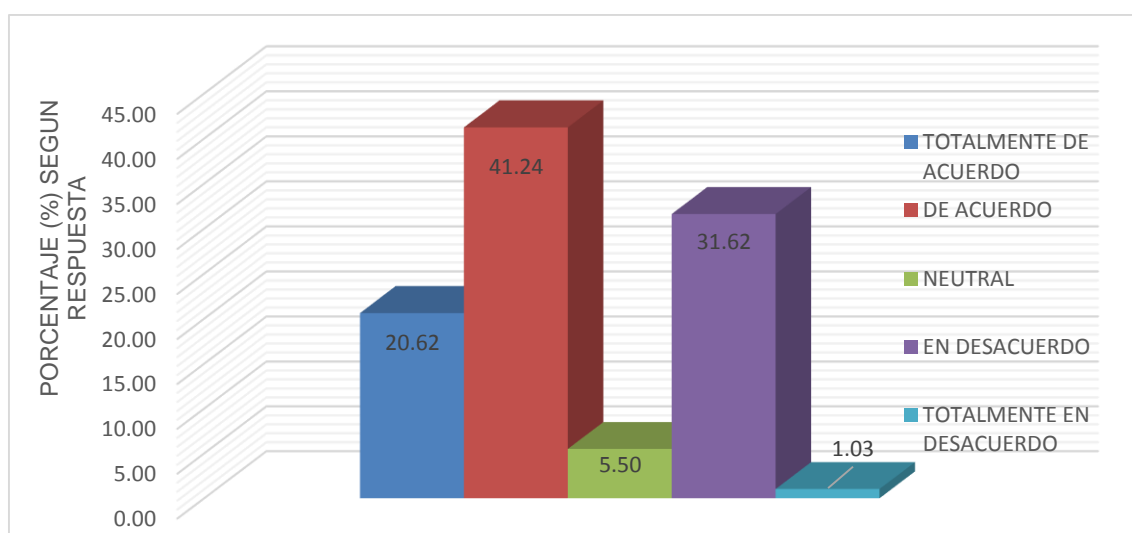


Figura 13 Se planifica y coordinan las actividades extracurriculares en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 41.24% de los usuarios encuestados están de acuerdo que se Planifica y coordinan las actividades extracurriculares, el 31.62 % están en desacuerdo, el 20.62% son totalmente de acuerdo, el 5.50% están neutral, el 1.03% está totalmente en desacuerdo

Resultado 1.10 Actividades Científicas

TABLA 16

Se realizan actividades científicas

ACTIVIDADES CIENTIFICAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	51	17.53
De acuerdo	99	34.02
Neutral	25	8.59
En desacuerdo	107	36.77
Totalmente en desacuerdo	9	3.09
TOTAL	291	100

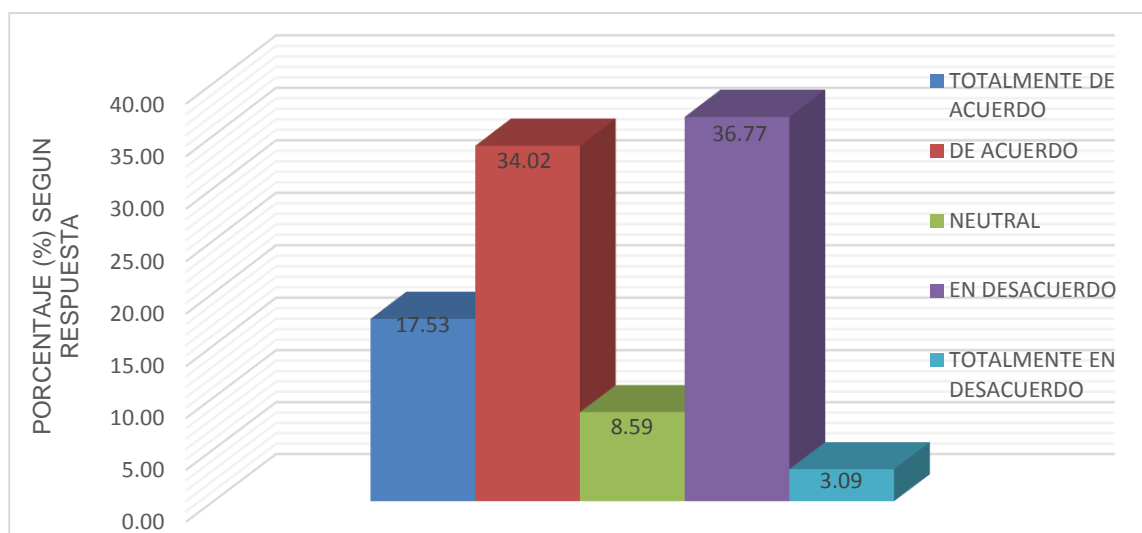


Figura 14 Se realizan actividades científicas en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 36.77% de los usuarios encuestados están en desacuerdo que se realizan actividades científicas, el 34.02% están de acuerdo, el 17.53% están totalmente de acuerdo, el 8.59% son neutrales, el 3.09% está totalmente en desacuerdo.

Resultado 02: Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la infraestructura, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

En la tabla N° 17 se detalla el nivel de Satisfacción en relación a la Infraestructura, así mismo en las tablas N° 18, 19, 20, 21, 22 y 23 se detallan los componentes de la Infraestructura, los que se analizaron para llegar al Nivel de Satisfacción.

TABLA 17

Nivel de satisfacción en relación a la Infraestructura

NIVEL DE SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	3	1.03
Satisfecho	37	12.71
Aceptable	110	37.80
Insatisfecho	130	44.67
Muy insatisfecho	11	3.78
TOTAL	291	100

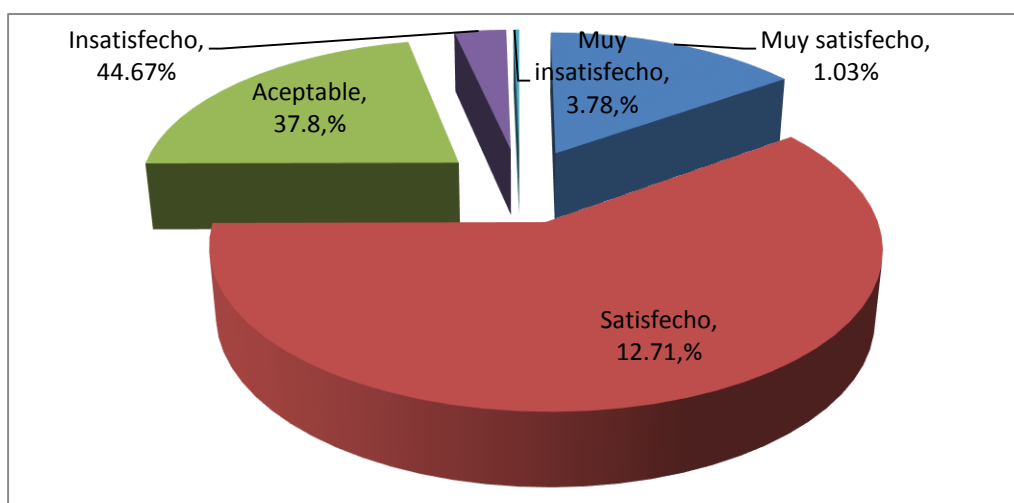


Figura 15 Nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la Infraestructura en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este grafico se aprecia que de los 291 usuarios de las diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 44.68% de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos con la Infraestructura, el 37.8% que la infraestructura es aceptable, el 12.71% están satisfecho, el 3.78% está muy insatisfecho y tan solo el 1.03% está muy satisfecho.

Resultado 2.1 Acceso a Internet

TABLA 18

Se cuenta con acceso a internet- wifi

ACCESO A INTERNET	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	29	9.97
De acuerdo	52	17.87
Neutral	7	2.41
En desacuerdo	165	56.70
Totalmente en desacuerdo	38	13.06
TOTAL	291	100

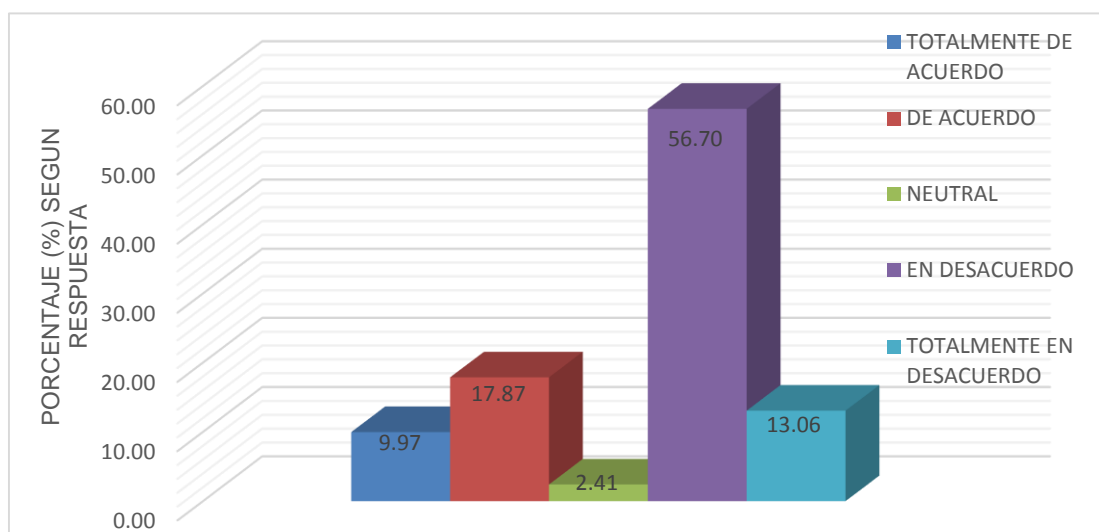


Figura 16 Se cuenta con acceso a internet – wifi en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este grafico se aprecia que de los 291 usuarios de las diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 56.70% de los usuarios encuestados están en desacuerdo que se cuenta con acceso a internet, el 17.87 % están de acuerdo, el 13.06% son totalmente en desacuerdo, el 9.97% están totalmente de acuerdo, el 2.41% está neutral

Resultado 2.2 Aulas con aislamiento de ruidos

TABLA 19

Las aulas cuentan con aislamiento de ruidos

 AISLAMIENTO DE RUIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	36	12.37
De acuerdo	112	38.49
Neutral	10	3.44
En desacuerdo	103	35.40
Totalmente en desacuerdo	30	10.31
TOTAL	291	100

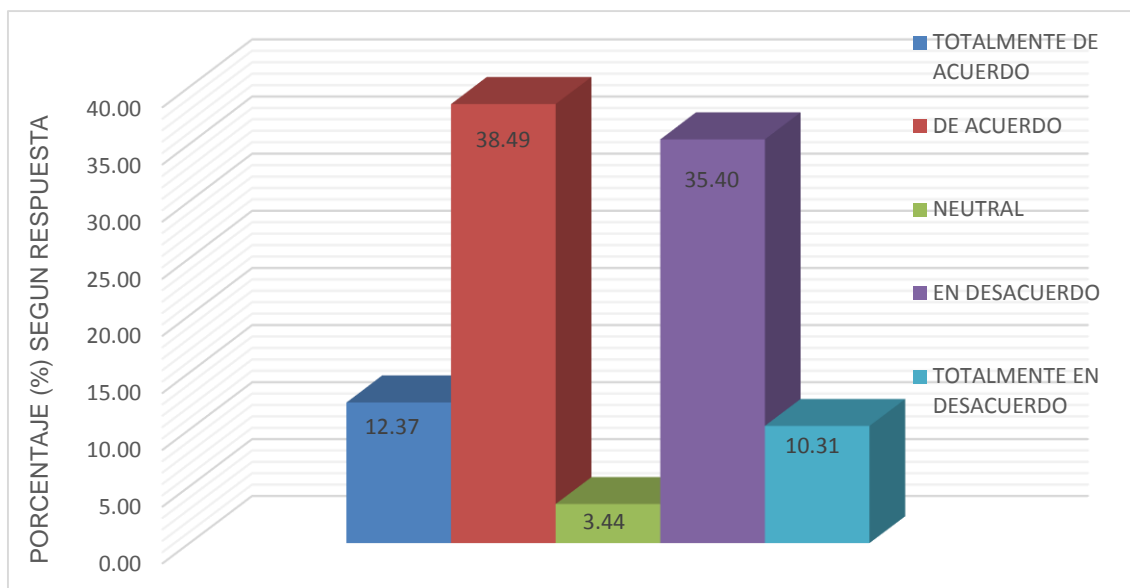


Figura 17 las aulas cuentan con aislamiento de ruidos en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este grafico se aprecia que de los 291 usuarios de las diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 38.49% de los usuarios encuestados están en acuerdo que se cuenta con las aulas cuentan con aislamiento de ruidos, el 35.40 % están en Desacuerdo, el 12.37% son totalmente en acuerdo, el 10.31% están totalmente en desacuerdo, el 3.44% está neutral

Resultado 2.3 Aulas adecuadas y limpias

TABLA 20

Disponen de aulas adecuadas y limpias

AULAS LIMPIAS Y ADECUADAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	53	18.21
De acuerdo	128	43.99
Neutral	17	5.84
En desacuerdo	84	28.87
Totalmente en desacuerdo	9	3.09
TOTAL	291	100

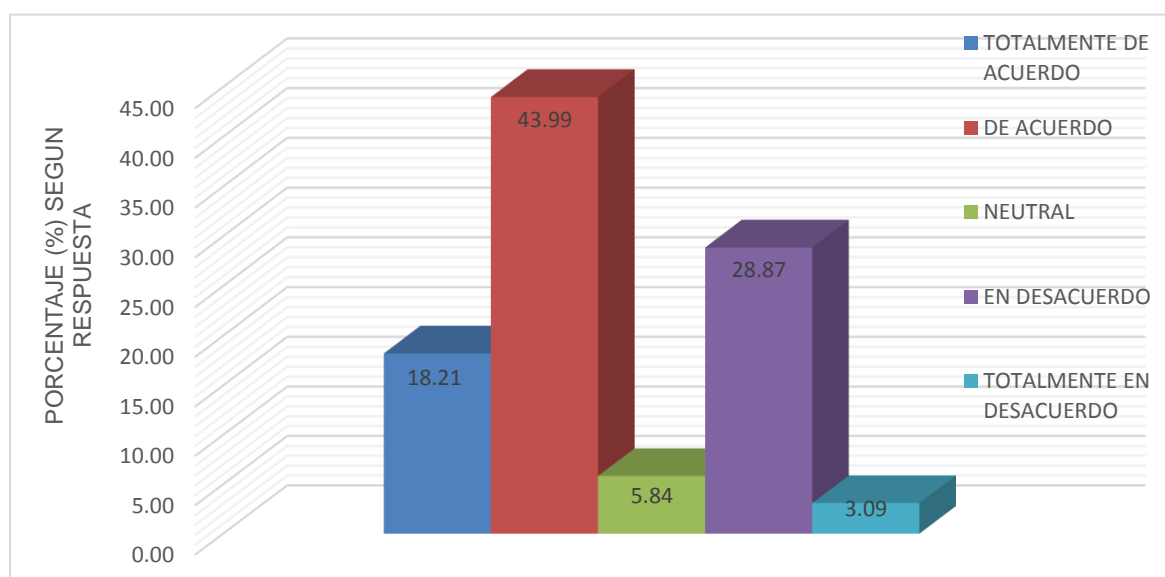


Figura 18 Disponen de aulas adecuadas y limpias en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 49.33% de los usuarios encuestados están en acuerdo que se disponen de aulas adecuadas y limpias, el 28.87 % están en desacuerdo, el 18.21% son totalmente de acuerdo, el 5.84% están neutral, el 3.09% está totalmente en desacuerdo

Resultado 2.4 Laboratorios implementados

TABLA 21

Los laboratorios están implementados con los requerimientos necesarios

LABORATORIOS IMPLEMENTADOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	16	5.50
De acuerdo	88	30.24
Neutral	15	5.15
En desacuerdo	157	53.95
Totalmente en desacuerdo	15	5.15
TOTAL	291	100

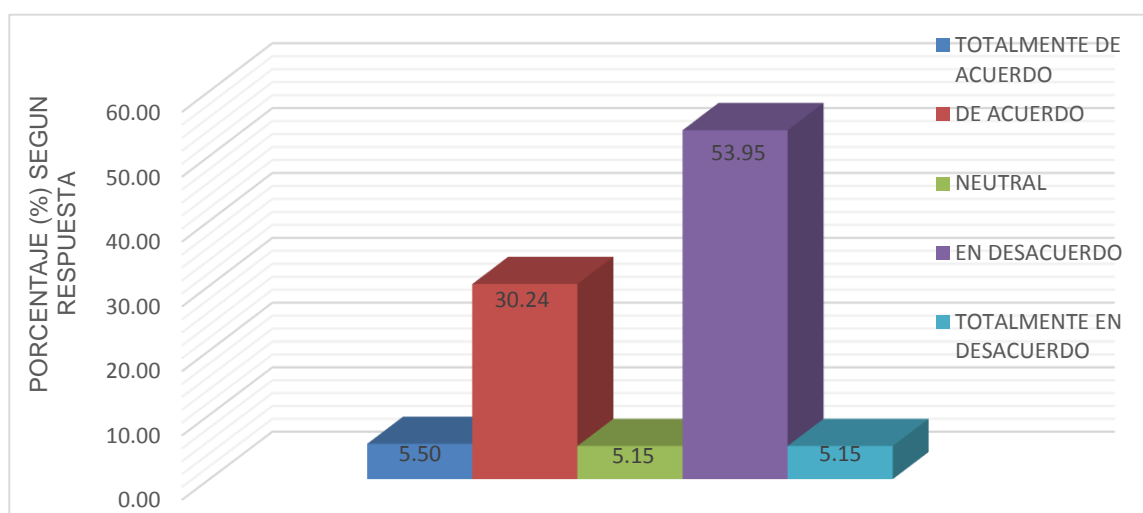


Figura 19 Los laboratorios implementados en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 53.95% de los usuarios encuestados están en desacuerdo que se cuenta con los laboratorios están implementados con los requerimientos necesario, el 30.24 % están de acuerdo, el 5.50% son totalmente desacuerdo, el 5.15% están neutral, el 5.15% está totalmente en desacuerdo

Resultado 2.5 Biblioteca actualizada

TABLA 22

La biblioteca cuenta con el acervo de información impresa actualizada y/o electrónico para brindarle al alumno un servicio de acuerdo al contexto laboral

BIBLIOTECA ACTUALIZADA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	28	9.62
De acuerdo	121	41.58
Neutral	16	5.50
En desacuerdo	113	38.83
Totalmente en desacuerdo	13	4.47
TOTAL	291	100

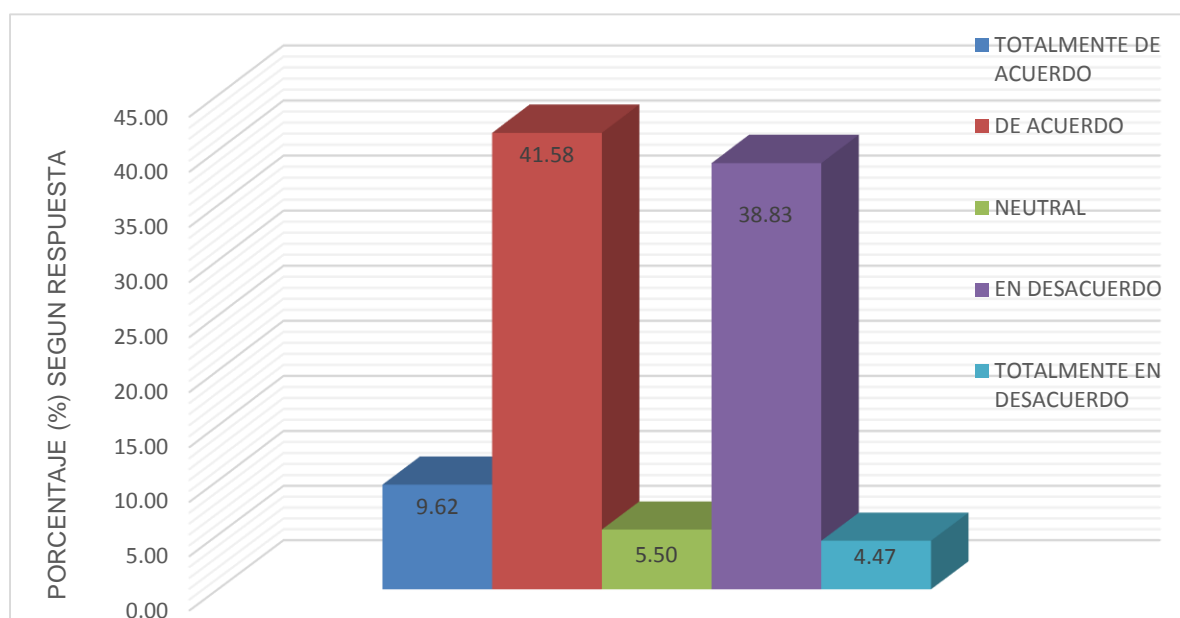


Figura 20 La biblioteca cuenta con el acervo de información impresa actualizada y/o electrónico para brindarle al alumno un servicio de acuerdo al contexto laboral en la Escuela de Post Grado UNPRG.

INTERPRETACION

En este grafico se aprecia que de los 291 usuarios de las diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 41.58% de los usuarios encuestados están en acuerdo que la biblioteca cuenta con el acervo de información impresa actualizada y/o electrónico para brindarle al alumno un servicio de acuerdo al contexto laboral, el 38.83 % están en desacuerdo, el 9.62% son totalmente de acuerdo, el 5.50% están neutral, el 4.47% está totalmente en desacuerdo

Resultado 2.6 Cafetería brinda servicio adecuado

TABLA 23

La cafetería brinda un servicio adecuado

CAFETERIA BRINDA SERVICIO ADECUADO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	30	10.31
De acuerdo	69	23.71
Neutral	22	7.56
En desacuerdo	160	54.98
Totalmente en desacuerdo	10	3.44
TOTAL	291	100

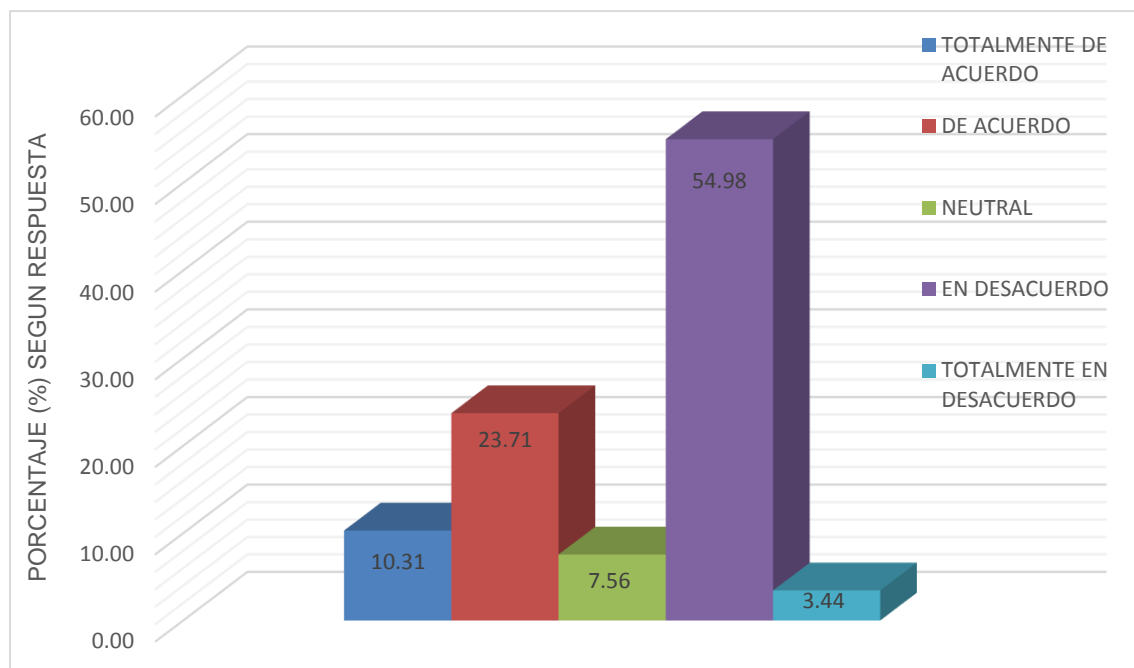


Figura 21 La cafetería brinda un servicio adecuado en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este grafico se aprecia que de los 291 usuarios de las diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 54.98% de los usuarios encuestados están en desacuerdo que la cafetería brinda un servicio adecuado, el 23.71 % están en de acuerdo, el 10.31% son totalmente de acuerdo, el 7.56% están neutral, el 3.44% está totalmente en desacuerdo

Resultado 03: Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a las Relaciones Humanas, en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

En la tabla 24 se detalla el Nivel de Satisfacción en relación a las Relaciones Humanas, así mismo en las tablas N° 25, 26, 27 y 28 se detallan los componentes de las Relaciones Humanas, los que se analizaron para llegar al Nivel de Satisfacción.

TABLA 24

Nivel de satisfacción en relación a las Relaciones Humanas

NIVEL DE SATISFACCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	44	15.12
Satisfecho	174	59.79
Aceptable	63	21.65
Insatisfecho	9	3.09
Muy insatisfecho	1	0.34
TOTAL	291	100

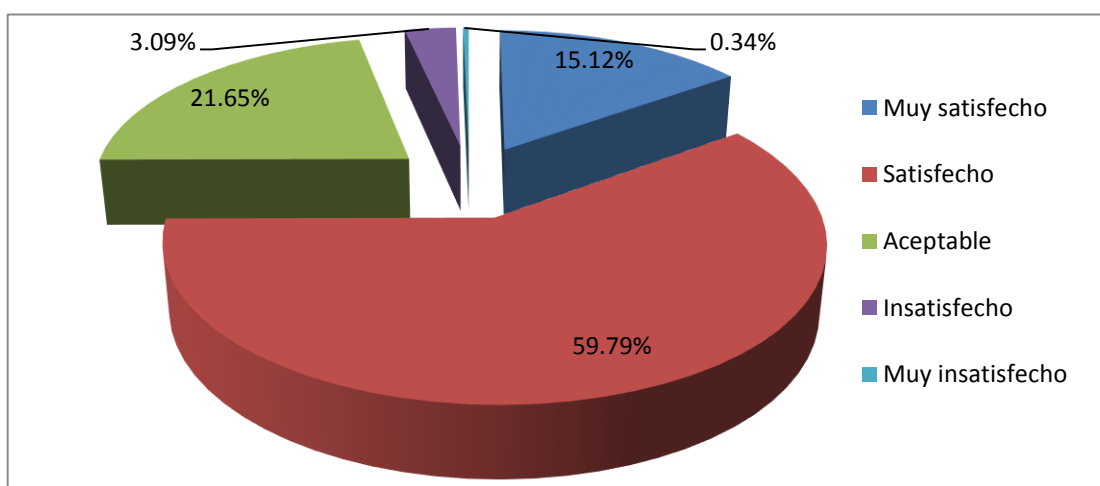


Figura 22 Nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la Infraestructura en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este grafico se aprecia que de los 291 usuarios de las diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 59.79% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con las Relaciones Humanas el 21.62% que las relaciones humanas es aceptable, el 15.12% están muy satisfecho, el 3.09% está muy satisfecho y tan solo el 0.35% está muy insatisfecho.

Resultado 3.1 Docentes muestran trato amable

TABLA 25

Los docentes muestran un trato amable

TRATO AMABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	177	60.82
De acuerdo	89	30.58
Neutral	11	3.78
En desacuerdo	13	4.47
Totalmente en desacuerdo	1	0.34
TOTAL	291	100

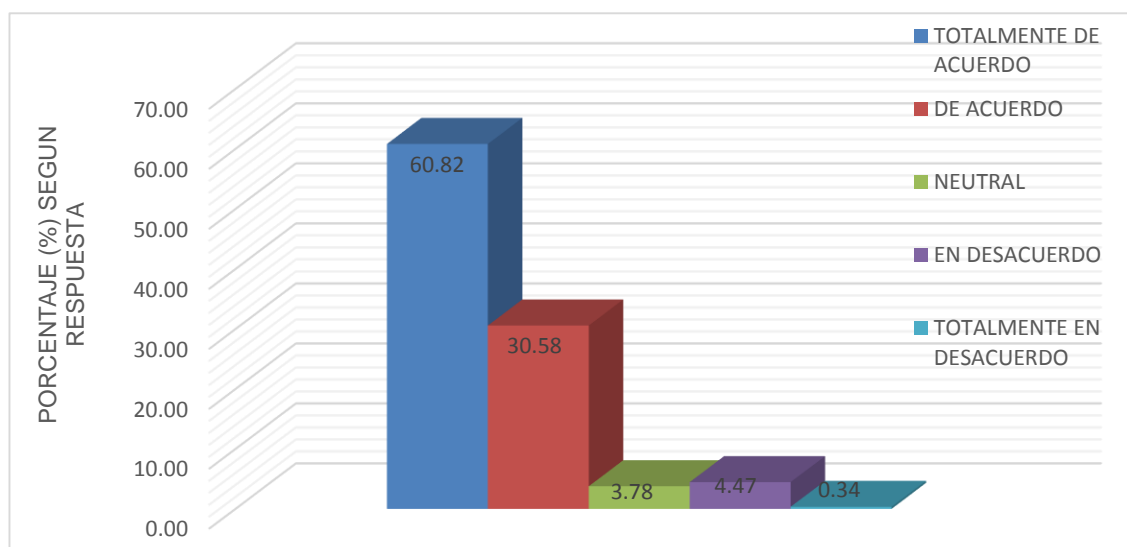


Figura 23 los docentes muestran un trato amable en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 60.82% de los usuarios encuestados están totalmente de acuerdo que los docentes muestran un trato amable, el 30.58% están de acuerdo, el 4.47% en desacuerdo, el 3.78% están neutrales, el 0.34% está totalmente en desacuerdo.

Resultado 3.2 Disponibilidad de las autoridades para atender los alumnos

TABLA 26

Las autoridades cuentan con la disponibilidad para atender al alumno

DISPONIBILIDAD DE LAS AUTORIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	82	28.18
De acuerdo	135	46.39
Neutral	13	4.47
En desacuerdo	56	19.24
Totalmente en desacuerdo	5	1.72
TOTAL	291	100

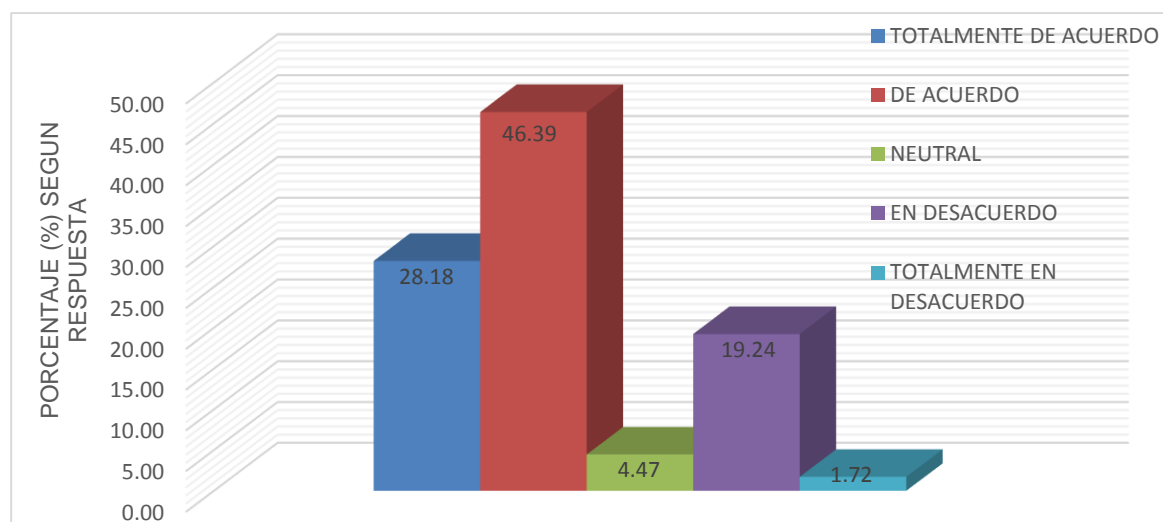


Figura 24 Las autoridades cuentan con las disponibilidad para atender al alumno en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 46.39% de los usuarios encuestados están de acuerdo que las autoridades cuentan con la disponibilidad para atender al alumno, el 28.18 % están totalmente de acuerdo, el 19.24% en desacuerdo, el 4.47% están neutral, el 1.72% está totalmente en desacuerdo

Resultado 3.3 Relación con los compañeros de aula

TABLA 27

Te relacionas con tus compañeros de clases

RELACION ENTRE COMPAÑEROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	214	73.54
De acuerdo	64	21.99
Neutral	6	2.06
En desacuerdo	6	2.06
Totalmente en desacuerdo	1	0.34
TOTAL	291	100

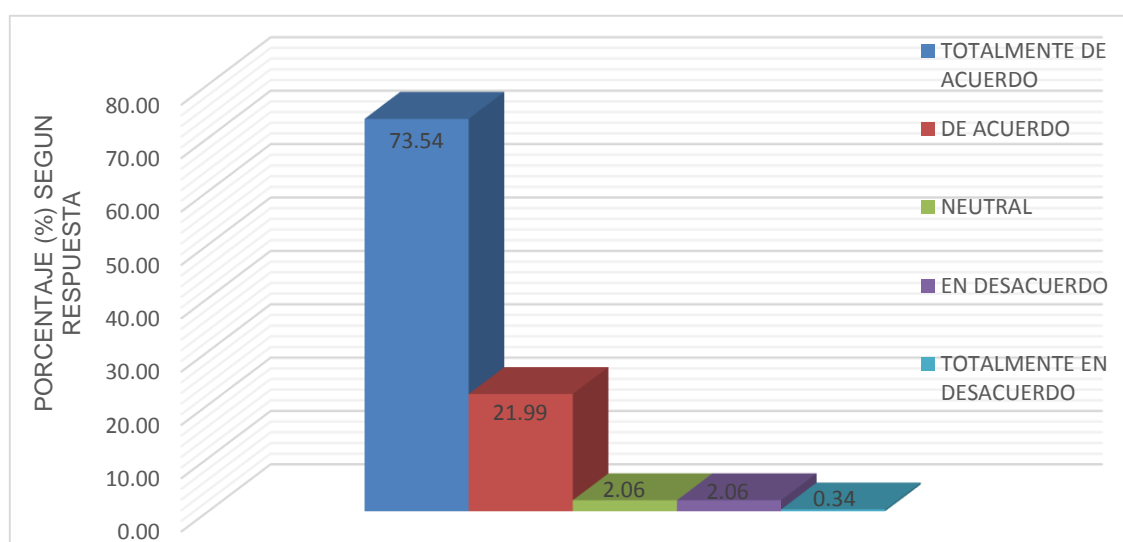


Figura 25 Se relacionas con tus compañeros de clases en la Escuela de Post Grado UNPRG.

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 73.54% de los usuarios encuestados están totalmente de acuerdo que te relacionas con tus compañeros de clases, el 21.99% están de acuerdo, el 2.06% neutral, el 2.06% están neutral, el 0.34% está totalmente en desacuerdo.

Resultado 3.4 Atención del personal administrativo adecuada

TABLA 28

La atención del personal administrativo es adecuada

ATENCIÓN ADECUADA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	85	29.21
De acuerdo	142	48.80
Neutral	12	4.12
En desacuerdo	48	16.49
Totalmente en desacuerdo	4	1.37
TOTAL	291	100

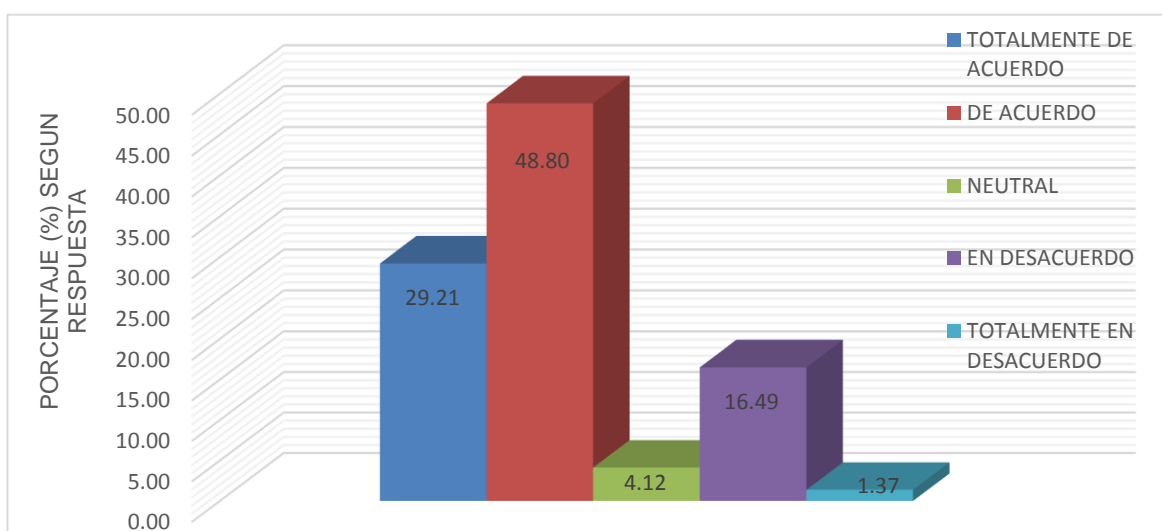


Figura 26 La atención del personal administrativo es adecuada en la Escuela de Post Grado UNPRG

INTERPRETACION

En este gráfico se aprecia que de los 291 usuarios de los diferentes programas de Maestrías y Doctorado de la Escuela de Post Grado UNPRG, el 48.80% de los usuarios encuestados están de acuerdo que te relacionas con tus compañeros de clases, el 29.21 % están totalmente de acuerdo, el 4.12% neutral, el 16.49% están en desacuerdo, el 1.37% está totalmente en desacuerdo

3.3 Propuesta de estrategias que contribuyan a mejorar el Servicio Académico en la Escuela De Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

RESULTADO 01: PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE.

El profesional universitario cuenta con un alto nivel de desarrollo en sus procesos de aprendizaje, debido a su preparación académica anterior, teniendo las competencias necesarias para el ejercicio profesional. Es un momento óptimo de su desarrollo cognitivo y afectivo, ya que tiene una verdadera motivación profesional, pudiendo lograr altos niveles de asimilación de los nuevos contenidos de aprendizaje en su formación posgraduada; sin embargo al evaluar el Servicio Académico de la Escuela de Post Grado se encontró que los usuarios estaban insatisfechos en varios aspectos, por tal se propone estrategias que contribuyan a mejorar dicho ser Servicio.

a. En cuanto al Plan de estudios.

- Iniciar un proceso de revisión y actualización curricular de los programas de Maestrías y Doctorados de la Escuela de Post Grado UNPRG, especialmente de aquellos creados hace más de 5 años, basándonos en la Ley universitaria – SUNEDU Artículo 40. Diseño curricular “... El currículo se debe actualizar cada tres (3) años o cuando sea conveniente, según los avances científicos y tecnológicos”.
- Elaborar un nuevo diseño curricular de los programas de Maestrías y Doctorados de la Escuela de Post Grado UNPRG, basándonos en el Artículo 40. Diseño curricular “..... Cada universidad determina el diseño curricular de

cada especialidad, en los niveles de enseñanza respectivos, de acuerdo a las necesidades nacionales y regionales que contribuyan al desarrollo del país”.

- Definir y/o actualizar perfil de aspirante, usuario y egresado de los programas de Maestrías y Doctorados de la Escuela de Post Grado UNPRG.
- Realizar trámites para la obtención de recursos tecnológicos que soporten la incorporación de las TIC en los planes de estudio de los programas de Maestría y Doctorado de administración de empresas.
- Plantear la modalidad semipresencial, para optimizar tiempo, para aprovechar las potencialidades psicológicas del adulto y para hacerlo desde el puesto de trabajo de cada uno.

b. En cuanto al Nivel de Exigencia.

- Fomentar el uso del aula virtual como herramienta de estudio de los usuarios.
- Mejorar el rendimiento académico y solventar dificultades de aprendizaje a través de la autoevaluación en el aula virtual.
- Potenciar el uso del aula virtual a través de las actividades como:
 - a) Realizar una evaluación inicial para comprobar cuál es el nivel del usuario matriculado en la asignatura.
 - b) Identificar los conocimientos y competencias que es necesario adquirir.
 - c) Reforzar los aspectos que se detecten que han quedado poco claros.
 - d) Adecuar el nivel de exigencia de las preguntas y las actividades planteadas en función del nivel impartido en clase.
 - f) Explicar al alumnado el tipo de prueba mediante la que serán evaluados.

- Llevar el control de asistencia a clases de los docentes y usuarios de los diferentes programas de Maestría y Doctorado de la Escuela de Post Grado mediante el marcado con reloj digital.
- Enriquecer el contenido de la asignatura con el uso de las nuevas tecnologías.
- Los sílabos deben estar disponibles desde que se está convocando a la admisión.

c. Disponibilidad para brindar asesoría.

La tutoría y asesoría son estrategias fundamentales, de acuerdo con la nueva visión de educación superior, ya que potencia la formación integral, complementándola y enriqueciéndola; por tal se propone.

- Designar horarios para fijos para brindar asesoría, siendo publicados en la página web para el conocimiento de los usuarios.
- Presentar formato debidamente firmado de las reuniones de asesoría indicando día, lugar y hora.

d. Planificación de actividades extracurriculares.

- Se evaluará que las actividades extracurriculares tengan concordancia con el programa en relación.
- Incluir la programación de estas actividades en las Unidades de Post Grado según el programa de forma anual.
- Las actividades extracurriculares ofertadas contará con una publicidad igualitaria y no discriminatorio según Unidad de Post Grado correspondiente.
- Publicar fechas y horas de los exámenes de suficiencia de idiomas para que así los estudiantes que se encuentran lejos puedan tener conocimiento

1.5 Realización de Actividades Científicas

El objetivo de actualización científica resulta válido y pertinente en la educación de posgrado siendo los profesores los máximos responsables de su ejecución, por tal se propone:

- Realización de Talleres de Metodología como redacción científica, artículo científico, publicación en revistas científica, etc.
- Incentivar/apoyar a la publicación de sus trabajo de investigación (tesis) en revistas Científicas.
- Publicación con un mínimo de 5 días de anticipación las sustentaciones de tesis como acto público abierto.
- Programar jornadas de investigación,
- Programar talleres de investigación como desarrollo del proyecto y e informe de investigación.
- Propiciar actividades de investigación que permitan la asignación de recursos por parte de los organismos centrales.
- Crear líneas de investigación para los programas de Maestría y Doctorado.
- Crear una unidad destinada a coordinar las actividades de investigación en el departamento.

RESULTADO 02: INFRAESTRUCTURA.

La escuela necesita contar con espacios que faciliten la enseñanza y el aprendizaje; por tal la infraestructura cumple un rol importante en el desarrollo de estos procesos. Está compuesta por todos los elementos que configuran el espacio físico donde se desarrollan los procesos de enseñanza-aprendizaje:

servicios, mobiliario, ambientes de trabajo, entre otros (Duarte, Gargiulo, & Moreno, 2011).

2.1 Acceso a internet – wifi

Las redes inalámbricas juegan un rol importante en el día a día de las personas (revisar el correo electrónico, buscar información, etc.), siendo necesario estar conectado a internet y a una red sin necesidad de cables. Así mismo para mejorar el rendimiento académico es imprescindible combinar Internet con las buenas prácticas de los profesores. “Cuando se da este binomio se producen mejoras tremendas en el aprendizaje y se consigue que el alumno construya conocimiento a partir de la información” (MARQUÉS, 2008). Por tal se propone:

- Gestionar en coordinación con la Oficina Central de Informática la implementación del sistema de la red inalámbrica para que los usuarios puedan acceder al Wi Fi, contar con una velocidad de conexión inalámbrica de 30010 Mbps con un alcance 70 metros interior, de tal manera que la conexión sea óptima y eficaz.

2.2 Aislamiento de ruidos.

El aislamiento y acondicionamiento acústico son parámetros que ayudan a que se cumplan los criterios para obtener una buena calidad sonora y disminuir la contaminación auditiva en los aulas de clase, la cual generarían a los usuarios y/o profesor no cuenten con un confort acústico, por lo tanto el mensaje no sería claro para los oyentes generando distracción por ruido que proviene del exterior del salón obligando al profesor aumentar el tono de su voz para atraer de nuevo su atención; por lo que se propone:

- Realizar un estudio de medición para conocer el comportamiento acústico de las aulas de la Escuela de Post Grado UNPG e identificar el nivel de aislamiento que se requiere en cada uno y el acondicionamiento adecuado; de acuerdo a las normas ISO 3382 e ISO 140.
- Elaborar una propuesta de diseño de mejora; para esto se coordinara con la Escuela Profesional de Ingeniería Civil (FICSA) de la UNPRG.
- Presentar la propuesta al Director de Escuela para gestionar ejecución.

2.3 Aulas adecuadas y limpias.

Los factores ambientales dentro del proceso de enseñanza, tales como el orden y la limpieza del aula, inciden en el desempeño de los estudiantes, por tal se proponen:

- Privatizar el servicio de limpieza.
- Coordinar con la Dirección para una mejor implementación de luminarias en la EPG - UNPRG
- Iluminación con sensor de movimiento en los pasadizos.

2.4 Laboratorios implementados.

- Implementar los laboratorios con el uso de las tecnologías **multimedia** e **internet** con el objeto de mejorar la calidad de la **enseñanza**, facilitando el acceso a recursos y servicios.
- Crear una **plataforma para** facilitar la innovación en el **aprendizaje** y dar **visibilidad** al trabajo eficiente que los docentes desarrollan en sus clases.
- Renovar los equipos de cómputo (sistema operativo y programas actualizados).

- Instalar y/o adecuar laboratorios para las maestrías de ciencias de la salud y agropecuarias, implementando prácticas de laboratorio, que permitan asumir el reto de desarrollar competencias científicas acorde con los avances.
- Gestionar la creación de un laboratorio de uso exclusivo para las carreras administración de empresas y contaduría pública.

2.5 Biblioteca Actualizada

- Desarrollar e implantar un plan estratégico del Servicio de Biblioteca enmarcado en el plan estratégico de la Escuela de Post Grado UNPRG
- Participación de la Biblioteca en el desarrollo de la Web Institucional, como apoyo a la docencia y a la investigación
- Incluir en la programación de las nuevas enseñanzas y programas una dotación presupuestaria para la bibliografía básica y recomendada
- Evaluar periódicamente la colección de revistas y bases de datos para adecuarlas a las líneas de investigación
- Potenciar el desarrollo de la Biblioteca Digital.
- Capacitación constante al personal que labora en la biblioteca.

2.6 Servicio adecuado de Cafetería

- El personal que labore en la cafetería deberá ser capacitada y con experiencia en el manejo y elaboración de los alimentos, laborando siempre con mandil, cofia y cubre bocas e higiénicamente presentables.
- Implementar Estrategia de Servicio, que permitan ofrecer con rapidez en la atención, mejore la calidad y bajen los precios (el mercado es específico, por lo tanto deben tener claro los precios que debe brindar)

RESULTADO 03: RELACIONES HUMANAS

- Contar con página web activa.
- Dentro de plan de capacita anual del trabajador administrativo se considere como puntos para capacitación la buena atención al usuario
- El director tenga un rol de atención al público publicado en la página web
- Establecer relaciones con las otras dependencias dentro y fuera de la universidad
- Mantener al personal debidamente informado sobre su desempeño profesional y apoyar las acciones de mejora que se requieran.
- Realizar en forma permanente procesos de evaluación y seguimiento del desempeño del personal.
- Formular políticas de calidad que contribuyan a la mejora institucional.

3.4 Validación de la propuesta del “Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación al Servicio Académico en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo”

Resultado N° 01: Expertos seleccionados

En la tabla n° 29 se detalla la relación de experto para realizar la validación de la propuesta, los cuales se eligió teniendo conocimiento de su sapiencia y excelencia académica profesional, para que emitan juicio sobre la propuesta del proyecto de investigación.

Tabla 29

Relación de expertos para la validación de encuesta.

N°	Nombres y apellidos	cargo
1	Julio Cesar Sevilla Exebio	Coordinador de la Maestría y Doctorado En Educación De La EPG – UNPRG
2	Yvonne de Fátima Sebastiani Elías	Directora de la Unidad de Investigación – Fachse
3	Humberto Zamora Capelli	Coordinador de la Maestría en Ciencias con Mención en Control y Auditoría en la Gestión Gubernamental

Nota: Elaboración propia.

Resultado N°02: Elaboración de Cuestionario encuesta sobre “Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación al Servicio Académico en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo”

En la tabla 30 se detalla el cuestionario de encuesta que se desarrolló para que los jueces emitan su juicio, los cuales se anexan en el anexo 1.

TABLA 30

Cuestionario de encuesta sobre “Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación al Servicio Académico en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo”

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.					
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica					

II	Lógica de la investigación					
2.1	Problema de estudio					
2.1.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada					
2.1.2	El problema se ha definido según los estándares internacionales de la investigación científica.					
2.2	Objetivos de la investigación					
2.2.1	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación					
2.2.2	Guarda coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados					
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes.					
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación					
2.3.3	La selección de la muestra se enmarca dentro de los cánones de la investigación cualitativa.					
2.3.4	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos					
2.3.5	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios de la investigación cualitativa.					
III	Fundamentación y viabilidad del Modelo					
3.1	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia					
3.2	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente					
3.3	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones e instituciones.					

Valor Indicadores de la encuesta

Muy adecuado	5
Bastante adecuado	4
Adecuado	3
Poco adecuado	2
No adecuado	1

Resultado N° 3: Validez de la propuesta por los jueces seleccionados.

En la tabla 31 se detalla el resumen de los resultados de la encuesta aplicada a los jueces expertos para determinar la validez de la propuesta.

TABLA 31

Validez de la propuesta por los jueces seleccionados.

JUECES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	TOTAL
I	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	48
II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
III	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
TOTAL COLUMNA	12	12	11	12	11	12	11	11	11	11	12	11	11	12	160
PROMEDIO	4.00	4.00	3.67	4.00	3.67	4.00	3.67	3.67	3.67	3.67	4.00	3.67	3.67	4.00	53.33
DESVIACION TIPICA	0.00	0.00	0.58	0.00	0.58	0.00	0.58	0.58	0.58	0.58	0.00	0.58	0.58	0.00	4.62

Calculado Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
1,000	1,000	8

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	25,6667	16,333	1,000	1,000
Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	25,6667	16,333	1,000	1,000
Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes.	25,6667	16,333	1,000	1,000
Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación	25,6667	16,333	1,000	1,000
La selección de la muestra se enmarca dentro de los cánones de la investigación cualitativa.	25,6667	16,333	1,000	1,000
Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	25,6667	16,333	1,000	1,000
La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia	25,6667	16,333	1,000	1,000
El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente	25,6667	16,333	1,000	1,000

Siendo $\alpha = 1$, podemos concluir que nuestro instrumento es válido para medir nuestras variables.

IV. DISCUSION

La presente investigación oriento su interés en el desarrollo de propuestas que permitan mejorar el Servicio Académico articulándolo con el proceso de enseñanza aprendizaje, infraestructura y relaciones humanas, para lograr la satisfacción del usuario con respecto al Servicio Académico que brinda la Escuela de Post Grado Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Se validó captando significativamente y en un grado satisfactorio y suficiente el objetivo general: Medir el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio académico en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, aplicando como instrumento un cuestionario que nos permitió determinar la valoración que los usuarios encuestados tienen sobre su satisfacción en relación a los Servicios Académicos.

4.1 EN RELACION A LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- En cuanto al objetivo específico N°01, orientado a identificar el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio académico en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Los resultados obtenidos después de aplicar los cuestionarios a los 291 usuarios (Tabla 6, 17 y 24 y gráfico N° 4, 15 y 22) se pudo en evidencia que:

- En cuanto al Proceso Enseñanza Aprendizaje es los usuarios se encuentran:

- ✓ Muy satisfecho, en un 4.5 %.
- ✓ Satisfecho, en un 53.2%.
- ✓ Aceptable, en un 36.1%.

- ✓ Insatisfechos, en un 5.5%.
- ✓ Muy insatisfecho, en un 0.7%.

Estos resultados, después del análisis y su interpretación crítica demuestra que en cuanto al Proceso Enseñanza Aprendizaje los usuarios se encuentran **muy satisfechos**, calificación bien marcada con un 53.2%; sin embargo hay que tener en cuenta que hay usuarios que se encuentra insatisfechos (5.5%) y muy insatisfechos (0.7%), y que a pesar de ser un bajo porcentaje se tiene que trabajar en ello, ya que podría convertirse posteriormente en una debilidad al medir el nivel de satisfacción.

Esta insatisfacción está basada específicamente en:

- ❖ La disponibilidad de los profesores para brindar asesoría (15.46% de desacuerdo y 0.69% en total desacuerdo), siendo que en la formación de posgrado una de sus características principales es ser personalizada, ya que por las particularidades de los usuarios, sus condiciones laborales, sus expectativas de formación, se debe brindar una atención que satisfaga sus requerimientos y necesidades.
- ❖ Se planifican y Coordinan Actividades Extracurriculares (31.62% en desacuerdo y 1.03% total desacuerdo), los usuarios saben que la universidad es un campo abierto de actividades para la comunidad, ya sea en el área académica, los deportes o la cultura, debiendo ofrecer siempre experiencias alternativas a las del aprendizaje en el aula. Toda esta gama de actividades ofrece al usuario una valiosísima oportunidad de integrarse con la comunidad, así como llevar a cabo distintas actividades afines a su persona.

❖ Se realizan actividades Científicas (36.77% desacuerdo y 3.04% total desacuerdo), los usuarios esperan que la universidad no solamente forme personas con valores humanistas y competencias profesionales, sino también que en ella se cultive, preserve y acreciente el acervo del conocimiento científico. Asimismo, espera que avancemos en nuestra comprensión del hombre, la sociedad, el cosmos, la vida, y que tal conocimiento posibilite nuevos conocimientos, prácticas y tecnologías que mejoren la vida de las personas y promuevan el avance de la sociedad. Por ello, esperan que la universidad forme personas en un ambiente activo de búsqueda del conocimiento por la investigación.

➤ En cuanto a la Infraestructura se encuentran:

- ✓ Muy satisfecho, en un 1.03 %.
- ✓ Satisfecho, en un 12.71%.
- ✓ Aceptable, en un 37.80%.
- ✓ Insatisfechos, en un 44.67%.
- ✓ Muy insatisfecho, en un 3.78%.

Estos resultados, después del análisis y su interpretación crítica demuestra que en cuanto a la Infraestructura los usuarios se encuentran **insatisfechos**, calificación bien marcada con un 44.67%; hay que tener en cuenta que también hay usuarios que se encuentran muy insatisfechos (3.78%), por tal se tiene que trabajar en este punto porque es donde se encuentra la mayor debilidad al medir el nivel de satisfacción.

Hay que tener en cuenta que la disponibilidad de instalaciones, equipamiento y servicios contribuye a que el usuario, de forma individual y/o grupal incremente su desempeño, debido a que tienen un efecto positivo en su rendimiento.

Con el dinámico avance de las ciencias y tecnologías, unido a las necesidades de expansión del sistema educativo, provoca por una parte obsolescencia del equipamiento tecnológico y, por la otra la necesidad de construir nuevos y mejores espacios educativos. La infraestructura física y el equipamiento académico se revelan, así como elementos que condicionan cada vez más la práctica y la calidad educativa y el logro, en general de los fines y funciones de la educación superior

➤ En cuanto a las Relaciones Humanas se encuentran:

- ✓ Muy satisfecho, en un 15.12 %.
- ✓ Satisfecho, en un 59.79%.
- ✓ Aceptable, en un 21.65%.
- ✓ Insatisfechos, en un 3.09%.
- ✓ Muy insatisfecho, en un 0.34%.

Estos resultados, después del análisis y su interpretación crítica demuestra que en cuanto a las Relaciones Humanas los usuarios se encuentran **satisfechos**, calificación bien marcada con un 59.79%; siendo mínimo el nivel de insatisfacción (3.09%).

Las relaciones humanas constituyen una parte fundamental para el desarrollo organizacional óptimo de la escuela de post grado, ya que, es la atmósfera creada por las actitudes, convivencias, empatías y todos aquellos factores que son

capaces de expresar los seres humanos en cuanto a su individualidad y que se complementan con la gerencia, leyes, líderes, programas y planificaciones que conforman y sustentan la acción y el clima laboral de un equipo de trabajo.

- En cuanto al objetivo específico N°02, orientado Analizar el nivel de empatía del Servicio Académico en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; ya hemos demostrado que en cuanto a las Relaciones Humanas los usuarios se encuentran satisfechos.

Sabemos que la empatía es esencial para constituir una atención adecuada al usuario, ya que valora la capacidad de ponerse en el lugar del otro y, por lo tanto, permite comprender las diversas situaciones que puede estar pasando el usuario y actuar acorde con las circunstancias.

Por tal la empatía es una piezas fundamental tanto de los trabajadores y autoridades de la Escuela de Post Grado de la UNPRG, los cuales son capaces de captar una gran cantidad de información sobre el usuario a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, su expresión facial, etc., y en base a esa información, saben lo que está pasando dentro de ellas, lo que están sintiendo, todo esto realizándose de una manera inconsciente; de tal manera que adecuan su atención de acuerdo al situación en que se encuentra el usuario.

En cuanto al objetivo específico N°03, orientado a Proponer estrategias que contribuyan a mejorar el Servicio Académico en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se propone estrategias que englobe los componentes del Sistema Académico:

Proceso Enseñanza Aprendizaje: El cual permita formar estudiantes altamente preparados, motivados y comprometidos a solucionar los problemas de la sociedad. Para lograrlo su proceso docente educativo debe estar dirigido a la formación de una personalidad integral en los usuarios, esto es, desarrollar tanto lo instructivo como lo educativo.

Infraestructura: La cual cuente con espacios que faciliten la enseñanza y el aprendizaje configurando el espacio físico donde se desarrollan los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Relaciones Humanas: Los trabajadores y autoridades de la Escuela de Post Grado deben estar completamente comprometidos con la organización y sus objetivos, favoreciendo así la experimentación, la comunicación interna y la transferencia de la información y el conocimiento, mejora el rendimiento de la organización.

Siendo la meta la satisfacción del usuario de la Escuela de Post Grado UNPRG en relación al Sistema Académico, se combinara los tres componentes del Sistema académico (Proceso enseñanza aprendizaje, infraestructura y Relaciones Humanas) logrando de tal manera mejorar el nivel insatisfechos de los usuarios en relación a la infraestructura y fortaleciendo la satisfacción que tiene respecto al proceso enseñanza aprendizaje y a la relaciones humanas, logrando un Sistema Académico óptimo.

V. CONCLUSIONES.

- ❖ Se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al Sistema Académico de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo 2017, basando en tres componentes: Proceso Enseñanza Aprendizaje, Infraestructura y Relaciones Humanas; a través de encuestas a los usuarios de los diferentes programas de Maestría y Doctorado, las cuales fueron validadas.
- ❖ Los usuarios se encuentran satisfechos con el Proceso Enseñanza Aprendizaje, aunque presenta alguna deficiencia con respecto a la planificación y coordinación de actividades extracurriculares y la realización de actividades científicas.
- ❖ Los usuarios se encuentran insatisfechos con la Infraestructura; presentando marcada deficiencia en el acceso a internet – WIFI, aulas con aislamiento de ruidos, laboratorios implementados y cafetería con buen servicio.
- ❖ Los usuarios se encuentran satisfechos con las relaciones Humanas, aunque presenta alguna deficiencia con respecto a la disponibilidad de las autoridades para atender a los usuarios y con la atención del personal administrativo.
- ❖ Se propone estrategias orientadas a mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al Servicio Académico, articulado en conjunto con los tres componentes Proceso Enseñanza Aprendizaje, Infraestructura y Relaciones Humanas; para desarrollar un óptimo Sistema Académico.

VI. RECOMENDACIONES

- Qué las universidades promuevan cursos de capacitación sobre las mejoras del Sistema Académico considerando los componentes: Proceso de enseñanza Aprendizaje, Infraestructura, Relaciones Humanas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almaguer, M. (2011) *Nivel de expectativas de logro profesional en estudiantes de psicología educativa de la UPN, Unidad 095 Azcapotzalco a partir de la opinión de la formación académica* (Tesis). México: Universidad Pedagógica Nacional.
- Alvarado, V., Cárcamo A., García A., Mella E. (2008) MINEDUC. *Diseño Curricular Basado en Competencias y Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior Chile*.
- Álvarez, I. y Topete, C. (1997). *Modelo para una evaluación integral de las políticas sobre gestión de calidad en la Educación Superior*. Gestión y estrategia, 11, art 11.
- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2014). *Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca Valley*. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Arce, G. y Malvas, Y. (2014). *El Clima Organizacional y su Relación con las Relaciones Interpersonales en la I.E. Manuel González Prada De Huari*. Tesis para Optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión e Innovación Educativa. Huari – Perú.
- Bager, Á. (2009). *Dirección de personas*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Benito, B. (2000). *Redes y trabajo colaborativo entre profesores*.
- Beiza, A. (2012). *Las Relaciones Interpersonales Como Herramienta Esencial Para Optimizar El Clima Organizacional En La Escuela Básica Nacional "Creación Chaguaramos II"*.

- Díaz, F. y Hernández, G. (2004). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista*. México: McGraw Hill
- Cabero, J., Cebrián, M., Hueros, A., Martínez, F., Agueda, I., Barroso, J., Fernández, J y Morales, J. *Las nuevas tecnologías para la mejora educativa*. Sevilla: Kronos.
- Cabrales O. (2010). *Evaluación de los aprendizajes en los estudios de postgrado bajo los principios de la evaluación participativa*. *Rev Edu Desa Soc.* ; 4 (1): 10-37.
- Cañedo, T., Figueroa A., Villalpando, D., Zavala, C. *Evaluando la enseñanza en el posgrado*. Universidad Autónoma de Aguascalientes. aefiguer@correo.uaa.mx
- Carmona, A. (1998). *La Teoría de los Dos Factores en la Satisfacción del Cliente Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* Vol. 4, N° 1, pp. 53-80 Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- Casidy, R. (2014). *Linking brand orientation with service quality, satisfaction, and positive word-of-mouth: Evidence from the higher education sector*. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 26(2), 142–161.
- Casillas, J. (S/F). Los estudios de posgrado, elemento esencial para la superación de la educación superior.
<http://www.posgrado.unam.mx/sites/default/files/2016/04/1604.pdf>
- Castañeda, Y., Vásquez, J. (2016). *La Gestión Administrativa y su Relación con el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración Pública - USS.

- Cavalcante, S. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los Directores de Escuelas Secundarias Públicas de la región de Jacobina (Bahia – Brasil)*. Tesis Doctoral. Programa de Doctorat Qualitat y Processos. Universitat Autònoma de Barcelona
- Clemenza, C., Ferrer, J. y Pelekais, C. (2005). *La calidad como elemento competitivo en las Universidades*. Revista de Artes y Humanidades UNICA, 6(14), 55-83.
- Coll, C., Martín, E. (2006) Vigencia del debate curricular Aprendizajes Básicos, Competencias Y Estándares REVISTAPRELAC 3(12).
- Dos Santos, M. (2016). *Calidad y Satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Rev. De la educación Superior 45(178) 79-95.
- Duarte, J., Gargiulo, C., y Moreno, M. (2011). *Infraestructura escolar y aprendizajes en la Educación Básica Latinoamericana: un análisis a partir del SERCE*. Banco Interamericano de Desarrollo
- Ducker, P. F. (1996). *La administración: La organización basada en la información*. Bogotá.
- Eyzaguirre, J. (2015). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015*. Tesis presentada por para obtener el Grado de Doctor en Educación con mención en Gestión Educativa Tacna-Perú 2016 - Universidad Privada De Tacna.
- Fernández, A. y Córdova, D.(2006). *Nuevos Ambientes de Aprendizaje en Postgrado: Integrando Conocimientos, Estrategias Y Herramientas Tecnológicas* (UCV) Investigación y Postgrado. 21(1),211

- Fernández, N. (2016). *Aplicación del Programa de Educación Afectiva “Maryfer” para mejorar las Relaciones Interpersonales de los Estudiantes del Primer Grado de Educación Secundaria de la I.E. “Victor Raúl Haya de La Torre”, Roma, 2008.* Tesis para Optar el Grado de Maestra en Educación Mención en Pedagogía Universitaria.
- Forero, F. (2003). *Cambio de la formación docente universitaria.* Editorial Guadalupe Ltda., Bogotá, Colombia.
- Hernández, P. (2011) *La importancia de la satisfacción del usuario.* Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México phs75599@servidor.unam.mx Documentación de las Ciencias de la Información, vol. 34, 349-368
- Garza, D. (2010). *El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública.* Tesis de maestría inédita, Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas-México. Recuperada de <http://www.fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE021.pdf>
- George, D. y Mallery, P. (2003). *spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference.* 11.0 Update (4.ª ed.). Boston: Allyn & Bacon
- González, I. (2003). *Determinación de los elementos que condicionan la calidad de la universidad: Aplicación práctica de un análisis factorial.* RELIEVE. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, 9(1), 83-96.
- Horovitz, J. (2001). *Los siete secretos del servicio al cliente.* Madrid: Prentice Hall. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 5-26.

- Jiménez, A., Terriquez, B. y Robles, F. (2011). *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. Revista Fuente. 2(6), 46-56.*
- Maddox, R. (1981): "Two-factor Theory and Consumer Satisfaction: Replication and Extension". *Journal of Consumer Research*, Vol. 8, June, pp. 97-102.
- Marqués, P. (2008). "Pizarra con tizas en la era de Internet". *El País*. 8 de abril, 30–31.
- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). *Desarrollo de un instrumento para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. Docencia Universitaria, 10(2), 29-47.*
- Morales, F. y Trianes M. (2015). *Evaluación de actitudes hacia temas morales en una muestra de estudiantes de posgrado. Rev Forma Innov Edu Univ. 5(2): 88-98.*
- Moreno, G., Sánchez, R., Arredondo, V., Pérez, G. y Klingler, C. (2003). *Formación para la investigación. En Ducoing, P. (ed.), Colección: la investigación educativa en México 1992-2002 (pp. 41-114).*
- Muñoz, M. (2012) *Modelo de asociación entre factores de Satisfacción estudiantil y lealtad universitaria validado en alumnos graduados de la Universidad adventista de habla hispana de la división interamericana. México: Universidad de Montemorelos.*
- OCDE (2003). *PISA. The PISA 2003 Assessment Framework: Mathematics, Reading, Science and Problem Solving Knowledge and Skills. OECD: Paris.*
- Jara,S. (1997) *La actividad académica: Preguntas, discusión y Síntesis. Chile.*

- Olarte, Y. y Pinilla, A. (2016). *Evaluación de estudiantes de posgrado en ciencias de la salud*. Rev. Médica Colombiana Acta Med Colomb 41(1); 49
- Ortiz, E., y Mariño, M., (2008). *El proceso de enseñanza-aprendizaje para adultos en la educación posgraduada*. Universidad de Holguín, Cuba Revista Iberoamericana de Educación ISSN: 1681-5653 44(7).
- Perkins, D. (1993). *La persona más: una visión distribuida del pensamiento y el aprendizaje*. En G. Salomón, (comp.). *Cogniciones distribuidas de consideraciones pedagógicas y educativas*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Pinilla, A. (2007). *Metodología de la evaluación académica*. En: Rojas E, Vera L, Madiedo N, editores. *Reflex edu univer III*. Primera edición. Bogotá, Unibiblos, p. 165-89.
- Pichardo, M., García, A., de la Fuente, J. y Justicia, F. (2007). *El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación*. REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 9(1), 1-27.
- Restrepo, B. (2003). *Investigación formativa e investigación productiva de conocimiento en la universidad*. Revista Nómadas, 18, 195-202.
- Reyes, O. y Reyes, M. (2012). *Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores*. Revista Internacional Administración & Finanzas. 5(5): 87. Baja California.
- Rodríguez, N. (1999) "Reflexiones sobre el currículum y posgrado". Revista de Pedagogía, n.º 59, Caracas, pp. 291-306.
- Santos, S. M. (2000). *A responsabilidade da Universidade na formação de agentes para o desenvolvimento. Da Universidade para o mundo do Trabalho: desafios para um diálogo* (pp. 13-39). Braga.

- Saraiva, M. (2008). *La calidad y los "clientes" de la enseñanza superior Portuguesa*. Horizontes Educativos, 13(2), 41-54.
- Silvestro, R. y Johnston, R (1990): "*The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors*". Paper presented at Quality in Services II Conference, St. John's University, New York, July.
- Sousa, R., Lopes, A., Ferreira, E. (2013) *La transición y el proceso de adaptación a la Educación Superior: un estudio con estudiantes de una escuela de enfermería y de una escuela de educación*. Universidade do Porto, Portugal. Revista de Docencia Universitaria 11 (3), 403-422 ISSN: 1887-4592
- Solomon, P. G. (2003). *The assessment bridge: positive ways to link tests to learning, standards, and curriculum improvement*. Corwin Press, Thousand Oaks.
- Zárate, J. (2016). *Calidad de Servicios para Estudiantes de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Tesis para optar el grado de Magíster en Política y Gestión Universitaria. Pontificia Universidad Católica del Perú.

VIII. ANEXOS

Anexo 1:

CUESTIONARIO A LOS USUARIOS DE LA ESCUELA DE POST GRADO UNPRG.

Objetivo: Evaluar la satisfacción de los estudiantes de la EPG en relación a los servicios académicos que se le brindan.

La información es anónima y será de gran utilidad para mejorar el servicio académico brindado, por ello queremos su participación voluntaria para que responda todas las preguntas de acuerdo a su propio criterio, siendo sinceros y objetivos.

INSTRUCCIONES: Conteste con cuidado las siguientes preguntas; ubique una "x" a la palabra que más se ajuste a su opinión. Marque solamente una opción

- He sido informado sobre el estudio y su relevancia. Si () no ().
- Edad.....
- Sexo M () F ()
- Programa : Maestría () Doctorado ()
En
- Mención.....
- Ciclo:

N°	ASPECTOS QUE DEBEN SER EVALUADOS	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
I	PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE					
1.1	Cuenta con un Plan de Estudios Actualizado (máximo 3 años de antigüedad)					
1.2	Los contenidos de los cursos dictados son actualizados acorde con los avances de la globalización.					
1.3	Los docentes dominan los contenidos de los temas que imparten					

1.4	El nivel de exigencia académica es alta.					
1.5	El sistema de evaluación es la adecuada.					
1.6	Los profesores están aptos y disponibles a brindar asesoría					
1.7	La metodología de enseñanza es acorde con los objetivo					
1.8	Los profesores llegan puntuales a clases.					
1.9	Se planifican y coordinan las actividades extracurriculares					
1.10	Se realizan actividades científicas.					
II	INFRAESTRUCTURA DE LA ESCUELA DE POST GRADO					
2.1	Se cuenta con acceso a internet - wifi					
2.2	Las aulas cuentan con aislamiento de ruidos.					
2.3	Disponen de aulas adecuadas y limpias					
2.4	Los laboratorios estas implementados con los requerimientos necesarios					
2.5	La biblioteca cuenta con el acervo de información impresa actualizada y/o electrónico para brindarle al alumno un servicio de acuerdo al contexto laboral					
2.6	La cafetería brinda un servicio adecuado					
III	RELACIONES HUMANAS					
3.1	Los docentes muestras un trato amable					
3.2	Las autoridades cuanta con las disponibilidad para atender al alumno					
3.3	Te relacionas con tus compañeros de clases					
3.4	La atención del personal administrativo es adecuada					

Anexo2

Aplicación de la Escala de Likert para la evaluación Proceso Enseñanza Aprendizaje

SEXO DE ESTUDIANTES

N	Válidos	291
	Perdidos	0
Media		1,4399
Desv. típ.		,49723
Varianza		,247

SEXO DE ESTUDIANTES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MASCULINO	163	56,0	56,0	56,0
	FEMENINO	128	44,0	44,0	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

EDAD

N	Válidos	291
	Perdidos	0
Media		1,8316
Desv. típ.		,94823
Varianza		,899

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20 - 29	127	43,6	43,6	43,6
	30 - 39	113	38,8	38,8	82,5
	40 - 49	29	10,0	10,0	92,4
	50 - 59	17	5,8	5,8	98,3
	60 - 69	5	1,7	1,7	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

CICLO

N	Válidos	291
	Perdidos	0
Media		2,4055
Desv. típ.		,66992
Varianza		,449

CICLO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	I ciclo	21	7,2	7,2	7,2
	II ciclo	140	48,1	48,1	55,3
	III ciclo	121	41,6	41,6	96,9
	IV ciclo	9	3,1	3,1	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

Estadísticos

		DESARROLLO DEL CONTENIDO DE LOS CURSOS	DOMINIO DE LOS CONTENIDOS	NIVEL DE EXIGENCIA ACADÉMICA	SISTEMA DE EVALUACION	ASESORIA DE LOS PROFESORES	METODOLOGIA DE ENSEÑANZA	PUNTUALIDAD DE LOS PROFESORES	ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES	ACTIVIDADES CIENTÍFICAS
N	Válidos	291	291	291	291	291	291	291	291	291
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		2,1031	1,9622	1,7973	1,8969	1,8866	2,0344	1,8316	1,5326	2,7388
Mediana		2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
Desv. típ.		1,03542	,91836	,82428	,91897	,90069	1,04330	,81948	,81883	1,21222
Varianza		1,072	,843	,679	,845	,811	1,088	,672	,670	1,469
Rango		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

PLAN DE ESTUDIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	81	27,8	27,8	27,8
	CASI SIEMPRE	154	52,9	52,9	80,8
	A VECES	7	2,4	2,4	83,2
	CASI NUNCA	43	14,8	14,8	97,9
	NUNCA	6	2,1	2,1	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

DESARROLLO DEL CONTENIDO DE LOS CURSOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	90	30,9	30,9	30,9
	CASI SIEMPRE	156	53,6	53,6	84,5
	A VECES	15	5,2	5,2	89,7
	CASI NUNCA	26	8,9	8,9	98,6
	NUNCA	4	1,4	1,4	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

DOMINIO DE LOS CONTENIDOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	113	38,8	38,8	38,8
	CASI SIEMPRE	144	49,5	49,5	88,3
	A VECES	15	5,2	5,2	93,5
	CASI NUNCA	18	6,2	6,2	99,7
	NUNCA	1	,3	,3	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

NIVEL DE EXIGENCIA ACADEMICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	105	36,1	36,1	36,1
	CASI SIEMPRE	144	49,5	49,5	85,6
	A VECES	10	3,4	3,4	89,0
	CASI NUNCA	31	10,7	10,7	99,7
	NUNCA	1	,3	,3	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

SISTEMA DE EVALUACION

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	105	36,1	36,1	36,1
	CASI SIEMPRE	144	49,5	49,5	85,6
	A VECES	13	4,5	4,5	90,0
	CASI NUNCA	28	9,6	9,6	99,7
	NUNCA	1	,3	,3	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

ASESORIA DE LOS PROFESORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	102	35,1	35,1	35,1
	CASI SIEMPRE	126	43,3	43,3	78,4
	A VECES	16	5,5	5,5	83,8
	CASI NUNCA	45	15,5	15,5	99,3
	NUNCA	2	,7	,7	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

METODOLOGIA DE ENSEÑANZA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	103	35,4	35,4	35,4
	CASI SIEMPRE	155	53,3	53,3	88,7
	A VECES	14	4,8	4,8	93,5
	CASI NUNCA	17	5,8	5,8	99,3
	NUNCA	2	,7	,7	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

PUNTUALIDAD DE LOS PROFESORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	178	61,2	61,2	61,2
	CASI SIEMPRE	89	30,6	30,6	91,8
	A VECES	7	2,4	2,4	94,2
	CASI NUNCA	16	5,5	5,5	99,7
	NUNCA	1	,3	,3	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	60	20,6	20,6	20,6
	CASI SIEMPRE	120	41,2	41,2	61,9
	A VECES	16	5,5	5,5	67,4
	CASI NUNCA	92	31,6	31,6	99,0
	NUNCA	3	1,0	1,0	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

ACTIVIDADES CIENTIFICAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	51	17,5	17,5	17,5
	CASI SIEMPRE	99	34,0	34,0	51,5
	A VECES	25	8,6	8,6	60,1
	CASI NUNCA	107	36,8	36,8	96,9
	NUNCA	9	3,1	3,1	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

Anexo 3:

Aplicación de la Escala de Likert para la evaluación de la Infraestructura

Estadísticos

TOTAL RECODIFICADO

N	Válidos	291
	Perdidos	0

TOTAL RECODIFICADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY SATISFECHO	13	4,5	4,5	4,5
	SATISFECHO	155	53,3	53,3	57,7
	ACEPTABLE	105	36,1	36,1	93,8
	INSAFISFECHO	16	5,5	5,5	99,3
	MUY INSATISFECHO	2	,7	,7	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

Estadísticos

		ACCESOS A INTERNET	AISLAMIENTO DE RUIDOS	AULAS AMPLIAS Y ADECUADAS	LABORATORIOS CON REQUERIMIENTOS NECESARIOS	INSTALACIONES DE BIBLIOTECA	INSTALACIONES DE LA CAFETERIA
N	Válidos	291	291	291	291	291	291
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
	Media	3,4502	2,9278	2,5464	3,2302	2,8694	3,1753
	Mediana	4,0000	2,0000	2,0000	4,0000	2,0000	4,0000
	Desv. típ.	1,21205	1,28316	1,17462	1,10418	1,16417	1,14480
	Varianza	1,469	1,646	1,380	1,219	1,355	1,311
	Rango	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

ACCESOS A INTERNET

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	29	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	52	17,9	17,9	27,8
	A VECES	7	2,4	2,4	30,2
	CASI NUNCA	165	56,7	56,7	86,9
	NUNCA	38	13,1	13,1	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

AISLAMIENTO DE RUIDOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	36	12,4	12,4	12,4
	CASI SIEMPRE	112	38,5	38,5	50,9
	A VECES	10	3,4	3,4	54,3
	CASI NUNCA	103	35,4	35,4	89,7
	NUNCA	30	10,3	10,3	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

AULAS AMPLIAS Y ADECUADAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	53	18,2	18,2	18,2
	CASI SIEMPRE	128	44,0	44,0	62,2
	A VECES	17	5,8	5,8	68,0
	CASI NUNCA	84	28,9	28,9	96,9
	NUNCA	9	3,1	3,1	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

LABORATORIOS CON REQUERIMIENTOS NECESARIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	16	5,5	5,5	5,5
	CASI SIEMPRE	88	30,2	30,2	35,7
	A VECES	15	5,2	5,2	40,9
	CASI NUNCA	157	54,0	54,0	94,8
	NUNCA	15	5,2	5,2	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

INSTALACIONES DE BIBLIOTECA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	28	9,6	9,6	9,6
	CASI SIEMPRE	121	41,6	41,6	51,2
	A VECES	16	5,5	5,5	56,7
	CASI NUNCA	113	38,8	38,8	95,5
	NUNCA	13	4,5	4,5	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

INSTALACIONES DE LA CAFETERIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	30	10,3	10,3	10,3
	CASI SIEMPRE	69	23,7	23,7	34,0
	A VECES	22	7,6	7,6	41,6
	CASI NUNCA	160	55,0	55,0	96,6
	NUNCA	10	3,4	3,4	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

Estadísticos

TOTALESIN RECODIFICADO

N	Válidos	291
	Perdidos	0

TOTALESIN RECODIFICADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY SATISFECHO	3	1,0	1,0	1,0
	SATISFECHO	37	12,7	12,7	13,7
	ACEPTABLE	110	37,8	37,8	51,5
	INSATISFECHO	130	44,7	44,7	96,2
	MUY INSATISFECHO	11	3,8	3,8	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

Anexo 5

Aplicación de la Escala de Likert para la evaluación de Relaciones humanas

Estadísticos

		TRATO DE LOS PROFESORES	TRATO DE LAS AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD	RELACION CON MIS COMPAÑEROS DE CLASE	ATENCION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
N	Válidos	291	291	291	291
	Perdidos	0	0	0	0
	Media	1,5292	2,1993	1,3368	2,1203
	Mediana	1,0000	2,0000	1,0000	2,0000
	Desv. típ.	,79763	1,10241	,65652	1,05175
	Varianza	,636	1,215	,431	1,106
	Rango	4,00	4,00	4,00	4,00

TRATO DE LOS PROFESORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	177	60,8	60,8	60,8
	CASI SIEMPRE	89	30,6	30,6	91,4
	A VECES	11	3,8	3,8	95,2
	CASI NUNCA	13	4,5	4,5	99,7
	NUNCA	1	,3	,3	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

TRATO DE LAS AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	82	28,2	28,2	28,2
	CASI SIEMPRE	135	46,4	46,4	74,6
	A VECES	13	4,5	4,5	79,0
	CASI NUNCA	56	19,2	19,2	98,3
	NUNCA	5	1,7	1,7	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

RELACION CON MIS COMPAÑEROS DE CLASE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	214	73,5	73,5	73,5
	CASI SIEMPRE	64	22,0	22,0	95,5
	A VECES	6	2,1	2,1	97,6
	CASI NUNCA	6	2,1	2,1	99,7
	NUNCA	1	,3	,3	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

ATENCION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	85	29,2	29,2	29,2
	CASI SIEMPRE	142	48,8	48,8	78,0
	A VECES	12	4,1	4,1	82,1
	CASI NUNCA	48	16,5	16,5	98,6
	NUNCA	4	1,4	1,4	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

Estadísticos

TOTALESRE RECODIFICADO

N	Válidos	291
	Perdidos	0

TOTALESRE RECODIFICADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY SATISFECHO	44	15,1	15,1	15,1
	SATISFECHO	174	59,8	59,8	74,9
	ACEPTABLE	63	21,6	21,6	96,6
	INSATISFECHO	9	3,1	3,1	99,7
	MUY INSATISFECHO	1	,3	,3	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

Anexo 6

Alfa de Cronbach

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	3	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	3	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
1,000	1,000	8

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	3,6667	,57735	3
Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	3,6667	,57735	3
Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes.	3,6667	,57735	3
Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación	3,6667	,57735	3
La selección de la muestra se enmarca dentro de los cánones de la investigación cualitativa.	3,6667	,57735	3
Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	3,6667	,57735	3
La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia	3,6667	,57735	3
El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente	3,6667	,57735	3

1 Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	3,667	3,667	3,667	,000	1,000	,000	8
Varianzas de los elementos	,333	,333	,333	,000	1,000	,000	8
Correlaciones inter-elementos	1,000	1,000	1,000	,000	1,000	,000	8

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada	25,6667	16,333	1,000	1,000
Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	25,6667	16,333	1,000	1,000
Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes.	25,6667	16,333	1,000	1,000
Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación	25,6667	16,333	1,000	1,000
La selección de la muestra se enmarca dentro de los cánones de la investigación cualitativa.	25,6667	16,333	1,000	1,000
Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	25,6667	16,333	1,000	1,000
La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia	25,6667	16,333	1,000	1,000
El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente	25,6667	16,333	1,000	1,000

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
29,3333	21,333	4,61880	8

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Humberto Zamora Capelli
	PROFESIÓN	Contador
	ESPECIALIDAD	Contador Publico
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	35 años
	CARGO	Coordinador de la Maestría en Ciencias con Mención en Control y Auditoría en la Gestión Gubernamental
“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN AL SERVICIO ACADÉMICO EN LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO”		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Bach. Alemán Chero Edwin Raúl Bach. Chávez Paz Dalila Denisse	
ESPECIALIDAD	Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Medir el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio académico en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio académico en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. • Analizar el nivel de empatía del servicio académico en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. 	
	Proponer estrategias que contribuyan a mejorar el Servicio Académico en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado Doctor: ... *Humberto Zamora Capelli*

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el Proyecto de Investigación: "Nivel de satisfacción del usuario en relación al Servicio Académico en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo"; que se le presenta para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalué cada aspecto con las siguientes categorías:

MA: Muy adecuado

BA: Bastante adecuado

A: Adecuado

PA: Poco adecuado

NA: No adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica		X			
II	Lógica de la Investigación					
2.1	Problema de estudio					
2.1.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada			X		
2.1.2	El problema se ha definido según los estándares internacionales de la investigación científica.		X			
2.2	Objetivos de la investigación					
2.2.1	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación			X		
2.2.2	Guarda coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados		X			
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes.			X		
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación			X		

2.3.3	La selección de la muestra se enmarca dentro de los cánones de la investigación cualitativa.			X		
2.3.4	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos			X		
2.3.5	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios de la investigación cualitativa.		X			
III	Fundamentación y viabilidad del Modelo					
3.1	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia			X		
3.2	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente			X		
3.3	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones e instituciones.		X			

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

-INDICAR EL PERÍODO DE ESTUDIO
-IDENTIFICAR MEJOR LA MUESTRA

Validado por el Doctor: *Humberto Zamora Tapelli*

Especializado:

Categoría docente: *Principal*

Tiempo de experiencia en Docencia universitaria. *35 años*

Cargo Actual: *Coordinador de la Maestría en Ciencias con mención en Control y*

Fecha *Auditoría en la Gestión Gubernamental.*



Muchas Gracias.

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JULIO CESAR SEVILLA EXEBIO
	PROFESIÓN	Licenciado en Sociología
	ESPECIALIDAD	Doctor en Ciencias de la Educación
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	31 años
	CARGO	Coordinador de la Maestría y Doctorado En Educación De La EPG – UNPRG
<p>“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN AL SERVICIO ACADÉMICO EN LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO”</p>		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	<p>Bach. Alemán Chero Edwin Raúl Bach. Chávez Paz Dalila Denisse</p>	
ESPECIALIDAD	Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL</u> Medir el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio académico en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio académico en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. • Analizar el nivel de empatía del servicio académico en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <p>Proponer estrategias que contribuyan a mejorar el Servicio Académico en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo</p>	

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado Doctor: *Julió Gerson Sevilla Exelco*.....

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el Proyecto de Investigación: "Nivel de satisfacción del usuario en relación al Servicio Académico en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo"; que se le presenta para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalué cada aspecto con las siguientes categorías:

MA: Muy adecuado

BA: Bastante adecuado

A: Adecuado

PA: Poco adecuado

NA: No adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica		X			
II	Lógica de la investigación					
2.1	Problema de estudio					
2.1.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada		X			
2.1.2	El problema se ha definido según los estándares internacionales de la investigación científica.		X			
2.2	Objetivos de la investigación					
2.2.1	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación		X			
2.2.2	Guarda coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados		X			
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes.		X			
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación		X			
2.3.3	La selección de la muestra se enmarca dentro de los cánones de la investigación cualitativa.		X			

2.3.4	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos		x			
2.3.5	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios de la investigación cualitativa.		x			
III	Fundamentación y viabilidad del Modelo					
3.1	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia		x			
3.2	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente		x			
3.3	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones e instituciones.		x			

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el Doctor: Julio César Sevilla Exebio
 Especializado: Doctor en Ciencia de la Educación
 Categoría docente: Principal
 Tiempo de experiencia en Docencia universitaria. 31 años
 Cargo Actual: Coordinador de Maestría y Doctorado en Educación
 Fecha 28/8/18



Muchas Gracias.

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		YVONNE DE FÁTIMA SEBASTIANI ELÍAS
	PROFESIÓN	Licenciada en Educación
	ESPECIALIDAD	Docencia Universitaria
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	20 años
	CARGO	Directora de la Unidad de Investigación – Fachse
“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN AL SERVICIO ACADÉMICO EN LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO”		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Bach. Alemán Chero Edwin Raúl Bach. Chávez Paz Dalila Denisse	
ESPECIALIDAD	Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Medir el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio académico en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio académico en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. • Analizar el nivel de empatía del servicio académico en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Proponer estrategias que contribuyan a mejorar el Servicio Académico en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado Doctor: Dr. Inonne de Fatima Sebastiani Eliás

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el Proyecto de Investigación: "Nivel de satisfacción del usuario en relación al Servicio Académico en la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo"; que se le presenta para alcanzar este objetivo se le ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalué cada aspecto con las siguientes categorías:

MA: Muy adecuado

BA: Bastante adecuado

A: Adecuado

PA: Poco adecuado

NA: No adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I	Redacción Científica					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada.		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica		X			
II	Lógica de la investigación					
2.1	Problema de estudio					
2.1.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática tratada		X			
2.1.2	El problema se ha definido según los estándares internacionales de la investigación científica.		X			
2.2	Objetivos de la investigación					
2.2.1	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación		X			
2.2.2	Guarda coherencia con el título, el problema, objeto campo de acción, supuestos y metodologías e instrumentos utilizados		X			
2.3	Previsiones metodológicas					
2.3.1	Se ha caracterizado la investigación según criterios pertinentes.		X			
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para los propósitos de la investigación		X			
2.3.3	La selección de la muestra se enmarca dentro de los cánones de la investigación cualitativa.		X			

2.3.4	Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos		X			
2.3.5	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios de la investigación cualitativa.		X			
III	Fundamentación y viabilidad del Modelo		X			
3.1	La fundamentación teórica y epistemológica del modelo guarda coherencia con el enfoque sistémico y la nueva ciencia		X			
3.2	El modelo propuesto es coherente, pertinente y trascendente		X			
3.3	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones e instituciones.		X			

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el Doctor: *Yvonne de Fátima Sebastiani Elías*
Especializado: *Docencia Universitaria*
Categoría docente: *Docente Principal - Dedicación Exclusiva*
Tiempo de experiencia en Docencia universitaria. *20 años*
Cargo Actual: *Directora de la Unidad de Investigación - FACHSE*
Fecha *03-09-18*

Y. Sebastiani

Muchas Gracias.