



Artículo original

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes de posgrado de una Universidad Pública de Lima

Quality of service and user satisfaction in postgraduate students of a Public University of Lima

Qualidade de serviço e satisfação do usuário em estudantes de pós-graduação de uma Universidade Pública de Lima

Carlos Alberto Peña Miranda¹



<https://orcid.org/0000-0002-4339-4615>

Elizabeth Cosi Cruz²



<https://orcid.org/0000-0002-0255-7705>

Liliana Abelina Silarayan Ruiz³



<https://orcid.org/0000-0002-6759-9615>

¹Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú



cpenam@unmsm.edu.pe

²Universidad Privada Norbert Wiener. Perú.



elizabeth.cosi@uwiener.edu.pe

³Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú



liliana.silarayan@usil.pe

Recibido: 02 de noviembre, 2023

Aceptado: 29 de abril, 2024

RESUMEN

La Universidad Nacional y, particularmente, la escuela de posgrado, tienen la tarea de brindar un servicio de calidad que genere satisfacción entre sus estudiantes. Esto es fundamental para mejorar la calidad de los programas de posgrado. La investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existen entre la calidad del servicio universitario ofrecido con la satisfacción del usuario en estudiantes de posgrado de una Universidad Pública de Lima. Para lograrlo se utilizó un diseño no experimental, correlacional y transversal con una muestra de 180 estudiantes, a quienes se les administró el cuestionario sobre calidad del servicio universitario y el cuestionario sobre satisfacción del usuario. Los resultados obtenidos permitieron concluir que, existen relaciones significativas entre las dos variables de estudio ($r = 0.80$), así como entre sus dimensiones que componen cada variable.

Palabras clave: Calidad de la educación; calidad del entorno; educación; satisfacción profesional; aprendizaje.

ABSTRACT

The National University and, particularly, the graduate school, have the task of providing a quality service that generates satisfaction among its students. This is essential to improve the quality of graduate programs. This research aims to establish whether satisfaction with the quality of university service in postgraduate students is related. To achieve this, a non-experimental, correlational and transversal design was used with a sample of 180 students, to whom the questionnaire on quality of university service and the questionnaire on user satisfaction were administered. The results obtained allow us to conclude that there are significant relationships between the two study variables ($r = 0.80$), as well as between

their dimensions that make up each variable.

Keywords: Quality of education; quality of the environment; education; job satisfaction; learning.

RESUMO

A Universidade Nacional e, particularmente, a pós-graduação, têm a missão de prestar um serviço de qualidade que gere satisfação aos seus alunos. Isso é essencial para melhorar a qualidade dos programas de pós-graduação. Esta pesquisa tem como objetivo estabelecer se a satisfação com a qualidade do serviço universitário em estudantes de pós-graduação está relacionada. Para isso, utilizou-se um desenho não experimental, correlacional e transversal com uma amostra de 180 estudantes, aos quais foram aplicados o questionário sobre qualidade do serviço universitário e o questionário sobre satisfação do usuário. Os resultados obtidos permitem-nos concluir que existem relações significativas entre as duas variáveis do estudo ($r = 0,80$), bem como entre as suas dimensões que compõem cada variável.

Palavras-chave: Qualidade da educação; qualidade do meio ambiente; educação; satisfação no trabalho; aprendizagem.

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio ha pasado por varias etapas desde la artesanal cuyo objetivo fue complacer al cliente hasta el proceso de calidad en el producto o servicio. En esta última etapa se determinará la competitividad de la empresa y, asimismo, el empleo de estrategias para una mejora continua al servicio del cliente. Este servicio es un requisito principal en una empresa. Esto se refleja en los niveles de competencia entre las organizaciones, quienes se han lanzado en la búsqueda y

diseño de estrategias para asegurar la calidad de los bienes y servicios. Asimismo, el avance de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) permite que empresas cambien su estilo de vida y de trabajo. Efectivamente, estos dos conceptos: calidad de servicio y satisfacción del usuario provienen de la gestión administrativa; sin embargo, en este caso, nos situamos en el sector de educación universitaria, nivel posgrado. Por esta razón, la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en estudiantes de posgrado están relacionados entre sí.

En este contexto, la universidad, como institución académica que forma los nuevos profesionales que la nación requiere, está obligada a redefinir sus estándares de calidad a fin de adecuarse a los cambios sociales. Para ello, formular un plan de gestión de la calidad total se convierte relevante en la medida que se defina al consumidor o cliente como aquella persona que va a recibir o consumir los productos o servicios de la institución.

La satisfacción estudiantil es una percepción de placer o de rechazo con respecto a las expectativas que se tiene de un objeto, proceso o resultado. Es decir, si la expectativa es positiva entonces el estudiante percibe satisfacción; mientras que, esta misma experiencia es negativa, percibirá un rechazo. Otros aspectos relevantes son la confianza, empatía, capacidad de respuesta accesibilidad, aspectos tangibles (Kotler y Keller, 2006). Otro punto de vista es de Mireles y García (2022), quien señala que la satisfacción de los estudiantes responde a necesidades básicas como psicológicas, alimentación, económicas, educativas) durante su estadía en la universidad.

La satisfacción se ha convertido en un indicador básico para determinar la eficiencia del servicio académico, administrativo e infraestructura. Asimismo, la satisfacción del estudiante de cómo percibe el servicio es importante para la institución u organización educativa. Esta actitud servirá para mejorar la gestión de procesos y el incremento de nuevos

programas académicos en la universidad. Por consiguiente, la búsqueda de calidad en el sector universitario es una tarea que se debe asumir con total dedicación y responsabilidad. Por consiguiente, la calidad de vida universitaria influye en la experiencia que tiene el estudiante con respecto al servicio que recibe; pues al ser positiva gana prestigio (Terrazas y Almeida, 2020).

La calidad de servicio es un proceso de percepción entre expectativas y experiencias que tienen los sujetos acerca de un objeto, proceso o institución. Es importante destacar que la competencia del cuerpo docente, organización de la enseñanza, comunicación, actitudes y comportamientos del cuerpo docente, instalaciones y equipamientos, evaluaciones y efectividad de los procesos administrativo son aspectos relevantes al momento que el estudiante elige un determinado servicio (Bravo et al., 2020)

La calidad de servicio es un aspecto importante para toda institución porque es la imagen que proyectará hacia el exterior. Esta imagen ayuda a la fidelidad de los estudiantes en la medida a las expectativas que tiene y su percepción del servicio que está recibiendo en un determinado momento (Zeithaml y Parasuraman, 2004). Un ejemplo de calidad del servicio y satisfacción en los estudiantes es México; pues desde el año 1991 crearon el Programa Nacional de Posgrado de Calidad (PNPC) a través del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) y la Subsecretaría de Educación Superior (SES) de la Secretaría de Educación Pública (SEP). Mediante estas dos instituciones fomentaron procesos formativos con rigurosos procesos de evaluación con estándares de calidad. Por esta razón, se garantiza una educación de calidad (CONACYT, 2021).

Un aspecto importante a tener en cuenta es la producción académica de artículos científicos en estudiantes de posgrado. Según Mapén et al. (2020), la importancia en impulsar y generar el conocimiento es determinante para posicionar posgrado no

solo a nivel nacional, sino en el ámbito internacional.

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existen entre la calidad del servicio universitario ofrecido con la satisfacción del usuario en estudiantes de posgrado de una Universidad Pública de Lima

MÉTODOS

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo. El diseño utilizado fue no experimental, correlacional y de tipo transversal. Es transversal porque nos permitió recopilar y analizar la información recolectada en un tiempo determinado; es correlacional porque tuvo objetivo describir las relaciones entre dos variables que han sido sometidas a estudio y es no experimental porque no se controló ni manipuló las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

La población estuvo compuesta por estudiantes de la maestría de la Escuela de Posgrado de una Universidad Pública de Lima. La muestra se conformó por 180 estudiantes. El criterio de inclusión fue ser estudiante regular de las maestrías de la Escuela de Posgrado y dar su conformidad para participar en el estudio.

La recolección de datos se realizó mediante el formato *Google forms*. Los estudiantes respondieron dos cuestionarios: calidad de servicio universitario y satisfacción del usuario. El primero constó de 39 preguntas y están distribuidas en siete escalas; mientras que el segundo, de 33 preguntas que están distribuidas en cinco escalas. En ambos instrumentos se comprobó la prueba de validez y confiabilidad para su aplicación.

El primer instrumento ha sido distribuido en siete escalas independientes: competencia del cuerpo docente, organización de la enseñanza, comunicación, actitudes y

comportamientos del cuerpo docente, instalaciones y equipamientos, evaluaciones y efectividad de los procesos administrativo (Tumino y Poitevin, 2013); cuyas respuestas corresponden al modelo Likert del 1 al 5. Los autores de este cuestionario se preocuparon por establecer los niveles de validez y confiabilidad. Estos valores fueron ratificados en la presente investigación con un alfa de Cronbach de 0.793 para la confiabilidad. La validez del instrumento, realizada a través del análisis factorial exploratorio da un resultado bastante significativo (KMO = 0.771), de la misma manera la prueba de esfericidad de Bartlett presenta un valor que puede considerarse como significativo. Los resultados obtenidos confirman la existencia de un factor único que explica 70,47% de la varianza general, por lo que se puede concluir que la prueba presenta validez de constructo.

El segundo instrumento es el cuestionario sobre satisfacción del usuario han sido distribuidos en cinco escalas independientes: confianza, empatía, capacidad de respuesta, accesibilidad y aspectos tangibles; cuyas respuestas corresponden al modelo Likert de cinco puntos. La confiabilidad, efectuada a través del coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach, da un resultado valor significativo de 0.940, lo cual muestra que el instrumento es confiable. La validez del instrumento, da un resultado bastante significativo (KMO = 0.888), de la misma manera el test de esfericidad de Bartlett alcanza un valor que puede considerarse como significativo. Los resultados obtenidos confirman la existencia de un factor único que explica 81,95% de la varianza general, por lo que se concluye que la prueba de satisfacción del usuario, presenta validez de constructo.

El procesamiento de los datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 27. Se realizaron análisis descriptivos, media y desviación estándar, la prueba de normalidad se calculó con el estadístico de Shapiro-Wilk cuyos resultados recomiendan la utilización de estadísticos

no paramétricos, razón por la cual se utilizó la rho de Spearman.

RESULTADOS

A continuación se presenta los resultados obtenidos con el software estadístico SPSS, en relación a las dos variables de estudio.

Tabla 1- Distribución normal de las variables en estudio

Variable	Media	D. E.	Shapiro-Wilk	Sig.
Competencia del cuerpo docente	16.86	3.72	.980	.010
Organización de la enseñanza	12.12	3.60	.960	.000
Comunicación	17.31	3.46	.950	.000
Actitudes y comportamientos	15.01	2.19	.926	.000
Instalaciones y equipamientos	23.60	3.28	.965	.000
Evaluaciones	24.17	3.01	.964	.000
Efectividad de procesos administrativos	21.52	4.11	.935	.000
Confianza	25.17	4.41	.934	.000
Empatía	23.87	3.89	.974	.002
Capacidad de respuesta	23.70	4.18	.987	.100
Accesibilidad	15.62	2.98	.981	.013
Aspectos tangibles	24.63	4.32	.952	.000

Efectuados los análisis de normalidad de los datos recolectados, los resultados que se obtienen de la prueba de Shapiro-Wilk (tabla 1) indican que, estos no se aproximan a la curva normal, razón por la cual es conveniente la utilización de estadísticos no paramétricos en la realización de los análisis de datos que permitan realizar una correcta prueba de hipótesis.

Tabla 2- Nivel de correlación entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción del usuario

Variabes	Satisfacción del usuario	r2
Calidad del servicio	0.80***	0.64

La realización de los análisis de correlación utilizando el estadístico no paramétrico rho de Spearman (tabla 2) nos informan que las correlaciones entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, son significativa y positiva ($r = 0.80$).

Tabla 3- Nivel de correlación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario y la calidad del servicio

Variabes	Calidad servicio	del r2
Confianza	0.70***	0.49
Empatía	0.73***	0.53
Capacidad de respuesta	0.71***	0.50
Accesibilidad	0.72***	0.52
Aspectos tangibles	0.70***	0.49

La realización de los análisis de correlación utilizando el estadístico no paramétrico rho de Spearman (tabla 3) nos informan que las correlaciones entre las dimensiones de la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, son significativas y positivas. De acuerdo con Cohen (1988), se trata de correlaciones que pueden tipificarse como grandes en todos los casos.

Tabla 4- Cálculo de la correlación entre las dimensiones que compone cada variable

Variabes	CO	r2	EM	r2	CR	r2	AC	r2	AT	r2
Competencia del cuerpo docente	0.52**	0.27	0.59**	0.35	0.56**	0.31	0.60**	0.36	0.53**	0.28
Organización de la enseñanza	0.53**	0.28	0.49**	0.24	0.50**	0.25	0.50**	0.25	0.50**	0.25
Comunicación	0.61**	0.37	0.60**	0.36	0.56**	0.31	0.62**	0.38	0.61**	0.37
Actitudes y comportamientos	0.61**	0.37	0.53**	0.28	0.50**	0.25	0.59**	0.35	0.58**	0.34
Instalaciones y equipamientos	0.43**	0.18	0.46**	0.21	0.44**	0.19	0.43**	0.18	0.46**	0.21
Evaluaciones	0.63**	0.40	0.61**	0.37	0.60**	0.36	0.59**	0.35	0.60**	0.36
Efectividad de procesos adm	0.53**	0.28	0.52**	0.27	0.56**	0.31	0.56**	0.31	0.49**	0.24

Nota. CO = Confianza, EM = Empatía, CR = Capacidad de respuesta, AC = Accesibilidad, AT = Aspectos tangibles

La realización de los análisis de correlación utilizando el estadístico no paramétrico rho de Spearman (tabla 4) nos informan que las correlaciones entre las dimensiones de la calidad de servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario, son significativas y positivas, sin embargo, la fuerza de las correlaciones es diferente si se considera lo propuesto por Cohen (1988) donde: $r = .10$ hasta $.23$ es leve; $r = .24$ hasta $.36$ es moderada; y $r = .37$ o más, es fuerte.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación evidencia que la satisfacción de la calidad del servicio universitario en los estudiantes de la Escuela de Posgrado se vincula significativa, toda vez que alcanzó un coeficiente de correlación de 0,80. El resultado es similar a los que han reportado investigadores como Torres y Araya-Castillo (2010); Araya-Castillo (2013) y Marzo, Pedraja y Rivera (2005), en el sentido de que la calidad del servicio educativo en la educación superior, debe guardar relación con la satisfacción de los estudiantes, lo que se va a ver reflejado en el comportamiento de estos estudiantes.

Vázquez (2013) señala que la calidad de un servicio debe evaluarse a partir de la satisfacción que proporciona al usuario. De acuerdo a ello, es necesario que, al realizar los niveles de medición de la calidad universitaria, se tenga que enfatizar en los niveles de satisfacción que tienen los estudiantes con los servicios recibidos, en particular en los que se refiere a sus docentes y la administración universitaria (Vergara y Quesada, 2011).

Finalmente, las dimensiones de la calidad del servicio se relacionan significativamente con las dimensiones de la satisfacción del usuario, los resultados

estadísticos determino una correlación significativa y positiva, por lo que se puede afirmar, que las universidades tienen compromisos que están orientados a formar profesional altamente calificados, por lo que se debe buscar brindar un buen servicio de calidad, pero también debe comprometerse a trabajar para lograr un desarrollo sostenible. Desde este punto de vista, el trabajo académico desarrollado por las universidades, debe entenderse como un proceso en el que se va a dar cumplimiento a la misión, visión y valores que se ha establecido (Martín, 2018).

Se evidenció una relación positiva entre las dos variables de estudio: calidad de servicio y satisfacción del usuario. Además, se demostró que existen correlaciones significativas y positivas entre las dimensiones que componen cada variable.

Esto nos permite reafirmar que tanto la calidad del servicio universitario y la satisfacción del usuario son dos elementos fundamentales que la universidad debe atender si se quiere garantizar una excelente formación académica tanto en el pre como en el posgrado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bravo, E., Lora, L. y Berastegui, Y. (2020). Neuroliderazgo como estrategia para el fortalecimiento de la gestión directiva en instituciones educativas. *Actualidades Investigativas en Educación*, 20(1), 29-29. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v20n1/1409-4703-aie-20-01-416.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. (2021). *Programa Nacional de Posgrado de Calidad*. <https://conahcyt.mx/wpcontent/uploads/convocatorias/PNPC/2021/TerminosReferenciaRenovacion2021.pdf>
- Mapén, F., Becerra, A. y Martínez, G. (2020). Importancia y satisfacción de los servicios universitarios en posgrado desde la perspectiva estudiantil. *Revista San Gregorio*, 38, 15-26. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/n38/2528-7907-rsan-38-00015.pdf>
- Mireles, M. y García, J. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2), 610-626. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/47621>
- Kotler, P., y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing* (12 ed.). Pearson Educación. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=CoHT8SmJVDQC&oi=fnd&pg=PP33&dq=Lane+Keller+-+articulos&ots=l7rIPyyPTn&sig=miT1YJXsnf5dXbQxh82Y-eOkkd8#v=onepage&q=Lane%20Keller-%20articulos&f=false>
- Martín, V. (2018). *Calidad y responsabilidad social en la educación superior*. En Grimaldo, H. (2018). *El rol de la educación superior de cara a los desafíos sociales de América Latina y el Caribe*. (p. 17-34). UNESCO - IESALC y UNC. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60430753003>
- Terrazas, B. y Almeida, R. (2020). Análisis de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria en las universidades privadas. *Perspectivas*, 23(45), pp. 7-32. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n45/n45_a02.pdf
- Torres, E. y Araya-Castillo, L. (2010). Construcción de una escala para

medir la calidad del servicio de las universidades: una aplicación al contexto chileno. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(1), 54-67.

Tumino, M. y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad del servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 12(2) 63-84.

Vázquez, A. (2013). Calidad educativa. *Investigación Educativa*, 17(2).

Vergara, J. C. y Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 108-122.

Zeithaml, V. & Parasuraman, A. (2004). *Service Quality*. Cambridge, MI, USA: Marketing Science Institute (2004), p. 86.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores:

Los autores participaron en el diseño y redacción del artículo, en la búsqueda y análisis de la información contenida en la bibliografía consultada.

Citar como

Peña Miranda, C.A, Cosi Cruz, E., Silarayan Ruiz, L.A. (2024) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes de posgrado de una Universidad Pública de Lima. *Mendive. Revista de Educación*, 22(2), e3857.
<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/3857>



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)