

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

Calidad de servicio académico y nivel de satisfacción de los egresados de la Escuela Profesional de Estomatología Universidad Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, 2019.

Bach. Maritza Raquel, Calua Zamora

Bach. Kattia Erika Del Pino Cisneros

Asesor:

Dr. Fernando Martín Vergara Abanto

Cajamarca – Perú

Marzo – 2020

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

Calidad de servicio académico y nivel de satisfacción de los egresados de la Escuela Profesional de Estomatología Universidad Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, 2019.

Tesis presentada en cumplimiento de los requerimientos para obtener el Grado académico de Maestro en Gestión de la Educación

Bach. Maritza Raquel, Calua Zamora

Bach. Kattia Erika Del Pino Cisneros

Asesor:

Dr. Fernando Martín Vergara Abanto

Cajamarca – Perú

Marzo – 2020

© COPYRIGHT 2020 by

Maritza Raquel Calua Zamora

Kattia Erika del Pino Cisneros

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

ESCUELA DE POSGRADO

APROBACIÓN DE MAESTRÍA

Calidad de servicio académico y nivel de satisfacción de los egresados de la Escuela Profesional de Estomatología Universidad Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, 2019.

Presidente: DR. VÍCTOR HUGO MONTENEGRO DÍAZ

Secretario: DRA. LUZ CHÁVEZ TOLEDO

Vocal: MG. ELDER LUIS ALCÁNTARA DÍAZ

Asesor: DR. FERNANDO MARTÍN VERGARA ABANTO

Cajamarca, marzo 2020.

A:

Mi amado esposo Felipe Macavilca Cayao por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para nuestro futuro y por creer en mí capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mis queridos hijos Junior Felipe y Ana Belén por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un mejor futuro.

A mi amada madre Elsa Zamora Cachay quien con sus palabras de aliento nunca me dejo caer y siempre quiso que siga adelante y sea perseverante y cumpla con mis ideales.

Maritza

A:

Dios por hacerme cada día más fuerte.

A mi madre por su amor y apoyo incondicional por darme el aliento para seguir adelante y poder concluir una etapa de mi formación profesional, todos mis logros se los debo a ella.

A mis hijos Luana Nicolle y Joaquín Adriano por ser mi fuente de motivación e inspiración y poder alcanzar mis anhelos, así superarme cada día más y luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

Katia

El éxito debe medirse no por la posición a que una persona ha
llegado, sino por su esfuerzo por triunfar.

- Booker T. Washington

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo por ayudarnos a concluir una etapa de nuestra vida académica, a todo el personal docente, administrativo por el apoyo incondicional para nuestra formación con calidad.
- A la directora de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo por colaborar en la aplicación de los instrumentos de medición y de esta manera concretizar la investigación que hoy presentamos.
- A nuestro asesor Dr. Fernando Martín Vergara Abanto, por habernos guiado y brindado su tiempo y espacio en la elaboración, ejecución y culminación del presente informe de tesis.

CONTENIDO

Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xv
Capítulo 1. Planteamiento del problema de investigación.....	18
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	18
1.2. Formulación del problema.....	20
1.2.1. Pregunta general.....	20
1.2.2. Preguntas específicas.....	20
1.3. Justificación.....	21
1.4. Objetivos de la investigación.....	21
1.4.1 Objetivo general.....	21
1.4.2. Objetivos específicos.....	22
Capítulo 2. Marco teórico.....	23
2.1. Antecedentes de la investigación.....	23
2.2. Bases teóricas.....	26
2.2.1. Calidad de servicio.....	26
2.4. Hipótesis.....	30
2.5. Operacionalización de las variables.....	31
Capítulo 3. Método o estrategias metodológicas.....	33
3.1. Tipo y alcance de la investigación.....	33
3.2. Diseño de la investigación.....	33
r: relación entre las variables.....	34
3.3. Población y muestra.....	34
3.3.1. Población.....	34
3.3.1. Muestra.....	35

3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.4.1.	Técnica.....	35
3.4.2.	Instrumento.....	35
3.5.	Técnica de análisis de datos.....	39
3.6.	Aspectos éticos de la investigación.....	40
4.1.	Resultados de la investigación.....	41
4.3	Resultados de la investigación.....	49
Referencias.....		61

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz operacional de variables e indicadores	31
Tabla 2 Baremos para el cuestionario de calidad de servicio academico desde la percepción del egresado de la escuela profesional de Estomatología.....	37
Tabla 3 Confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio.....	38
Tabla 4 Baremos para el cuestionario de satisfacción desde la percepción del egresado de la escuela profesional de Estomatología.	39
Tabla 5 Confiabilidad del cuestionario de satisfacción.....	39
Tabla 6 Frente a un problema el personal de la escuela profesional de estomatología de la UPAGU muestra interés en solucionarlo.	41
Tabla 7 El personal administrativo presta sus servicios en el tiempo prometido.....	41
Tabla 8 El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los alumnos.....	41
Tabla 9 Los servicios prestados en la escuela profesional de estomatología de la UPAGU son adecuados.....	42
Tabla 10 Los estudiantes son atendidos con amabilidad y oportunamente.....	42
Tabla 11 Los procesos para la tramitación son claros y concisos	43
Tabla 12 Las asesorías de los docentes son personalizadas.	43
Tabla 13 Los horarios publicados para el dictado de las materias son en diferentes turnos. ...	44
Tabla 14 La atención por parte del personal de la escuela académico profesional de estomatología es personalizada	44
Tabla 15 Las instalaciones para el desarrollo de clases son espaciosas.	44
Tabla 16 Se evidencian equipos para cada alumno en los laboratorios.....	45

Tabla 17 El alumno de la escuela profesional de estomatología de la UPAGU se muestra satisfecho con los servicios	45
Tabla 18 El personal administrativo y plana docente es eficiente.....	46
Tabla 19 Existe una publicación anticipada y comprensible de requisitos para la matrícula. .	46
Tabla 20 El proceso para la emisión de certificados de estudios es rápido.....	46
Tabla 21 El material audiovisual que utilizan los docentes son claros y entendibles	47
Tabla 22 El material escrito (separatas y libros) es actualizado.....	47
Tabla 23 El equipamiento de los laboratorios es moderno.....	47
Tabla 24 El equipamiento es útil para la realización de clases.	48
Tabla 25 El software empleado para las clases es entendible en la escuela profesional de estomatología de la UPAGU.	48
Tabla 26 Los ambientes de la escuela profesional de estomatología de la UPAGU están ordenados.....	48
Tabla 27 Las aulas de clases, laboratorios y áreas de atención al público muestran pulcritud	49
Tabla 28 Resumen consolidado de respuestas.....	49
Tabla 29 Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.	50
Tabla 30 El equipamiento (laboratorio, sala de informática, etc.) es adecuado.	50
Tabla 31 La bibliografía disponible es suficiente.....	50
Tabla 32 Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	51
Tabla 33 El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes.....	51
Tabla 34 Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes.....	51
Tabla 35 El número de estudiantes por clases es adecuado para los procesos de enseñanza-aprendizaje.....	52

Tabla 36 El trato recibido de los profesores es adecuado.....	52
Tabla 37 Se cumple las expectativas que tenía al iniciar la carrera	52
Tabla 38 El currículo (contenido, actividades, práctica) es adecuado.....	53
Tabla 39 Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información entre la comunidad educativa son adecuados.....	53
Tabla 40 Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados.	53
Tabla 41 El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios académico universitarios es adecuado.....	54
Tabla 42 El clima de convivencia y las relaciones humanas es adecuado.	54
Tabla 43 Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuadas	54
Tabla 44 Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas.....	54
Tabla 45 Las instalaciones y su mantenimiento son adecuados para el desarrollar el proceso de enseñanza - aprendizaje.....	55
Tabla 46 Los procesos administrativos (matrícula, trámites, varios) son ágiles.	55
Tabla 47 La administración es eficaz para solucionar problemas.....	55
Tabla 48 El trato recibido por parte de los directivos es el adecuado	56
Tabla 49 Según su experiencia como estudiante de la especialidad de la Escuela Profesional de Estomatología de la UPAGU, usted cómo calificaría la labor docente	56
Tabla 50 Según su experiencia como estudiante de la Escuela profesional de estomatología de la UPAGU, usted cómo calificaría el nivel de la Escuela Profesional de Estomatología.	56
Tabla 51 Resumen de respuestas cuestionario de satisfacción.....	57

Lista de figuras

Figura 1 Diseño de la investigación	34
---	----

Resumen

El presente estudio tuvo por finalidad determinar la calidad en el servicio académico y la satisfacción del usuario o cliente (estudiante egresado) así como describir si existe relación entre las variables. Se pretendió hacer una aproximación hacia la calidad de servicio académico, aun sabiendo que esta engloba una multiplicidad de criterios desde la perspectiva del usuario.

Como instrumento se utilizó la escala SERVQUAL de (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), según su propósito la investigación fue cuantitativa, por su alcance correlacional – transversal. Para el recojo de los datos y medir las variables del estudio se utilizó dos cuestionarios, uno para medir la variable “calidad de servicio académico” y otro “satisfacción” desde la perspectiva del egresado, ambos instrumentos fueron validados y se determinó su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach como muy alta. En sus resultados se pudo determinar que para la calidad de académico las respuestas se dieron mayoritariamente para la condición de cumplimiento A Veces, mientras que para la satisfacción las respuestas mayoritarias fueron para la condición Satisfecho, por lo que es relativo reconocer una relación entre variables.

Palabras clave: Calidad académico, satisfacción, servicio.

Abstract

The purpose of this study was to determine the quality of the service and the satisfaction of the user or client (graduate student) as well as to describe whether there is a relationship between the variables. It was intended to make an approach towards the quality of service, even knowing that it encompasses a multiplicity of criteria from the user's perspective.

The SERVQUAL scale of (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) was used as an instrument, according to its purpose the research was quantitative, due to its correlational - transversal scope. To collect the data and measure the variables of the study, two questionnaires were used, one to measure the variable "quality of service" and another "satisfaction" from the perspective of the graduate, both instruments were validated and their reliability was determined through the Cronbach's alpha as very high. In their results, it was determined that for quality the responses were mostly for the condition of compliance Sometimes, while for satisfaction the majority responses were for the Satisfied condition, so it is relative to recognize a relationship between variables.

Key words: Quality, satisfaction, service.

INTRODUCCIÓN

Siendo la educación un tema tan sensible, tanto por lo que importa como por los elementos que la complementan, es que se llevó a cabo la presente investigación, a fin de evaluar la eficiencia de la gestión de los servicios académicos brindados por la universidad ya que los egresados enfrentan una serie de obstáculos como la competitividad en el mercado laboral y académico. Es motivo e interés de la presente investigación determinar la relación que existe entre la calidad de servicio académico y satisfacción de un servicio educativo brindado por una universidad.

La investigación se origina a partir de la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación que existe calidad de servicio académico y nivel de satisfacción de los egresados de la Escuela Profesional de Estomatología Universidad Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, 2019?

La investigación se justifica, puesto que está dirigida a contribuir información científica sobre las variables de estudio; además de profundizar en la correspondencia existente entre ellos y permitir, como consecuencia, comprender sus vínculos. Los resultados a los que se arribaron servirán de fundamento o base para nuevos estudios y que pueden tener otra connotación y alcance. Asimismo, la información que se obtuvo serán una contribución a esta casa de estudios de cómo se viene desarrollando el servicio académico brindado a la escuela profesional de Estomatología y hacer mejoras en su sistema educativo.

El objetivo general planteado en el estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio académico y satisfacción desde la perspectiva de los egresados del 2019 de la carrera profesional de Estomatología de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo. La hipótesis alternativa se planteó en los siguientes términos: Existe relación entre calidad de

servicio académico y satisfacción de los egresados de la escuela profesional de Estomatología de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo.

El presente estudio está estructurado en tres partes, la primera de ellas está destinada a las páginas preliminares; la segunda parte está constituida por el texto de la tesis, que incluye la introducción y los siguientes capítulos: Capítulo I que está destinado al enfoque del problema de investigación, el Capítulo II que trata sobre el marco teórico de la investigación, el Capítulo III está destinado al desarrollo metodológico, el Capítulo IV presenta los resultados de la investigación y la discusión; en el Capítulo V se presentan las conclusiones del estudio. Finalmente, en la tercera parte de la estructura de la investigación se incluyen las páginas finales que contienen los apéndices, el glosario de términos y las referencias.

CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática.

La experiencia mundial nos revela que, si bien son importantes los recursos naturales para el desarrollo económico, no son definitivos y existen otros recursos tan o más importantes como aquellos, así:

países con escasos recursos naturales han alcanzado un gran nivel de desarrollo, y otros, donde aquellos abundan, se han mantenido atrasados. Más el desarrollo no se obtiene sino por la importancia que el Estado da a la educación, piedra fundamental para el avance de los pueblos, eso cuenta y se ve en los sistemas educativos de los países desarrollados que cuentan con escuelas, colegios y universidades de vanguardia que ofrecen calidad de servicio educativo, con el propósito de obtener profesionales de primer nivel que se encuentren a la altura de la demanda en el medio laboral. (Ruiz Tafoya, 2019, pp. 124-133).

La educación superior va asumiendo un rol importante en cuanto a la calidad educativa que universidades y centros de especialización ofrecen. La educación de formación profesional, como experiencia exitosa, significa elevar la tasa de inserción al mercado laboral de los estudiantes que concluyen sus carreras y eso requiere aprendizajes en situaciones reales de trabajo con materiales, equipos e infraestructura moderna dotada con alta tecnología, además, para los profesionales que egresan de las aulas universitarias se requerirán alianzas estratégicas con instituciones privadas y públicas en el ámbito nacional e internacional, por lo que es trascendente la participación activa de los estudiantes en la implementación de especialidades de formación y práctica pre profesional. (Chávez & Malpica, 2017, pág. 45)

La educación superior no sólo se dedica a formar profesionales, sino que también tiene una función orientada hacia el desarrollo de actividades de investigación vinculadas al progreso de la sociedad. (Bullón, 2007).

La realidad sobre la calidad de servicio académico y nivel de satisfacción en los egresados de la Escuela Profesional de Estomatología, se basa en las necesidades que presentan los estudiantes frente a la competitividad que se vive en estos tiempos y no existen antecedentes específicos que trate este tema. El recién egresado de odontología enfrenta un panorama de vida, tanto social cuanto económica y debe estar consiente que solo los mejores logran tener éxito en su carrera profesional, y a ello, sumar que es exigencia del mercado, continuar capacitándose y hacer estudios de posgrado para afianzar sus conocimientos y a la vez ser competitivos.

Esta tesis buscó relacionar la calidad en el servicio y la satisfacción del usuario o cliente (estudiante egresado), como uno de los puntos primordiales que se deben privilegiar dentro de las organizaciones; sin importar su tamaño, estructura y naturaleza de sus servicios. Al elegir realizar el estudio, se pretendió hacer una aproximación hacia la calidad de servicio, aun sabiendo que esta engloba una multiplicidad de criterios desde la perspectiva del usuario.

La calidad de servicio académico se sustenta en satisfacer deseos o necesidades de los usuarios y de la colectividad social, siendo importante no solamente el fondo sino también la forma en que se da un servicio; ello puede ser la clave del éxito o el fracaso de estos emprendimientos, por lo que, permanentemente es necesario hacer un estudio detallado de los gustos, necesidades, deseos, preferencias y expectativas de los usuarios a quienes se van a dirigir los servicios. (Kotler & Keller, 2012). En las organizaciones dedicadas a la educación, como las universidades, no es ajeno pensar en atender con calidad los servicios académico que

se brindan, sean estos de pago o gratuitos; las necesidades que tienen los usuarios de una organización educativa, al hacer uso de los servicios que ahí se brindan y en la manera en que son recibidos, deben ser de total atención. Siendo la educación un tema tan sensible, tanto por lo que importa como por los elementos que la complementan, es que se lleva a cabo la presente investigación, a fin de evaluar la eficiencia de la gestión de los servicios académicos. Es el usuario, o estudiante, quien define si el servicio recibido, es aquel que cumple con sus expectativas, es decir, es quien sopesa sí entre lo que se espera y lo que se recibe, hay un óptimo de aproximación, por tal motivo, para la investigación, se ha considerado la búsqueda de un método que permitiera evaluar qué factores o dimensiones afectan dicho servicio, y se encontró que el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) es el que se adapta, por las dimensiones que trata, desde la perspectiva del usuario cuyas cinco dimensiones son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles así lo explican también (Chávez & Malpica, 2017, pp. 1-3).

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Pregunta general.

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio académico y satisfacción en los egresados de Estomatología, en el año 2019, de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca?

1.2.2. Preguntas específicas.

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio académico en los egresados de Estomatología, en el año 2019, de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en los egresados de Estomatología, en el año 2019, de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca?

¿Cuál es la relación entre calidad de servicio académico y satisfacción en los egresados de Estomatología, en el año 2019, de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca?

1.3. Justificación.

La investigación analiza los problemas más comunes que se presentan en el manejo de los procesos de gestión de los servicios académicos de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, 2019.

1.3.1. Justificación teórica

Se justifica porque la incorporación de la escala SERVQUAL en la evaluación de la calidad de los servicios académicos, se constituye en un importante aporte como instrumento de análisis de las expectativas y de las percepciones de los usuarios, precisando en sus dimensiones donde se encuentran las brechas más importantes que atender.

1.3.2. Justificación práctica

Investigaciones de este carácter ayudan a mejorar la percepción que tiene los estudiantes y egresados de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y constituiría una herramienta valiosa para la toma de decisiones y retroalimentación de acciones correctivas y generación de estrategias de mejora continua de la calidad de académico.

1.4. Objetivos de la investigación.

1.4.1 Objetivo general.

Establecer el índice de relación entre calidad de servicio académico y satisfacción en los egresados de 2019 de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.

1.4.2. Objetivos específicos.

Determinar la calidad de servicio académico en los egresados de 2019 de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, mediante la escala SERVQUAL.

Determinar la satisfacción en los egresados de 2019 de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, mediante la escala SERVQUAL.

Relacionar calidad de servicio académico y satisfacción en los egresados de 2019 de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, mediante la escala SERVQUAL.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Internacionales

Saltos y Arguello (2017) identificaron los factores de riesgo y éxito de la calidad de los servicios educativos de los estudiantes y su impacto de los factores de calidad de los servicios percibidos, en cuanto a:

comodidad del aula, comodidad de las oficinas, limpieza de los servicios higiénicos, capacidad de respuesta, rapidez en la atención, atención de la quejas, si el estudiante sabe dónde quejarse, conformidad del servicio, información útil, seguridad en el campus y desempeño del docente, derivando que, existe una alta probabilidad de que los estudiantes estén satisfechos con los servicios y recomienden a la institución.

Arias Coello (2016) señaló que la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario han sido estudiados desde diferentes perspectivas: describió la aplicación del análisis de importancia y satisfacción de un posgrado desde el punto de vista de los estudiantes, en tanto identificaron atributos para mejorar la calidad del master como instrumento de retroalimentación para mejorar la gestión.

Dos Santos (2016) “examinó los antecedentes de la intención de recomendar el servicio recibido en un contexto universitario, entendiendo la necesidad de indagar sobre el efecto que el rendimiento académico puede tener sobre la satisfacción y la intención de recomendar el servicio”.

Ortega (2015) contribuyó al debate universitario evaluando la calidad de la educación superior en una perspectiva multidimensional, teniendo en cuenta el conjunto de actividades desarrolladas con base en: docencia, investigación y los conceptos de innovación y transferencia de conocimiento.

2.1.2. Nacionales

Arce (2018) investigó el grado de relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes en Tarapoto; concluyó que cuando más alta sea la calidad de los servicios académicos, existe una mayor satisfacción educativa.

Novario (2018) investigó la satisfacción estudiantil respecto a la calidad del servicio educativo, en estudiantes de las carreras técnicas de baja y de alta demanda en Lima, encontró que, en todas las dimensiones existe satisfacción estudiantil por la calidad de los servicios educativos, la cual ayuda a sostener una educación conforme la Ley de Educación en vigor.

Suarez (2016) estudió el nivel de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL en el CIUNAC, determinó que existe una mediana satisfacción, encontró además que la menor satisfacción se da en cuanto a la asesoría en trámites, consideró que el modelo empleado ayudará a establecer planes de mejora para tener una organización competitiva.

2.1.3. Locales

Macavilca (2019) relacionó el rendimiento académico preinternado de internos de estomatología de la UPAGU y la calidad de servicio recibido por pacientes en el Hospital Regional Docente de Cajamarca:

estudio con diseño observacional, utilizó como instrumentos: el promedio ponderado de las calificaciones del primer al noveno ciclo (preinternado) para

medir el rendimiento académico de los estudiantes evaluados y la escala SERVQUAL modificada. Como resultados de la evaluación de los 210 pacientes que acudieron a la atención odontológica por los internos evaluados, durante el período 2016, según número de frecuencias, el 86.5% evidenciaron una calidad de servicio de nivel bajo, un 11.5% de nivel modesto y tan solo un 2% de nivel alto; mediante el Rho de Spearman se encontró que, la relación entre rendimiento académico y la calidad de atención tiene una correlación negativa considerable con un valor del coeficiente de $-.565$. Se concluyó que existe una relación inversa entre rendimiento académico preinternado de internos de estomatología y calidad de servicio observada por sus pacientes en la población estudiada.

Chávez y Malpica (2017) realizaron un estudio de caso con una muestra de 33 estudiantes, usuarios de los servicios complementarios en la maestría ofrecida por la Escuela de Posgrado de la UPAGU:

utilizaron el Modelo SERVQUAL de Parasuraman A., Zeithalm, A., & Berry, L. (1988) adaptado a la calidad de los servicios complementarios a la educación; a dicha adaptación se le ha denominado SERVQEDCOM. Se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach (α), obteniendo un $\alpha = 0.886$, con un grado de acuerdo, muy alto, es decir dicho instrumento es fiable. La hipótesis de investigación fue sometida a contrastación mediante la prueba Chi cuadrado de Pearson, de la cual se deduce que no se puede concluir que las variables están asociadas. Los resultados de esta investigación indican que los estudiantes de la maestría en un 18.2% manifiestan que la calidad de los servicios

complementarios a la educación, es mala; 36.4 que es regular y 36.4 que es buena. Mientras que para la variable Satisfacción un 93.3 % manifiestan un nivel de insatisfacción y un 6.1% se manifiestan ni satisfechos ni insatisfechos.

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Calidad de servicio.

Definiciones sobre calidad de servicio académico.

Brecha existente entre las expectativas del usuario frente al servicio en genérico (él debe ser según sus deseos) y sus percepciones frente al uso de un servicio en específico (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

El éxito de toda empresa está en satisfacer las necesidades de sus clientes con productos y servicios de calidad es así, que “el concepto de calidad se va desplazando hacia el cliente, pasando a ser el elemento clave para la valoración que éste realiza sobre el servicio ofrecido” (Setó, 2004).

Definiciones sobre satisfacción.

Como lo menciona Alet (2001) “la satisfacción del cliente es el resultado de la valoración que realiza sobre la calidad percibida en el servicio o producto entregado por la empresa”.

Niveles de satisfacción: Según Grande (2000) luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- a. Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- b. Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

c. Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollaron una técnica para medir la satisfacción del usuario externo que pretende salvar el sesgo de las encuestas tradicionales, así llegaron al modelo SERVQUAL. Este modelo es uno de los instrumentos más utilizados en el sector de los servicios para evaluar el nivel de calidad percibida por los clientes. Es uno de los instrumentos más citados en la literatura sobre calidad y el que mayor atención ha recibido por parte de autores de muy distintas disciplinas.

La escala SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) tiene una estructura de 44 ítems, divididos en dos escalas de 22 ítems cada una, evalúa, por un lado, las expectativas sobre el servicio ideal y, por otro, las percepciones de los clientes del servicio que han recibido; SERVQUAL se basa en la idea de que la calidad vista por el cliente, es el resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones. Para su mejor comprensión analizaron cuáles eran los principales condicionantes en la formación de las expectativas, tras su análisis, concluyeron que estos condicionantes eran la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa proveedora del servicio, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) el usuario hace una evaluación del servicio que toma en cuenta a cinco indicadores o factores, que son propuestos y que se muestran a continuación y se constituyen en los parámetros de medición de la calidad del servicio.

- a. Elementos tangibles: Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados.
- b. Cumplimiento de promesa (fiabilidad): Significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado.
- c. Actitud de servicio (sensibilidad): Con mucha frecuencia los usuarios perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados; esto significa que no sienten la disposición quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente.
- d. Competencia del personal (seguridad): El usuario califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende.
- e. Empatía: Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

Satisfacción del egresado universitario

En base a Kotler & Keller (2006) se puede señalar, que es el estado de ánimo del egresado de una universidad que resulta de la percepción del servicio que recibió, con sus expectativas.

2.3. Definición de términos básicos.

Servicio

Cantú (2011), explica que: “es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realizan mediante la interacción entre el usuario y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad”.

Usuario

Para Stanton (2006) es cualquier persona o grupo con la que se tiene una relación de intercambio actual, basado dentro de una visión de calidad de servicio, los usuarios son las personas sobre las que recaen los procesos y productos de la organización, incluye a quienes están involucrados en los distintos procesos. Existen dos tipos de usuarios: Externos: son aquellos que compran el producto o servicio y se les conoce como usuarios o consumidores finales. Internos: Son todos aquellos que son empleados y que laboran dentro de la empresa, pero que al desarrollar actividades están relacionados entre sí por que brindan servicio a otras áreas.

Para poder comprender lo que es el servicio al usuario, se debe separar por principio lo que se conoce como una relación con el usuario y lo que se brinda como un servicio; estos dos factores son importantes de mencionar pues en esencia ambos se correlacionan, al respecto se menciona que la relación con el usuario es lo que cotidianamente se establece como interacción entre empresa y usuario, mientras que el servicio al usuario se considera como la consecuencia de la primera y se mide por lo que el usuario tiene como expectativa de lo que realmente ha recibido (Stanton, 2006).

Cliente

Según Baquero (2005) “es aquel que depende de nosotros para poder cubrir una necesidad no satisfecha”.

Según Fingermann (2010), un aprendizaje de calidad es aquel aprendizaje que se almacena en la memoria de largo plazo integrándose de manera significativa con los conocimientos anteriores.

2.4. Hipótesis.

2.4.1. Hipótesis de investigación:

Existe una relación directa entre calidad de servicio académico y satisfacción en los egresados de 2019 de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.

2.4.2. Hipótesis nula:

No existe una relación directa entre calidad de servicio académico y satisfacción en los egresados de 2019 de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.

2.5. Operacionalización de las variables.

Tabla 1 Matriz operacional de variables e indicadores

Operacionalización de variable independiente						
Variable	Definición operacional	Dimensiones	Definición del constructo	Indicadores	Instrumento	Ítems
Calidad de servicio académico	Resultado de medir la percepción del servicio recibido con la expectativa inicial, se traduce en un índice de calidad de servicio.	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Apariencia de: las instalaciones físicas, presentación de los colaboradores, condiciones de los equipos y condiciones de materiales de comunicación. Habilidad para prestar el servicio en forma precisa Deseo de ayudar a los clientes y servirles de forma rápida Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y habilidades para transmitir confianza al cliente. El cuidado y la atención personalizada al público usuario.	Muy mala 0 Mala 1 Regular 2 Buena 3 Muy buena 4	Cuestionario Encuesta del Modelo SERVQUAL	Preguntas del 1 a 22

Operacionalización de variable dependiente

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Definición del constructo	Indicadores	Instrumento	Valores
Satisfacción.	Resultado de comparar la percepción de los beneficios que se obtiene, con las expectativas que se tenía de recibirlos. Matemáticamente se expresa así: Satisfacción = percepciones – expectativas (Grande 2000).	Percepciones:	Lo que realmente recibe			
		Expectativas	Lo que espera recibir	Insatisfacción 0 a 1 Satisfacción 2 a 3 Complacencia 4	Cuestionario Encuesta del Modelo SERVQUAL	Preguntas del 1 al 22

CAPÍTULO 3. MÉTODO O ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

3.1. Tipo y alcance de la investigación.

Según Bunge (2007) esta investigación es aplicada ya que, su objetivo es obtener nuevos conocimientos científicos con posible utilidad práctica. Referencia: Bunge (2007). La investigación científica. Su estrategia y su filosofía. 4ta ed. Siglo XXI editores. México D.F.

El presente estudio por su finalidad es aplicada, por el control de la variable no experimental y en función de los objetivos que se tratan de lograr es del tipo descriptivo correlacional; en éste tipo de estudios, se tiene el conocimiento de un problema y se intenta probar la relación entre dos variables; según la planificación de la toma de datos, corresponde a una investigación prospectiva, debido a que los datos para el estudio son recogidos a propósito de la investigación; según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio, es transversal, dado que las variables son medidas en una sola ocasión; y según el número de variables de interés la investigación es analítica pues el análisis estadístico es bivariado, pone a prueba la hipótesis.

3.2. Diseño de la investigación.

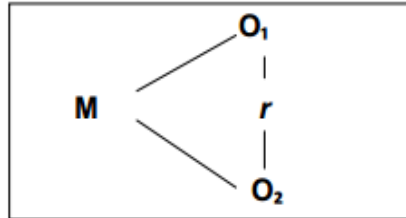
No experimental, transaccional. Es no experimental debido a que la investigación se hace sin manipular deliberadamente las variables, es de corte transaccional ya que se realizan observaciones en un momento o tiempo único (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pp. 154-166).

La estructura del diseño se basará en el sistema de notación de Campbell y Stanley cuyo esquema gráfico es el siguiente (Sierra, 1995):

O

Donde, el significado del símbolo O es la observación de un solo grupo.

Figura 1 Diseño de la investigación



Donde:

M: Muestra

O1: Calidad de servicio académico

O2: Satisfacción

r: relación entre las variables

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población.

La población para la investigación incluyó a los 45 egresados del año 2019 de la Escuela Profesional de Estomatología de la UPAGU, que cumplan los criterios de selección y la unidad de análisis es cada uno de dichos egresados.

Al ser la población estadísticamente pequeña se trabajó con toda la población y no habrá muestra.

Los criterios de selección fueron los siguientes:

a. Criterios de inclusión

- Ser egresado de 2019 de la Escuela Profesional de Estomatología de la UPAGU.
- Llenar por primera vez la escala SERVQUAL.
- Firmar voluntariamente el consentimiento informado para participar en el estudio.

b. Criterios de exclusión

- Presentar impedimento mental.
- Tener signos visibles de estrés.

c. Criterios de eliminación

- No completar las respuestas de la escala SERVQUAL.
- Retiro voluntario.

3.3.1. Muestra.

Para el presente estudio la muestra y la población es la misma, esto debido al reducido número de elementos de la población. La muestra está constituida por los 45 egresados de la escuela profesional de estomatología de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, 2019, cuyas edades oscilan entre 19 y 25 años.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnica.

La técnica que se utilizó para la recolección de datos es la encuesta.

La encuesta fue aplicada, seccionalmente, en una reunión específica de los egresados en el 2019 de la Escuela de Estomatología en momento propicio y coordinado previamente con los estudiantes y profesores.

Previamente al inicio de respuesta a la encuesta, se explicó el objetivo de la investigación, así como el sentido de reserva de los datos.

3.4.2. Instrumento.

El instrumento de la investigación que se aplicó, es la escala SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), adaptada para la presente investigación, en base al instrumento que usó Suarez (2016) en su estudio detallado en los antecedentes.

Previamente a la aplicación de la escala SERVQUAL adaptada, ésta se sometió a un juicio de expertos y luego a la medida de la fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, que en síntesis asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

Para evaluar las variables del estudio se elaboró dos cuestionarios, uno para medir la variable “calidad de servicio académico” y otro “satisfacción” desde la perspectiva del egresado de la escuela profesional de Estomatología. Ambos instrumentos fueron sometidos a la validez por juicio de expertos y se estimó su confiabilidad mediante la determinación de su consistencia interna a través del alfa de Cronbach para ello se aplicó los cuestionarios a un grupo piloto de 20 egresado de la escuela profesional de estomatología de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo de la ciudad de Cajamarca.

Cuestionario de calidad de servicio.

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario

Autoras: Calua Zamora, Maritza Raquel / Del Pino Cisneros, Kattia Erika

Año: 2019

Objetivo: Establecer el nivel de calidad de servicio académico con respecto al servicio brindado por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Aplicación: Egresado del 2019 de la escuela de Estomatología de la UPAGU.

Tipo de aplicación: individual y colectiva

Tiempo de aplicación: 10 a 15 minutos aproximadamente

Total, de ítems: 22

Descripción del instrumento

El instrumento de la investigación que se aplicará, es la escala SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), adaptada para la presente investigación, en base al instrumento que usó Suarez (2016) en su estudio detallado en los antecedentes.

El modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) definió la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los usuarios del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un usuario valorará negativa o positivamente la calidad de un servicio académico en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía.

Calificación

A efectos de poder medir la aplicación de este instrumento se usará la escala de Likert con base en cinco criterios, los mismos que se procesaran de acuerdo a lo siguiente:

Escala de Likert (Instrumento SERVQUAL adaptado) instrumento de Calidad de servicio

Puntuación (P)	Calificación	Frecuencia (F)	Ponderación
1	= Muy malo.	Nº de Veces	F x P
2	= Malo.	Nº de Veces	F x P
3	= Regular.	Nº de Veces	F x P
4	= Bueno.	Nº de Veces	F x P
5	= Muy bueno.	Nº de Veces	F x P

Tabla 2 Baremos para el cuestionario de calidad de servicio desde la percepción del egresado de la escuela profesional de Estomatología.

Niveles	Calidad de servicio	D1	D2	D3	D4	D5
Muy alto	83 - 100	16 - 18	16 - 18	21 - 24	16 - 18	21 - 24
Alto	65 - 82	13 - 15	13 - 15	17 - 20	13 - 15	17 - 20
Medio	48 - 64	10 - 12	10 - 12	13 - 16	10 - 12	13 - 16
Bajo	40 - 47	7 - 9	7 - 9	9 - 12	7 - 9	9 - 12
Muy bajo	22 - 39	4 - 6	4 - 6	5 - 8	4 - 6	5 - 8

Confiabilidad

Tabla 3 Confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,97	22

De la tabla 3 se puede concluir que el instrumento es altamente confiable, dado que el valor obtenido del alfa de Cronbach es 0,97, por lo que es recomendable aplicar a la muestra de estudio.

Cuestionario de satisfacción

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario de satisfacción

Autoras: Calua Zamora, Maritza Raquel / Del Pino Cisneros, Kattia Erika Año: 2019

Objetivo: Identificar la satisfacción de los egresados con respecto al servicio brindado por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Aplicación: Egresado del 2019 de la escuela de Estomatología de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo.

Tipo de aplicación: individual y colectiva

Tiempo de aplicación: 10 a 15 minutos aproximadamente

Total, de ítems: 22

Año: 2019

Descripción del instrumento

El cuestionario referido a la satisfacción de los egresados, se ha elaborado con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción con respecto a los servicios académico brindados por la Universidad.

Calificación

Para la calificación del cuestionario se asigna los siguientes puntajes a las respuestas por ítems: complacencia (3), satisfacción (2), insatisfecho (0). Al obtener el puntaje respectivo, se categoriza de acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla 4 Baremos para el cuestionario de satisfacción desde la percepción del egresado de la escuela profesional de Estomatología.

Niveles	satisfacción	percepción	expectativa
Complacencia	52 - 100	16 - 18	16 - 18
Satisfecho	37 - 51	13 - 15	13 - 15
Insatisfecho	22 - 36	10 - 12	10 - 12

Tabla 5 Confiabilidad del cuestionario de satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
,98	22

En la tabla 5 se observa que el valor obtenido en el alfa de Cronbach es 0,98 lo que estadísticamente indica que el instrumento es altamente confiable.

3.5. Técnica de análisis de datos.

Una vez aplicados los instrumentos, estos se codificaron y los datos obtenidos fueron procesados y analizados de acuerdo a una base de datos en Excel y SPSS. En primer lugar, se evaluó la normalidad de la distribución de los datos, luego en base a este resultado se determinó la existencia o no de la correlación entre las variables de estudio, para ello se utilizó la prueba paramétrica de correlación de Pearson.

3.6. Aspectos éticos de la investigación.

Para obtener los datos en primer lugar, se realizó las coordinaciones con el personal directivo de la universidad, brindándoles una explicación clara del propósito, metodología y beneficios de la investigación.

De esta forma se consideró los principios de beneficencia, informando sobre el propósito de la investigación y sus beneficios; el principio de autonomía, obteniendo el consentimiento informado; el principio de justicia, los beneficios de los resultados podrán extenderse a poblaciones de similares características; y el principio de no maleficencia, al tratar profesionalmente los resultados y las conclusiones a las que se lleguen.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados de la investigación.

Resultados por puntajes, niveles y dimensiones del cuestionario calidad de servicio académico aplicado a los egresados de la escuela profesional de estomatología de la UPAGU, 2019.

Tabla 6 Frente a un problema el personal de la escuela profesional de estomatología de la UPAGU muestra interés en solucionarlo.

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de

		fi	Fi	hi	Hi
Escala	Nunca	2	2	4,4	4,4
	Casi nunca	11	13	24,4	28,9
	A veces	14	27	31,1	60,0
	Casi siempre	14	41	31,1	91,1
	Siempre	4	45	8,9	100,0
	Total	45		100,0	

habilidades directivas.

En los datos recolectados se aprecia que existe opinión dividida respecto de si la universidad muestra interés en solucionar los problemas que surgen, los encuestados manifiestan a veces (31,1%) y casi siempre (31,1%), casi nunca 24,4%, siempre 8,9% y nunca 4,4%. Esta característica del servicio muestra una débil tendencia de mejora continua respecto de la solución oportuna de conflictos.

Tabla 7 El personal administrativo presta sus servicios en el tiempo prometido.

		fi	Fi	hi	HI
Escala	Nunca	5	5	11,1	11,1
	Casi nunca	6	11	13,3	24,4
	A veces	21	32	46,7	71,1
	Casi siempre	11	43	24,4	95,6
	Siempre	2	45	4,4	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Con respecto a la atención oportuna recibida del personal administrativo el 46,7% de los encuestados indica que solo a veces reciben una atención rápida de los trabajadores administrativos, el 24% considera que lo hacen casi siempre y solamente el 4,4% de los encuestados refiere que siempre reciben una atención rápida de los trabajadores en mención.

Tabla 8 El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los alumnos.

		fi	Fi	hi	HI
Escala	Nunca	8	8	17,8	17,8

Casi nunca	9	9	20,0	37,8
A veces	15	32	33,3	71,1
Casi siempre	9	41	20,0	91,1
Siempre	4	45	8,9	100,0
Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Con respecto a la asesoría en trámites el 33,3% de los estudiantes refieren que esta característica del servicio es evidente únicamente a veces, el 20% refiere que solo se manifiesta esta característica solo a veces o casi siempre respectivamente, pero el 17,8% refiere que nunca, y apenas el 8,9% dicen que siempre reciben este tipo de asesoría.

Tabla 9 Los servicios prestados en la escuela profesional de estomatología de la UPAGU son adecuados.

		fi	Fi	hi	Hi
Escala	Nunca	3	3	6,7	6,7
	Casi nunca	10	13	22,2	28,9
	A veces	18	31	40,0	68,9
	Casi siempre	13	44	28,9	97,8
	Siempre	1	45	2,2	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Respecto de la adecuación de los servicios académicos en general prestados en la Escuela Profesional de Estomatología un contundente 40% de los encuestados refiere que tales servicios son adecuados mientras que el 28,9% indica que casi siempre los servicios son adecuados y un 22,2% indica lo contrario, el 6,7% indica que nunca reciben un servicio adecuado y el 2,2% refiere estar a favor de calificar como adecuado el servicio recibido.

Tabla 10 Los estudiantes son atendidos con amabilidad y oportunamente.

		fi	Fi	hi	Hi
Escala	Nunca	8	8	17,8	17,8

Casi nunca	6	14	13,3	31,1
A veces	16	30	35,6	66,7
Casi siempre	13	43	28,9	95,6
Siempre	2	45	4,4	100,0
Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Al calificar si los estudiantes son atendidos con amabilidad y oportunamente, el 35.6 % refiere que a veces y el 28.9 % indica que casi siempre, 17.8% nunca, 13.3% casi nunca, y 4.4% siempre los procesos para la tramitación no son claros y concisos.

Tabla 11 Los procesos para la tramitación son claros y concisos

		fi	FI	hi	HI
Escala	Nunca	4	4	8,9	8,9
	Casi nunca	3	7	6,7	15,6
	A veces	22	29	48,9	64,4
	Casi siempre	15	44	33,3	97,8
	Siempre	1	45	2,2	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio.

Sobre si los procesos para la tramitación son claros y concisos se llega a la conclusión de que solo a veces son claros 48.9 % de los encuestados opina de esta manera, un importante 33,3 % indica que casi siempre, y porcentajes menores casi nunca y siempre.

Tabla 12 Las asesorías de los docentes son personalizadas.

		fi	FI	hi	HI
Escala	Nunca	4	4	8,9	8,9
	Casi nunca	3	7	6,7	15,6
	A veces	19	26	42,2	57,8
	Casi siempre	15	41	33,3	91,1
	Siempre	4	45	8,9	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Al abordar el servicio de asesoría de los docentes se llega a la conclusión de que solo a veces los docentes ofrecen atención personalizada 42,2% de los encuestados opina de esta manera, aunque un importante 33,3 % indica que casi siempre reciben este tipo de asesoría lo cual

demuestra que los docentes de esta escuela profesional toman en serio su función de asesoría a futuros profesionales de la salud.

Tabla 13 Los horarios publicados para el dictado de las materias son en diferentes turnos.

		fi	FI	hi	HI
Escala	Nunca	4	4	8,9	8,9
	Casi nunca	14	18	31,1	40,0
	A veces	8	26	17,8	57,8
	Casi siempre	13	39	28,9	86,7
	Siempre	6	45	13,3	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Los horarios han dividido notoriamente las opiniones de los encuestados dado que el 31.1% indica casi nunca, el 28,9% indica casi siempre, el 17.8% indica a veces, el 13.3 % afirma que siempre y un 8,9% indica que nunca.

Tabla 14 La atención por parte del personal de la escuela académico profesional de estomatología es personalizada

		fi	FI	hi	HI
Escala	Nunca	2	2	4,4	4,4
	Casi nunca	8	10	17,8	22,2
	A veces	19	29	42,2	64,4
	Casi siempre	10	39	22,2	86,7
	Siempre	6	45	13,3	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

En esta tabla se muestra una abierta tendencia a la afirmación de que los docentes y demás trabajadores de la Escuela Profesional de estomatología brindan un servicio de atención personalizada a los estudiantes, aunque la mayoría 42,2 % de encuestados afirman que esta característica solo se manifiesta a veces, 22.2% casi siempre, 17.8% casi nunca, 13.3% siempre y 4.4% nunca.

Tabla 15 Las instalaciones para el desarrollo de clases son espaciosas.

		fi	FI	hi	HI
--	--	----	----	----	----

Escala	Nunca	5	5	11,1	11,1
	Casi nunca	11	16	24,4	35,6
	A veces	12	28	26,7	62,2
	Casi siempre	15	43	33,3	95,6
	Siempre	2	45	4,4	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Sobre si las instalaciones son espaciosas el 33.3% percibe que casi siempre, un 26,7 % opina que a veces y el 24.4 % refiere que casi nunca los ambientes son espaciosos, el 11.1 % nunca y solo el 4,4% siempre.

Tabla 16 Se evidencian equipos para cada alumno en los laboratorios

		fi	FI	HI	hi
Escala	Nunca	8	8	17,8	17,8
	Casi nunca	9	17	20,0	37,8
	A veces	13	30	28,9	66,7
	Casi siempre	13	43	28,9	95,6
	Siempre	2	45	4,4	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Las respuestas de los estudiantes respecto del acceso a materiales para cada estudiante muestran 28.9% refiere que a veces y casi siempre, 20.0 % casi nunca, y 4.4% nunca los estudiantes disponen de materiales para cada uno de ellos.

Tabla 17 El alumno de la escuela profesional de estomatología de la UPAGU se muestra satisfecho con los servicios

		fi	FI	hi	HI
Escala	Nunca	8	8	17,8	17,8
	Casi nunca	9	17	20,0	37,8
	A veces	13	30	28,9	66,7
	Casi siempre	13	43	28,9	95,6
	Siempre	2	45	4,4	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Respecto a la satisfacción de los estudiantes con el servicio que reciben en la Escuela Profesional de Estomatología 28.9 % de encuestados refieren que casi siempre hay un buen servicio, una cantidad igual de estudiantes refieren que solo a veces el servicio es bueno, el

20% indica que casi nunca, el 17,8% indica que nunca y solo el 4,4% que siempre hay un buen servicio.

Tabla 18 El personal administrativo y plana docente es eficiente

		fi	FI	hi	HI
Escala	Nunca	2	2	4,4	4,4
	Casi nunca	4	6	8,9	13,3
	A veces	22	28	48,9	62,2
	Casi siempre	11	39	24,4	86,7
	Siempre	6	45	13,3	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Sobre la eficiencia del personal docente y administrativo el 48,9% de encuestados refiere que esa eficiencia solo se muestra a veces, el 24,4% refiere que casi siempre, el 13,3% indica que siempre se observa eficiencia del personal en las labores que desempeñan y 4.4% nunca.

Tabla 19 Existe una publicación anticipada y comprensible de requisitos para la matrícula.

		fi	FI	hi	HI
Escala	Nunca	6	6	13,3	13,3
	Casi nunca	2	8	4,4	17,8
	A veces	7	15	15,6	33,3
	Casi siempre	18	33	40,0	73,3
	Siempre	12	45	26,7	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Respecto de la publicación de requisitos para la matrícula la gran mayoría refiere que casi siempre y siempre la publicación de tales requisitos es oportuna y pertinente para facilitar dicho proceso. El 40% de los estudiantes encuestados afirma que casi siempre y el 26,7% indica que siempre, 15.6 % a veces, 13.3% nunca y un 4.4% caso nunca.

Tabla 20 El proceso para la emisión de certificados de estudios es rápido.

		fi	FI	hi	HI
--	--	----	----	----	----

Escala	Nunca	8	8	17,8	17,8
	Casi nunca	8	16	17,8	35,6
	A veces	16	32	35,6	71,1
	Casi siempre	7	39	15,6	86,7
	Siempre	6	45	13,3	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

El 35,6% de los estudiantes refiere que solo a veces la emisión de resultados de estudios se desarrolla de manera rápida, el 17,8% casi nunca y nunca respectivamente, 15,6% indica que casi siempre y el 13,3% opina que siempre.

Tabla 21 El material audiovisual que utilizan los docentes son claros y entendibles

		Fi	FI	hi	HI
Escala	Nunca	4	4	8,9	8,9
	Casi nunca	2	6	4,4	13,3
	A veces	7	13	15,6	28,9
	Casi siempre	23	36	51,1	80,0
	Siempre	9	45	20,0	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

En el aspecto didáctico respecto de la utilización de recursos audiovisuales un 51,1% refiere con claro y entendibles, un 20% siempre, 15,6% a veces, 8,9% nunca y 4,4% nunca dichos recursos didácticos son claros y entendibles.

Tabla 22 El material escrito (separatas y libros) es actualizado.

		fi	FI	hi	HI
Escala	Nunca	4	4	8,9	8,9
	Casi nunca	5	9	11,1	20,0
	A veces	7	16	15,6	35,6
	Casi siempre	18	34	40,0	75,6
	Siempre	11	45	24,4	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Sobre que, el material escrito sea actualizado los estudiantes señalan en un 40% casi siempre, 24,4% siempre, 15,6% a veces, 11,1 % casi nunca, y 8,9%.

Tabla 23 El equipamiento de los laboratorios es moderno

		fi	FI	hi	HI
Escala	Nunca	5	5	11,1	11,1
	Casi nunca	9	14	20,0	31,1
	A veces	19	33	42,2	73,3
	Casi siempre	12	45	26,7	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

La modernidad de los laboratorios es también una constante preocupación atendida por la Escuela Profesional de estomatología según la percepción de los estudiantes pues el 42,2% de encuestados refiere que a veces los laboratorios cuentan con equipamiento moderno, el 26,7% indica que casi siempre se observa esta cualidad, 20% casi nunca y 11.1% nunca.

Tabla 24 El equipamiento es útil para la realización de clases.

		fi	FI	hi	HI
Escala	Nunca	3	3	6,7	6,7
	Casi nunca	9	12	20,0	26,7
	A veces	16	28	35,6	62,2
	Casi siempre	16	44	35,6	97,8
	Siempre	1	45	2,2	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Los estudiantes refieren que solo a veces o casi siempre el equipamiento de los ambientes es útil para el desarrollo de clases, respuestas al 35,6% en cada caso, 20% dice casi nunca, 6.7% nunca y solo 2.2% siempre.

Tabla 25 El software empleado para las clases es entendible en la escuela profesional de estomatología de la UPAGU.

		fi	FI	hi	HI
Escala	Nunca	2	2	4,4	4,4
	Casi nunca	9	11	20,0	24,4
	A veces	13	24	28,9	53,3
	Casi siempre	18	42	40,0	93,3
	Siempre	3	45	6,7	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio. Sobre el software utilizado en esta escuela profesional el 40 % refiere que casi siempre es entendible, 28.9% a veces, 20% casi nunca, 6.7 % siempre y 4.4% nunca es entendible.

Tabla 26 Los ambientes de la escuela profesional de estomatología de la UPAGU están ordenados.

		fi	FI	hi	HI
Escala	Nunca	4	4	8,9	8,9
	Casi nunca	4	8	8,9	17,8
	A veces	11	19	24,4	42,2
	Casi siempre	21	40	46,7	88,9
	Siempre	5	45	11,1	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

En lo referido al orden de los ambientes los estudiantes en un 46,7% refieren que, casi siempre se nota el orden en sus ambientes de trabajo, 24.4% a veces, 11.1% siempre, 8.9% casi nunca y nunca en ambos casos.

Tabla 27 Las aulas de clases, laboratorios y áreas de atención al público muestran pulcritud

		fi	FI	hi	HI
Escala	Nunca	4	4	8,9	8,9
	Casi nunca	6	10	13,3	22,2
	A veces	12	22	26,7	48,9
	Casi siempre	19	41	42,2	91,1
	Siempre	4	45	8,9	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Esta característica de los ambientes de trabajo refiere que según la percepción de los estudiantes encuestados en un 42,2% dice casi siempre hay pulcritud, 26,7% de encuestados indica que solo a veces, 13.3% casi nunca se aprecia pulcritud de los ambientes, 8.9% nunca y el mismo porcentaje siempre.

Tabla 28 Resumen consolidado de respuestas

Pregunta N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Prom.
NUNCA	4.4	11.1	17,8	6.7	17.8	8.9	8.9	8.9	4.4	11.1	17.8	17.8	4.4	13.3	17.8	8.9	8.9	11.1	6.7	4.4	8.9	8.9	8.89
CASI NUNCA	4.4	13.3	20	22.2	13.3	6.7	6.7	31.1	17.8	24.4	20	20	8.9	4.4	17.8	4.4	11.1	20	20	20	7.9	13.3	13.18
A VECES	31.1	46.7	33.3	40	35.6	48.9	42	17.8	42.2	26.7	28.9	28.9	48.9	15.6	35.6	15.6	15.6	42.2	35.6	28.9	24.4	26.7	27.29
CASI SIEMPRE	31.1	24.4	20	28.9	28.9	33.3	33	28.9	22.2	33.3	28.9	28.9	24.4	40	15.6	51.1	40	26.7	35.6	40	46.7	42.2	28.59
SIEMPRE	8.9	4.4	8.9	4.4	4.4	2.2	8.9	13.3	13.3	4.4	4.4	4.4	26.7	26.7	13.3	20	24.4	0	2.2	6.7	11.1	8.9	8.88

Fuente: Elaboración propia. De la tabla se puede inferir que, para la calidad se cumplen mayoritariamente las respuestas en el sentido de casi siempre en un 28.59 % en promedio, un 27.29% respondió a veces, 13.18% casi nunca, 8.89 nunca y 8.88 siempre.

4.3 Resultados de la investigación.

Resultados por puntajes, niveles y dimensiones del cuestionario satisfacción aplicado a los egresados de la escuela profesional de estomatología de la UPAGU, 2019.

Tabla 29 Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfacción	11	11	24,4	24,4
	satisfacción	32	43	71,1	95,6
	complacencia	2	45	4,4	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

En lo referido a la satisfacción de los estudiantes con las aulas en las cuales reciben sus clases el 71,1% refieren que se encuentran satisfechos con las condiciones de las aulas para el ejercicio de la docencia, pero el 24,4% de los encuestados manifiesta estar insatisfecho con tales condiciones y un 4% se muestra complacido.

Tabla 30 El equipamiento (laboratorio, sala de informática, etc.) es adecuado.

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	17	17	37,8	37,8
	satisfaccion	25	42	55,6	93,3
	complacencia	3	45	6,7	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Respecto de los equipamientos de laboratorios, salas de informática y otros ambientes el 55,6% de los encuestados dice estar satisfecho con el equipamiento de los ambientes mientras que el 37,8% indica estar insatisfecho con lo mismo lo cual indica que esperan mejoras en tal implementación y solo un 6.7% se muestra complacido.

Tabla 31 La bibliografía disponible es suficiente

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	18	18	40,0	40,0
	satisfaccion	26	44	57,8	97,8
	complacencia	1	45	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio

La mayoría opina que el 57,8% indica estar satisfecho con la bibliografía de la cual disponen para sus consultas, sin embargo, el 40% indica estar insatisfecho con tales condiciones, solo un 2.2. se muestra complacido con la existencia bibliográfica.

Tabla 32 Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje

		fi	FI	hi	HI
Válido	insatisfaccion	22	22	48,9	48,9
	satisfaccion	19	41	42,2	91,1
	complacencia	4	45	8,9	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

El 48,9% de los encuestados refieren que no están satisfechos con esta condición, no obstante, el 42,2% refiere que las aulas si son adecuadas para el aprendizaje, se encuentran satisfechos y 8.9% se muestra complacido.

Tabla 33 El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfacción	8	8	17,8	17,8
	satisfacción	34	42	75,6	93,3
	complacencia	3	45	6,7	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio

Al respecto de la utilidad de los materiales entregados por los docentes a los estudiantes una amplia mayoría que representa en 75,6% se encuentran satisfechos, un 17,8% indican su insatisfacción y un 6.7% se muestra complacido.

Tabla 34 Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes.

		Fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	18	18	40,0	40,0
	satisfaccion	24	42	53,3	93,3
	complacencia	3	45	6,7	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Un aspecto importante para evaluar la calidad de un servicio educativo es la flexibilidad de horarios en función a las necesidades de los estudiantes, más aún cuando se trata de una

universidad privada. Ante la adecuación de los horarios a las necesidades de los estudiantes el 53,3% refiere estar satisfecho con sus horarios mientras que el 40% indica lo contrario y un 6.7% esta complacido.

Tabla 35 El número de estudiantes por clases es adecuado para los procesos de enseñanza- aprendizaje

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	18	18	40,0	40,0
	satisfaccion	21	39	46,7	86,7
	complacencia	6	45	13,3	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Al respecto del número de estudiantes encuestados el 46,7% refieren estar satisfecho con la cantidad de compañeros con los que comparte el aula para el desarrollo de sus áreas de estudio, sin embargo, el 40% refiere su insatisfacción, un 13.3% está complacido.

Tabla 36 El trato recibido de los profesores es adecuado.

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	18	18	40,0	40,0
	satisfaccion	18	36	40,0	80,0
	complacencia	9	45	20,0	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Hablar del trato que dan los docentes a sus estudiantes es hablar de las relaciones interpersonales, la comunicación asertiva y la inteligencia emocional. En este aspecto la mitad de ellos 40% de los encuestados refiere estar satisfecho y la otra mitad 40% de encuestados refiere su insatisfacción en este aspecto. Solo el 20% de encuestados refiere sentirse complacido con el trato de sus docentes hacia ellos.

Tabla 37 Se cumple las expectativas que tenía al iniciar la carrera

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	13	13	28,9	28,9
	satisfaccion	30	43	66,7	95,6
	complacencia	2	45	4,4	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

El 66.7% manifiesta estar satisfecho en sus expectativas mientras que un 28.9% está insatisfecho y solo 4.4% mostro su complacencia.

Tabla 38 El currículo (contenido, actividades, práctica) es adecuado

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	9	9	20,0	20,0
	satisfaccion	34	43	75,6	95,6
	complacencia	2	45	4,4	100,0
	Total	45		100,0	

Sobre el currículo el 75.6 % opinó estar satisfecho, un 20% insatisfecho y un 4.4% complacido en el sentido que el currículo es adecuado.

Tabla 39 Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información entre la comunidad educativa son adecuados.

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	14	14	31,1	31,1
	satisfaccion	31	45	68,9	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Al respecto de los canales de comunicación entre los actores educativos el 68.9 % de encuestados refiere estar satisfecho pero el 31,1% restante afirma su insatisfacción lo que invita a la planificación de acciones destinadas a superar las dificultades que pueden surgir durante los procesos comunicativos por medio de los diversos canales utilizados tanto orales como escritos.

Tabla 40 Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados.

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	23	23	51,1	51,1
	satisfaccion	21	44	46,7	97,8
	complacencia	1	45	2,2	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

El 51.1 % mostró su insatisfacción, mientras que el 46.7% muestra su satisfacción y solo 2.2% está complacido con los espacios de expresión adecuados.

Tabla 41 El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado.

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	23	23	51,1	51,1
	satisfaccion	22	45	48,9	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

El 51.1% señaló su insatisfacción sobre el tratamiento de quejas y/o sugerencias mientras que el 48.9% dijo estar satisfecho.

Tabla 42 El clima de convivencia y las relaciones humanas es adecuado.

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	12	12	26,7	26,7
	satisfaccion	33	45	73,3	100,0
	Total	45		100,0	

Cuando se les preguntó por el clima de convivencia y relaciones humanas el 73.3 % respondió que se halla satisfecho con la manera en que se desarrolla la convivencia y como se dan las relaciones humanas mientras que el 26,7% indica lo contrario, se puede asumir que estas afirmaciones se hicieron porque los estudiantes han evaluado su relación inter pares.

Tabla 43 Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuadas

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	17	17	37,8	37,8
	satisfaccion	28	45	62,2	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Frente a la pregunta de si las soluciones y alternativas aplicadas frente a las dificultades que surgen son adecuadas los encuestados respondieron en un 62,2% que si están satisfechos con tales acciones mientras que el 37,28% indicaron que esperan más pues no ven satisfecha su expectativa.

Tabla 44 Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas.

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	14	14	31,1	31,1
	satisfaccion	29	43	64,4	95,6
	complacencia	2	45	4,4	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Evaluar la mejora e innovación de algo implica que quien responda tiene un conocimiento cuando menos básico al respecto de lo que se quiere mejorar o innovar, sin embargo, los encuestados del presente estudio refieren que están satisfechos en un 64,4% pero un importante 34,1% indica lo contrario.

Tabla 45 Las instalaciones y su mantenimiento son adecuados para el desarrollar el proceso de enseñanza - aprendizaje.

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	17	17	37,8	37,8
	satisfaccion	27	44	60,0	97,8
	complacencia	1	45	2,2	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Al evaluar las instalaciones y su mantenimiento el 60% refiere satisfacción mientras que el 37,8% espera una mejor situación, esta evaluación de los ambientes y su mantenimiento invitan a la mejora continua del servicio.

Tabla 46 Los procesos administrativos (matrícula, trámites, varios) son ágiles.

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	20	20	44,4	44,4
	satisfaccion	23	43	51,1	95,6
	complacencia	2	45	4,4	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio. Respecto a la agilidad en los procesos administrativos el 51,1% refiere satisfacción mientras que el 44,4% indica lo contrario, quizá sería una buena idea mejorar los aspectos burocráticos de tales procesos administrativos en bien de los usuarios.

Tabla 47 La administración es eficaz para solucionar problemas.

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	21	21	46,7	46,7
	satisfaccion	22	43	48,9	95,6
	complacencia	2	45	4,4	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

La administración eficaz para la solución de problemas es evaluada como en una cuerda floja, el 48% de encuestados refiere estar satisfecho con esta condición mientras que el 46,7% no lo está, es

probable que esta respuesta guarde relación directa con la respuesta del ítem anterior dado que la solución de problemas debe seguir también un proceso administrativo regular.

Tabla 48 El trato recibido por parte de los directivos es el adecuado

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	15	15	33,3	33,3
	satisfaccion	27	42	60,0	93,3
	complacencia	3	45	6,7	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

El acercamiento a los directivos de cualquier institución es un indicador de que el trabajo realizado en la misma es un trabajo con 'rostro humano' pues fortalece las relaciones interpersonales de los actores educativos en este caso. El 60% expresa satisfacción con el trato recibido de los directivos de la Escuela Profesional de Estomatología de la UPAGU mientras que el 33.3% refiere insatisfacción y un 6.7% está complacido en ese sentido.

Tabla 49 Según su experiencia como estudiante de la especialidad de la Escuela Profesional de Estomatología de la UPAGU, usted cómo calificaría la labor docente

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	8	8	17,8	17,8
	satisfaccion	28	36	62,2	80,0
	complacencia	9	45	20,0	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

Los estudiantes califican como satisfactoria la labor de sus docentes en un 62,2%, el 20% de encuestados expresa complacencia y solo el 17,2% indica estar insatisfecho.

Tabla 50 Según su experiencia como estudiante de la Escuela profesional de estomatología de la UPAGU, usted cómo calificaría el nivel de la Escuela Profesional de Estomatología.

		fi	FI	hi	HI
Escala	insatisfaccion	14	14	31,1	31,1
	satisfaccion	30	44	66,7	97,8
	complacencia	1	45	2,2	100,0
	Total	45		100,0	

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario de calidad de servicio académico.

En la calificación general de la escuela de estomatología de la UPAGU los estudiantes la califican en términos generales como satisfactoria de sus demandas de aprendizaje, esto se

refleja en el hecho de que el 66,7% la califica como satisfactoria y el 31,1% como insatisfactoria de sus necesidades y únicamente el 2,2% dice estar complacido con sus servicios.

Tabla 51 Resumen de respuestas cuestionario de satisfacción

Pregunta N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Prom.
Insatisfacción	24.4	37.8	40.0	48.9	17.8	40.0	40.0	40.0	28.9	20.0	31.1	51.1	51.1	26.7	37.8	31.1	37.8	44.4	46.7	33.3	17.8	31.1	35.35
Satisfacción	71.1	55.6	57.8	42.2	75.3	53.3	46.7	40.0	66.7	75.6	68.9	46.7	48.9	73.3	62.2	64.4	60.0	51.1	48.9	60.0	62.2	66.7	58.98
Complacencia	4.4	6.7	2.2	8.9	6.7	6.7	13.3	20.0	4.4	4.4	0.0	2.2	0.0	0.0	9.0	4.4	2.2	4.4	4.4	6.7	20.0	2.2	6.05

Fuente: Elaboración propia. De la tabla se deduce que, para la satisfacción se pronunciaron en un 58.98% del total de las respuestas como satisfechos, un 35.35% se pronunciaron por la insatisfacción y solo un 6.05% complacidos.

4.2. Discusión

Por su lado, Saltos y Arguello (2017) identificaron los factores de riesgo y éxito de la calidad de los servicios educativos de los estudiantes y su impacto de los factores de calidad de los servicios percibidos, derivando que, existe una alta probabilidad de que los estudiantes estén satisfechos con los servicios y recomienden a la institución. Mientras que, la presente investigación que muestra contradicción en sus resultados percibidos para la calidad de los servicios, ya que por un lado manifiesta que solamente a veces se cumplen condiciones de calidad y por otro lado las respuestas aseguran un porcentaje mayor para la satisfacción en cuanto a los servicios educativos.

Así mismo, Arias Coello (2016) señaló que la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario describiendo la aplicación del análisis y la satisfacción de un posgrado desde el punto de vista de los estudiantes, e identificaron atributos para mejorar la calidad del master como instrumento de retroalimentación para mejorar la gestión. La importancia de investigaciones como la presente, cuyos objetivos se alinean con la finalidad de aportar soluciones a temas que tienen que ver con la calidad y la satisfacción de los usuarios.

En tanto que, Dos Santos (2016) evaluó antecedentes de los servicios recibidos, en la intención de recomendarlos en un contexto universitario, entendiendo la necesidad de indagar sobre el efecto que el rendimiento académico puede tener sobre la satisfacción y la intención de recomendar el servicio. Como se deduce de la presente investigación, cuyos resultados se exhiben, existe un propósito que busca identificar si el servicio educativo universitario es satisfactorio o no.

Por su lado, Ortega (2015) contribuyó al debate universitario evaluando la calidad de la educación superior en una perspectiva multidimensional, teniendo en cuenta el conjunto de actividades desarrolladas con base en: docencia, investigación y los conceptos de innovación y transferencia de conocimiento y ese es el aporte que también se busca en la investigación que se muestra.

En tanto que, Arce (2018) investigó el grado de relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes en Tarapoto; concluyó que cuando más alta sea la calidad de los servicios académicos, existe una mayor satisfacción educativa. Tal circunstancia se muestra en la presente investigación, aún con algunas contradicciones para la calidad, sin embargo se exhibe un resultado porcentual mayoritario en cuanto a la variable satisfacción.

Tanto Novario (2018) como Suarez (2016) estudiaron el nivel de calidad de servicio educativo de nivel superior, determinando diversos grados de satisfacción, lo cual también se muestra en el presente estudio, aunque para este caso el pronunciamiento mayoritario sea satisfactorio.

Macavilca (2019) relacionó el rendimiento académico preinternado de internos de estomatología de la UPAGU y la calidad de servicio recibido por pacientes en el Hospital Regional Docente de Cajamarca, donde el 86.5% evidenciaron una calidad de servicio de nivel bajo, un 11.5% de nivel modesto y tan solo un 2% de nivel alto; mientras que Chávez y Malpica (2017) realizaron un estudio con usuarios de servicios complementarios. Los resultados de esta investigación indicaron que los estudiantes de la maestría en un 18.2% manifiestan que la calidad de los servicios complementarios a la educación, es mala; 36.4 que es regular y 36.4 que es buena. Mientras que para la variable Satisfacción un 93.3 % manifiestan un nivel de insatisfacción y un 6.1% se manifiestan ni satisfechos ni insatisfechos. Como vemos, existe una aproximación cuando se evalúa satisfacción del usuario, mientras que para la variable calidad los resultados son disímiles, entendiendo que los factores a tener en cuenta son diversos y pueden ser confundidos.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1. Conclusiones

Se llegó a determinar la calidad de servicio académico en los egresados en el 2019 de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, mediante la escala SERVQUAL, en la cual los estudiantes se inclinan por reconocer que se atiende la calidad en un porcentaje mayoritario A Veces.

En cuanto a la satisfacción, los egresados en el 2019 de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, se manifestaron mayoritariamente por reconocer que se encuentran satisfechos.

Respecto de relacionar calidad de servicio y satisfacción en los egresados de 2019 de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, se puede corroborar que existen contradicciones ya que, mientras para la calidad de servicio académico la mayoría reconoce que se cumple solo A Veces, para la satisfacción mayoritariamente se inclinan por reconocer que existe satisfacción al recibir los servicios.

5.2. Sugerencias

- a. A la Escuela de Posgrado EPU de la UPAGU tenga en cuenta los hallazgos encontrados a fin de mejorar la gestión de la educación para obtener mayor calidad.
- b. A la EPU UPAGU aproveche estudios similares que pueden servir como instrumentos para determinar situaciones que podrían comprometer los estándares de calidad de sus estudiantes.
- c. Al personal directivo de la UPAGU, mantener un mejor nivel de comunicación con los usuarios de sus servicios, escuchar sus opiniones e implementar canales eficientes de relacionamiento.

Referencias

- Arce, A. (2018). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Arias Coello, A. (2016). *Evaluación de la calidad del master en Gestión de la documentación, Bibliotecas y Archivos de la Universidad Complutense de Madrid*. España: Universidad Complutense de Madrid. doi:10.1016/j.ibbai. 2016.10.004
- Baquero, J. (2005). *Marketing de clientes: Como mantener, fidelizar y conseguir nuevos clientes*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Begazo, J. (2006). ¿Cómo medimos el servicio? Revisión de la Investigación. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM*. 9(18), Lima, diciembre 2006.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México DF: PEARSON, 2006.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: PEARSON.
- Bullón, S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de Calidad Cuarta Edición*. México DF: Mc Graw Hill Interamericana Ediciones.
- Cerna, C. (2018). *Investigación científica, Método y Técnicas*. Cajamarca: Corpus Cerna Cabrera.
- Chávez, F., & Malpica, M. (2017). *Asociación entre la calidad de los servicios complementarios y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Maestría en Gestión de la Educación UPAGU 2018*. Cajamarca: UPAGU.
- Dos Santos, M. (11 de febrero de 2016). Calidad y satisfacción: El caso de la universidad de Jaén. *Resu.anuies.mx*, 79-95. Recuperado el 1 de febrero de 2018

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación, Sexta edición*. México DF: Mc Graw Hill.
- Ortega, J. (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico. Tesis doctoral*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Kotler & Keller. (2006). *Dirección de Mercadotecnia*. Hispanoamerica: Nuevo Milenio Prentice Hall.
- Novario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: Escala de múltiples ítems para medir la percepción del cliente sobre la calidad del servicio*. Cambridge Massachussets.
- Ruiz Tafoya, H. (1 de Febrero de 2019). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S1665-952X2007000100008&lng=es&tlng=es
- Saltos, W., & Arguello, W. (2017). La calidad de los servicios que perciben los estudiantes de la Universidad Nacional de Chimborazo de la ciudad de Riobamba - Ecuador. *Producción y Gestión*, 79-86. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v20i1.13517>
- Stanton, W. , (2006). *Fundamentos de Marketing*. España: Mc Graw Hill.
- Suarez, R. (2016). Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao. *Producción y Gestión*, 7-16.
- Zeithaml, V. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México DF: Mc Graw Hill.

APÉNDICES

Apéndice 1.

INSTRUMENTO PARA CALIDAD DEL SERVICIO

Escala SERVQUAL

A continuación, encontrará una serie de preguntas relacionadas a la calidad de servicio como egresado de 2018 de la Escuela Profesional de Estomatología de la UPAGU.

La siguiente escala es anónima y solo servirá para fines de investigación y propiciar la mejora de los servicios académico que recibe el alumno de estomatología de la UPAGU.

Se le solicita su colaboración rellenoando o marcando los datos según se explica:

I. Datos generales

Edad: (marcar con un círculo el rango de su edad).

Menor de 25 años

Entre 26 y 30 años

Entre 30 y 35 años

Entre 36 y 40 años

Mayor de 40 años

Sexo: (marcar con un círculo según su sexo).

Hombre

Mujer

II. Instrucciones para contestar la escala

Para contestar esta escala usted debe calificar y poner una nota de 1 a 5, en cada una de las 22 preguntas que se realizan a continuación, tanto del servicio que esperaba recibir, como del servicio que recibió.

Marque con un círculo la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder. No hay respuestas correctas o incorrectas, todas sus respuestas sirven para conocer el servicio que esperaba recibir y el servicio que recibió en la Escuela Profesional de Estomatología de la UPAGU, donde:

Puntuación (P) = Calificación		Frecuencia (F)	Ponderación
1	= Muy malo.	Nº de Veces	F x P
2	= Malo.	Nº de Veces	F x P
3	= Regular.	Nº de Veces	F x P
4	= Bueno.	Nº de Veces	F x P
5	= Muy bueno.	Nº de Veces	F

x P

III. Cuestionario

1) Frente a un problema el personal de la Escuela Profesional de Estomatología de la UPAGU muestra interés en solucionarlo.

Servicio que esperaba recibir					Servicio que recibió				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

2) El personal administrativo presta sus servicios en el tiempo prometido.

Servicio que esperaba recibir					Servicio que recibió				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

3) El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los alumnos.

Servicio que esperaba recibir					Servicio que recibió				
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

4) Los servicios prestados en la Escuela Profesional de Estomatología de la UPAGU son adecuados.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

5) Los estudiantes, son atendidos con amabilidad y oportunamente.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

6) Los procesos para la tramitación son claros y concisos.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

7) Las asesorías de los docentes son personalizadas.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

8) Los horarios publicados para el dictado de materias son en diferentes turnos.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

9) La atención por parte del personal de la Escuela Profesional de Estomatología de la UPAGU es personalizada.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

10) Las instalaciones para el desarrollo de clases son espaciosos.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

11) Se evidencian equipos para cada alumno en los laboratorios.

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

12) El alumno de la Escuela Profesional de Estomatología de la UPAGU se muestra satisfecho con los servicios.

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

13) El personal administrativo y plana docente es eficiente.

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

14) Existe una publicación anticipada y comprensible de requisitos para la matrícula.

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

15) El proceso para la emisión de certificados de estudios es rápido.

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

16) El material audiovisual que usan los docentes son claros y entendibles.

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

17) El material escrito (separatas y libros) es actualizado.

Servicio que esperaba recibir

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

18) El equipamiento de los laboratorios es moderno.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

19) El equipamiento es útil para la realización de clases.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

20) El software empleado para las clases, es entendible en la Escuela Profesional de Estomatología de la UPAGU.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

21) Los ambientes de la Escuela Profesional de Estomatología de la UPAGU están ordenados.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

22) Las aulas de clases, laboratorios y área de atención al público muestran pulcritud.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5

Servicio que recibió

1 2 3 4 5

Muchas gracias por completar las preguntas.

Apéndice 2.

INSTRUMENTO PARA SATISFACCIÓN

Cuestionario de satisfacción

CRITERIOS:

1. Insatisfacción
2. Satisfacción
3. Complacencia

Encierre con un circulo el valor que corresponde a su respuesta.

PREGUNTAS:

1. ¿Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

2. ¿El equipamiento (laboratorio, salas de informática, etc.) es adecuado?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

3. ¿La bibliografía disponible es suficiente?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

4. ¿Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

5. ¿El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

6. ¿Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

7. ¿El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza-aprendizaje?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

8. ¿El trato recibido de los profesores es adecuado?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

9. ¿Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

10. ¿El currículo (contenidos, actividades, prácticas) es adecuado?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

11. ¿Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información entre la comunidad educativa son adecuados?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

12. ¿Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

13. ¿El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

14. ¿El clima de convivencia y las relaciones humanas es adecuado?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

15. ¿Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuadas?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

16. ¿Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

17. ¿Las instalaciones y su mantenimiento son adecuados para desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

18. ¿Los procesos administrativos (matricula, trámites varios) son ágiles?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

19. ¿La administración es eficaz para solucionar problemas?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

20. ¿El trato recibido por parte de los directivos es el adecuado?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

21. ¿Según su experiencia como estudiante de la especialidad de la Escuela Profesional de Estomatología de la UPAGU, usted cómo calificaría la labor docente?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

22. ¿Según su experiencia, como estudiante de la especialidad de la Escuela Profesional de Estomatología de la UPAGU, usted cómo calificaría el nivel de la Escuela Profesional de Estomatología?

1	2	3
Insatisfacción	Satisfacción	Complacencia

Muchas gracias por completar las preguntas

