



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
ESCUELA DE POSGRADO

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO  
EN ESTUDIANTES DE TERAPIA  
FAMILIAR SISTÉMICA 2015-2017 DE  
UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE  
LIMA

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN  
EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN  
EDUCACION SUPERIOR

GRACIELA ELVIRA CEVALLOS MENDOZA

LIMA - PERÚ

2020

## **JURADOS DE TESIS**

**PRESIDENTE**

Dra. Olga Bardales Mendoza

**SECRETARIA**

Mg. Lissy Canal Enriquez

**VOCAL**

Dr. Jorge Jaime Cárdenas

**ASESOR DE TESIS**

Dra. Esther Alicia Castro Célis

A Abe y Elvi, por su curiosidad e inspiración  
en recordarnos siempre *“hacer lo imposible  
para dar lo mejor”*

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Dra. Alicia Castro Célis, por la guía y motivación que me brindó desde el inicio de la maestría hasta la culminación de la investigación.

Al equipo de docentes y personal administrativo de la Maestría en Educación con mención en Docencia e Investigación en educación superior por compartir sus conocimientos, experiencia, motivación constante para innovar nuestro trabajo.

A la universidad pública que me brindó la oportunidad de llevar a cabo la presente investigación.

Al equipo de PRONABEC por brindarme la beca de estudios.

## INDICE

	Pág.
<b>INTRODUCCION</b>	1
<b>CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Objetivos de la investigación	6
1.3 Justificación de la investigación	7
<b>CAPITULO II MARCO TEÓRICO</b>	9
2.1 Antecedentes	9
2.2 Bases Teóricas	14
2.2.1 Concepto de calidad	14
2.2.2 Calidad en la educación superior	16
2.2.3 Calidad de servicio	19
2.2.4 Modelos para evaluar la calidad del servicio educativo en educación superior	21
2.2.5 Dimensiones del modelo HEDQUAL	23
2.3 Normativa para la calidad educativa	26
<b>CAPITULO III SISTEMA DE HIPÓTESIS</b>	29
3.1. Hipótesis general	29
3.2 Hipótesis específicas	29
<b>CAPITULO IV METODOLOGÍA</b>	31
4.1 Tipo y nivel de investigación	31
4.2 Diseño de la investigación	31
4.3 Población y muestra	32

4.4 Operacionalización de la variable	34
4.5 Técnicas e instrumentos	37
4.6 Plan de análisis	40
4.7 Consideraciones Éticas	40
<b>CAPITULO V RESULTADOS</b>	42
<b>CAPITULO VI DISCUSIÓN</b>	55
<b>CAPITULO VII CONCLUSIONES</b>	61
<b>CAPITULO VIII RECOMENDACIONES</b>	63
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	65
<b>ANEXOS</b>	

## INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Población según promoción	32
Tabla 2. Distribución de frecuencias y porcentajes de la muestra según promoción 2015 y promoción 2017 de la Especialidad Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima	34
Tabla 3. Operacionalización de la variable	35
Tabla 4. Análisis de la confiabilidad de valoración de la Calidad del Servicio Educativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima	39
Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentajes valoración Calidad Educativa de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima	42
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes valoración Calidad Académica de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima	43
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes valoración Calidad Servicio Administrativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima	44



Tabla 8.	Distribución de frecuencias y porcentajes valoración Calidad Servicio Biblioteca de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima	45
Tabla 9.	Distribución de frecuencias y porcentajes valoración Calidad Servicio de Soporte de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima	46
Tabla 10.	Distribución de frecuencias y porcentajes valoración Calidad Oportunidades de Carrera de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima	47
Tabla 11.	Prueba de bondad de ajuste a la curva normal de Kolgomorov – Smirnov del instrumento Calidad del Servicio Educativo	48
Tabla 12.	Estadísticos descriptivos Calidad académica por promoción	49
Tabla 13.	Comparación de medias Calidad académica según promoción	49
Tabla 14.	Estadísticos descriptivos Calidad de servicios administrativos por promoción	50
Tabla 15.	Comparación de medias Calidad de servicios administrativos, según promoción	50
Tabla 16.	Estadísticos descriptivos Calidad de los servicios de biblioteca por promoción	51
Tabla 17.	Comparación de medias Calidad de los servicios de biblioteca, según promoción	51

Tabla 18. Estadísticos descriptivos Calidad de los servicios de soporte por promoción	52
Tabla 19. Comparación de medias Calidad de los servicios de soporte según promoción	52
Tabla 20. Estadísticos descriptivos del sub test Calidad de Oportunidades de carrera por promoción	53
Tabla 21. Comparación de medias del sub test Calidad de Oportunidades de carrera, según promoción	53
Tabla 22. Estadístico descriptivo de la Calidad del servicio educativo	54
Tabla 23. Comparación de medias de la Calidad del servicio educativo según promoción	54

## INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Calidad educativa	43
Figura 2. Calidad académica	44
Figura 3. Servicio administrativo	45
Figura 4. Servicio de biblioteca	46
Figura 5. Servicio de soporte	47
Figura 6. Oportunidades de carrera	48

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal comparar la valoración que dieron los estudiantes de la promoción 2015 y promoción 2017, a la calidad del servicio educativo que recibieron en la Especialidad en Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.

La investigación de naturaleza cuantitativa no experimental, con diseño descriptivo comparativo. Se aplicó el cuestionario HEDQUAL que comprende las dimensiones de calidad académica, calidad administrativa, calidad de los servicios de biblioteca, calidad de servicios de soporte y calidad de oportunidades de carrera; a una muestra no probabilística e intencional conformada por 72 estudiantes de sexo femenino quienes trabajaban en instituciones públicas de salud en la ciudad de Lima, sus edades comprendían entre los 30 a 68 años. La confiabilidad del instrumento alcanzó un valor Alfa de Cronbach igual a .824

Para el análisis de comparación entre la promoción 2015 y promoción 2017 se aplicó la t de Student para dos muestras independientes. No se encontraron diferencias significativas entre ambos grupos.

Se concluye que no existen diferencias significativas entre las promociones 2015 y promoción 2017 de la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.

**Palabras clave:** Calidad, Servicio Educativo, Terapia Familiar Sistémica

## **ABSTRAC**

The main goal of this study was to compare the 2015 and 2017 graduating university students' perception about the quality of the educational service from post graduate studies program in the Specialty in Systemic Family Therapy in the public University of Lima.

It is a quantitative non-experimental investigation of descriptive comparative design. The questionnaire HEDQUAL has been applied, which includes the dimensions of academic quality, administrative quality, quality of library service, quality of support service and quality of career opportunities. This questionnaire is a non-probabilistic and intentional sample which was made up of 72 students, all females who were working in health public institutions in the city of Lima whose ages ranged from 30 to 68 years old. The consistency of this tool reached an Alpha score of Cronbach .824

For data analysis and comparison between the 2015 and 2017 graduating students, the T Student distribution was applied for two independent samples. These observations showed that there are no significant differences.

Therefore, it is concluded that there are no significant variances between both 2015 and 2017 graduating students from post graduate studies program in Systemic Family Therapy in the public University of Lima.

**Key words:** Quality, Educational Service, Systemic Family Therapy.

## INTRODUCCION

La educación superior en la actualidad se encuentra frente a diversos desafíos que inciden en el resultado de profesionales competentes, tales como contar con docentes preparados que aseguren los procesos de enseñanza aprendizaje y cumplimiento de los sílabos, que los planes educativos respondan a las características socio económicas y culturales del contexto, así como también generar sinergias con el contexto laboral, contar con los recursos humanos y físicos acorde a los criterios de calidad establecidos por las políticas nacionales adscritas a las políticas educativas internacionales que enfatizan la importancia de brindar conocimientos actualizados y especializados que promuevan el aprendizaje permanentemente y el aseguramiento de la calidad en todos sus procesos.

Si nos preguntamos qué determina la calidad en la educación superior, encontramos una serie de respuestas pragmáticas, algunos mencionarán que tener una educación de calidad les permite aumentar sus ingresos económicos, otros que la calidad radica en tener mayores conocimientos de los que solían tener antes.

La calidad en la educación superior comprende mucho más que respuestas individuales, implica que todas las partes que interactúan en el sistema educativo asumen el compromiso y la responsabilidad de cumplir los objetivos propuestos de manera eficiente y efectiva.

En la última década diversos especialistas se han enfocado en construir medidas que ayuden a determinar cuándo una educación superior es considerada de calidad, para ello, consideraron diversos factores decisivos tales como: académico, docente, bibliotecas, administrativo, infraestructura, etc.

En la presente investigación se busca responder si existen diferencias en la calidad del servicio educativo entre los estudiantes de la promoción 2015 y promoción 2017 de la especialidad en Terapia Familiar de una universidad pública de Lima. Para lo cual se aplicó a una muestra de 72 estudiantes el cuestionario HEDQUAL, creado por Icli, G. y Anil, K. (2014) que comprende las dimensiones de calidad académica, calidad del servicio administrativo, calidad de los servicios de biblioteca, calidad de servicios de soporte y calidad de oportunidades de carrera.

La presente investigación se ha organizado en ocho capítulos. En el primero se presenta el planteamiento del problema, los objetivos y justificación. El segundo capítulo trata sobre los antecedentes y las bases teóricas de la calidad del servicio educativo.

En el tercero se plantea la hipótesis general y las hipótesis específicas de estudio, mientras que en el cuarto capítulo se presenta la metodología aplicada, la cual comprende el diseño de estudio, población, muestra, operacionalización de la variable, técnica e instrumento, el plan de análisis y las consideraciones éticas.

En el quinto capítulo se muestran los resultados obtenidos. En el sexto capítulo se presenta la discusión y análisis de los resultados y, finalmente, en el séptimo y octavo capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Planteamiento del problema**

La calidad ha sido definida por Ishikawa (1985) como la identificación de necesidades de los consumidores y el cumplimiento mismo mediante el producto ofrecido. También fue uno de los primeros en mencionar que la calidad empieza con la educación y termina con la educación, enfatizó que cada uno de los empleados eran parte de la calidad por lo que resaltó la importancia de capacitar a todo el personal de la empresa sin distinción alguna, generando círculos de calidad para compartir conocimientos, hablar de los problemas y buscar soluciones de modo que el producto se ajustaba a las preferencias del cliente.

Desde el ámbito educativo Tobón, Rial, Carretero y García (2006) señalan que la calidad implica tener en cuenta las necesidades y expectativas de los estudiantes y de su comunidad, la gestión de los recursos físicos y humanos para que coadyuve en la formación integral, que debe incidir en los aspectos de solidaridad, autonomía y emprendimiento responsable de los estudiantes.



En nuestro país, mediante la Ley General de Educación N°28044, se define la calidad de la educación como la formación del más alto nivel que deben obtener las personas para afrontar desafíos, aprender a lo largo de su vida y aplicar su ciudadanía de manera democrática, y los factores que contribuyen a ello son los lineamientos del proceso educativo en concordancia con la ley, currículos adaptados a los diferentes niveles y modalidades, inversión mínima del estudiante, materiales, docentes y autoridades con el perfil idóneo, infraestructura y equipamiento, acorde a las necesidades y tiempos actuales, investigación y clima organizacional que promueva el óptimo desarrollo educativo.

Con la finalidad de garantizar la calidad de la educación se creó el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE (2016) que tiene como base la educación como un derecho fundamental y ratifica la educación con calidad como un bien público al servicio de los ciudadanos y al estudiante como el centro del proceso educativo y principal sujeto de derechos. Ha desarrollado un modelo nacional para la evaluación, acreditación y certificación del cumplimiento mínimo de calidad educativa que debe brindar cada institución pública o privada.

Entre uno de los principios de calidad que se plantea, según la Norma Internacional de Calidad para las organizaciones educativas ISO 21001:2018, se identifica a los estudiantes como los principales beneficiarios del sistema educativo y establece los requisitos que deben cumplir las organizaciones para satisfacer sus requerimientos basados en las necesidades y las expectativas de quienes utilizan dichos servicios.

Es así que en este contexto sobre la calidad del servicio educativo se requiere revisar aspectos como el bajo nivel de investigación, los perfiles de egreso que no responden al plan educativo afectando la eficacia en la formación integral de competencias en el estudiante para un trabajo objetivo y eficiente.

También se encuentra débil acompañamiento en las practicas propuestas por la universidad que no facilita la participación activa de cada uno de los estudiantes por lo que algunos de ellos se quedan como observadores sin poder asumir el rol de terapeuta o coterapeuta. Así también, la biblioteca requiere de material físico y digital actualizado y especializado.

En la parte docente, se aprecia procesos de enseñanza en educación superior repetitivos, poco manejo en la aplicación de nuevas estrategias para la enseñanza-aprendizaje y evaluación acorde con los tiempos actuales, entre otros aspectos, que dificultan el logro de los objetivos propuestos por la universidad, afectando a los estudiantes cuando egresan y se enfrentan al mercado laboral de competencias profesionales.

Los resultados que se encontrarán en la investigación permitirán proponer posibles mejoras para ser consideradas en los servicios académicos, administrativos, biblioteca, soporte y oportunidades de carrera; de modo que la formación académica de los estudiantes de la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública pueda alcanzar un nivel eficiente de acuerdo a los estándares establecidos a nivel nacional e internacional.

Por la situación antes descrita, se requiere conocer la opinión de los estudiantes sobre el servicio educativo que recibieron, por lo que se formula la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuál será la valoración de la calidad del servicio educativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Comparar la valoración calidad del servicio educativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública en Lima.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- 1) Determinar la valoración calidad académica de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública en Lima.
- 2) Determinar la valoración calidad del servicio administrativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública en Lima.
- 3) Determinar la valoración calidad de los servicios de biblioteca de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad en Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.

- 4) Determinar la valoración calidad de los servicios de soporte de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública en Lima.
- 5) Determinar la valoración calidad en proporcionar oportunidades de carrera de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública en Lima.
- 6) Comparar la valoración calidad del servicio educativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública en Lima.

### **1.3 Justificación**

El desarrollo profesional en la Especialidad en Terapia Familiar Sistémica es de importancia para nuestro país, si se toma en cuenta la interacción constante que tienen los profesionales de Trabajo Social con las familias que acuden a las instituciones de salud y salud mental por presentar casos de violencia familiar. Por lo que se requiere conocer la opinión de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo que recibieron en la Especialidad en mención; siendo una investigación relevante porque permitirá identificar desde las perspectivas profesionales de los estudiantes qué aspectos sirvieron o requieren mejoras.

Los resultados contribuirán a la reflexión objetiva sobre la calidad del servicio educativo que brinda la institución universitaria acorde con los objetivos de la especialización, el contexto social y los aspectos que determinan la calidad educativa:

cómo los docentes impartirán las clases con temas actuales, vigentes, coherentes y pertinentes con el plan de estudios de la especialidad.

Del mismo modo, cómo debería ser la interrelación entre los docentes y estudiantes de modo que genere confianza y motivación para el aprendizaje; así como también la comunicación del personal administrativo para brindar información rápida y eficaz; de reflexionar sobre la calidad de las instalaciones, de cómo el servicio de biblioteca contribuirá en facilitar la bibliografía actualizada acorde a la especialidad.

Finalmente, de cómo deberían equiparse las aulas para facilitar el aprendizaje teórico y práctico de modo que los estudiantes puedan alcanzar altos niveles de aprendizaje y desarrollar las habilidades que desempeñarán en sus centros laborales de donde proceden o en futuras recolocaciones laborales.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1 Antecedentes**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Fueron revisados diversos trabajos a nivel internacional, entre los cuales se han considerado como referencias los siguientes:

Surdez-Pérez, Sandoval-Caraveo y Lamoyi-Bocanegra (2018), realizaron el estudio Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. El objetivo del estudio fue identificar la satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad educativa a través de un cuestionario que contiene cuatro elementos enseñanza-aprendizaje, trato recibido, infraestructura y autorrealización. Se aplicó a una muestra de 380 estudiantes de los programas de pregrado en una universidad pública del sur de México, concluyendo que la mayoría de los estudiantes muestra insatisfacción con algún elemento y una cuarta parte siente total insatisfacción.

Del mismo modo, Torres, Souza, Soares, M. y Soares, J. (2018), realizaron un estudio sobre la Evaluación de la calidad en la educación superior, a partir de la

revisión de la literatura sobre satisfacción del estudiante, con el objetivo de analizar la calidad y la satisfacción de los estudiantes en educación superior con relación a la educación recibida. Encontraron coincidencias entre algunos autores que mencionan la relación entre la motivación, retención, captación de recursos y lealtad con la infraestructura, lo cual tiene un efecto relevante en el rendimiento académico de los estudiantes e influye de manera decisiva en la satisfacción. También detectaron que la relación entre la calidad de la enseñanza y el trabajo docente influye en la satisfacción de los estudiantes, como las estrategias actualizadas que emplea el docente, conocimiento sobre la materia, interés en la clase que promueva aprendizajes autónomos, colaborativos y críticos en los estudiantes.

Así también, Espinoza, González y Loyola (2018), en el estudio sobre Evaluación de la satisfacción de titulados de la carrera de psicología en Chile trazaron como objetivo identificar los aspectos que determinan la satisfacción respecto a la calidad de los programas que se encuentran estudiando a través de las dimensiones de infraestructura, empleo y calidad percibida de la carrera. La investigación fue de tipo exploratorio, trabajaron con una muestra probabilística de 165 titulados de tres universidades. Encontraron que la satisfacción de las tres dimensiones se encuentra relacionada con el prestigio de la universidad, y la calidad del programa con la satisfacción del empleo y evaluación de la infraestructura.

Por su parte, Poffo y Verdinelli (2017), en su investigación: Sistemas de evaluación de la calidad de servicios de los institutos de educación superior: Revisión de modelos existentes, Universidad del Valle de Itajai, Brasil, tuvieron como objetivo identificar las limitaciones y potencialidades de los principales

modelos de evaluación de la calidad de los servicios. Concluyeron que el modelo HEDQUAL permite medir la satisfacción de los estudiantes de posgrado e identificar las mejoras a realizar.

De igual forma, Palominos-Belmar, Quezada-Llanca, Osorio-Rubio, Torres-Ortega, y Lippi-Valenzuela (2016), realizaron la investigación: Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública de Chile. Con el objetivo de medir la satisfacción de los estudiantes trabajaron con una muestra de 2086 alumnos. Concluyeron que los resultados presentan una alta satisfacción general con el servicio, basado en la percepción de reputación de la universidad y un alto involucramiento del usuario en su proceso de aprendizaje. También encontraron niveles de insatisfacción en la calidad del servicio administrativo y de equipamiento e infraestructura, como en algunas variables del servicio docente.

Finalmente, Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), desarrollaron el estudio sobre Satisfacción de los estudiantes en los servicios educativos brindados por instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca, Universidad Autónoma del Estado de México. Tuvieron como objetivo realizar un diagnóstico de la satisfacción de los estudiantes, para lo cual aplicaron su instrumento a una muestra conformada por 437 estudiantes. Concluyeron que se encuentran mayormente satisfechos con la habilidad para la enseñanza por parte de los docentes y el nivel de autorrealización de los estudiantes; mientras que los aspectos de infraestructura y servicios administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas sobre satisfacción de los estudiantes entre universidades públicas y privadas.



### **2.1.1 Antecedentes nacionales**

Entre los estudios realizados en nuestro país, encontramos el de Besler, Dañino, Figueroa y Gonzales-Zúñiga (2018) quienes realizaron la investigación: Calidad del servicio en el sector de educación posgrado para los programas de Master Business Administration en Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, con el propósito de validar la escala Higher Education Quality - HEDQUAL como herramienta de medición de calidad del servicio en el sector educación posgrado. La muestra trabajada fue de 118 estudiantes. Concluyeron que las dimensiones académicas, administrativa, biblioteca, oportunidades de carrera y de apoyo tienen relación y es una herramienta válida, confiable y aplicable para medir la calidad del servicio percibida en las instituciones de educación de posgrado de Lima.

Del mismo modo, Camacho, Holguín, Jáuregui y Rodríguez (2018), realizaron la investigación titulada Calidad en el servicio al cliente en el sector educación de Maestrías Especializadas en Lima Metropolitana, Pontificia Universidad Católica del Perú. Tuvieron como objetivo validar las dimensiones de la escala HEDQUAL aplicaron a una muestra de 171 estudiantes y concluyeron que el modelo HEDQUAL si posibilita conocer la calidad del servicio en la educación de maestrías especializadas, y es una herramienta fundamental para las universidades porque les permite tener información para mejorar y contar con elementos diferenciadores y generar valor para sus estudiantes.

Así también, Nobario (2018), realizó un estudio sobre Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.

Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes para lo cual trabajó con una muestra conformada por 114 estudiantes de carreras de alta y baja demanda. Con este fin diseñó un cuestionario con seis dimensiones: Administrativo, docente de teoría, docente de taller, monitor de empresa, infraestructura y equipamiento e infraestructura de la institución. Concluyó que ambos grupos alcanzan el nivel de satisfecho y las mismas tendencias se dan en todas las dimensiones.

Por su parte, Zárate (2016), realizó la investigación: Calidad de servicio de los estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú con el objetivo de realizar un diagnóstico de necesidades de los estudiantes de maestrías con respecto a los servicios que requerían de la universidad. La muestra estuvo conformada por siete alumnos para la aplicación del focus group y doce alumnos y exalumnos para la aplicación de entrevistas. Concluyó que la percepción y el nivel de satisfacción de los estudiantes no son altos a razón que se prioriza el enfoque académico y la orientación de servicio hacia el estudiante de pregrado. La universidad no ha profundizado las necesidades del estudiante de posgrado en cuanto a los servicios que requiere para su desarrollo académico como es la parte administrativa o de gestión.

De igual forma, Cahuana (2016), en su estudio: Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad Peruana Unión tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Para ello realizó una investigación descriptiva, correlacional y transeccional, diseño no experimental de corte

transversal y aplicó un Test de calidad de servicios educativos y satisfacción de los estudiantes a la muestra conformada por 288 jóvenes, encontrando que la calidad de los servicios que brinda la universidad no es buena.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Concepto de calidad**

A través de la historia encontramos que la calidad ha sido definida como hacer bien las cosas y que estas duren mucho tiempo. En tal sentido Miranda, Chamorro y Rubio (2007) mencionan algunos indicios sobre el interés por la calidad desde las primeras civilizaciones, por ejemplo, el Código de Hammurabi que data en 1752 AC refiere si un albañil construía una casa y la casa se caía matando al dueño, el albañil era condenado a muerte; por otro lado, los fenicios tenían la costumbre de cortar la mano a quien reiteradamente hacía productos con errores.

Ishikawa (1985) sostiene que la calidad empieza con la educación y termina con la educación porque todo proceso implica la formación, capacitación permanente de todo el recurso humano, de esta manera todos los involucrados coparticipan de manera responsable y dinámica para alcanzar los objetivos trazados.

Por su parte, Pirsig (1974) define la calidad como el todo, es multidimensional, puede reconocerse, pero no se puede tener una definición absoluta, como menciona Maturana (1992) al decir que no existen verdades absolutas sino multiversos. Por lo que la calidad es una motivación permanente que ofrece el contexto para construir el lugar donde vivimos teniendo como base elementos esenciales los cuales pueden modificarse de acuerdo al tiempo y

contexto, y a la vez tener presente que dichos elementos o clasificaciones no representan la total dimensión del concepto de calidad.

La calidad como concepto ha ido evolucionando en el tiempo, Torres y Vásquez (2010) luego del análisis que realizan sobre los diferentes autores que definen la calidad encontraron algunas coincidencias en la definición relacionadas con el cumplimiento de los estándares, verificación mediante la medición, y satisfacción a las necesidades del cliente.

La Organización Internacional de Normalización, ISO 9001:2015 define la calidad como la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas, basadas en la percepción y beneficio de los clientes y de las partes interesadas. Considera siete principios para la gestión de calidad como es el enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y la gestión de las relaciones.

Se asume en esta investigación que la calidad es un conjunto de pasos para hacer bien las cosas cumpliendo determinados estándares en cada uno de los procesos que empieza con el diagnóstico, planificación, ejecución, evaluación y mejoras e implica conocer de manera permanente la opinión de los estudiantes durante todo el proceso, lo cual debe ser una motivación constante para identificar acciones de mejora y brindar un servicio que sobrepase los estándares mínimos de calidad.

### **2.2.2 Calidad en la educación superior**

Definir la calidad de educación superior es tan complejo y diverso dependiendo la óptica de cada autor. Sin embargo, todas coinciden que el centro de las propuestas gira en torno al estudiante.

El compromiso que asumieron los países de Europa a través de La Declaración de Bolonia (1999) que enfatizó en concentrar los esfuerzos y garantizar la calidad en el sistema de enseñanza superior, con la finalidad de mejorar la empleabilidad, promover el reconocimiento de los estudios realizados, la movilidad de los estudiantes y los docentes entre los países generó un impacto en la educación superior de América Latina mediante los sistemas de licenciamiento y acreditación de las universidades.

Así mismo la UNESCO (2010) precisó que la calidad de la educación superior comprende todas las partes que la definen como tal, siendo los programas académicos para el logro de la enseñanza, aprendizaje e investigación, el recurso humano los docentes y otros; los estudiantes, las facilidades de estudio como becas e infraestructura. Teniendo en cuenta en los aspectos mencionados las características del contexto socio cultural.

Entre los principales autores que definen la calidad en la educación superior tenemos a Harvey y Knight (1996) quienes definen la calidad de la educación superior como la excepcionalidad identificada por el renombre que posee la institución y por sobrepasar los estándares de excelencia, la consistencia porque identifica los errores a tiempo y los corrige sin esperar la evaluación final y asegurar cero errores en todo el proceso formativo; la adecuación a una finalidad al

relacionar el resultado con la empleabilidad o con la producción de conocimientos, por el uso eficiente de recursos asignados y el retorno de la inversión. Finalmente, por el proceso de transformación y empoderamiento en el estudiante.

Por su parte, Schindler, Plus-Elvidge, Welzant y Crawford (2015) aseveran que la calidad de la educación superior es un concepto multifacético, dinámico y, además, la definición requiere de la participación de las partes interesadas siendo una de ellas los estudiantes. Propone cuatro aspectos claves que son:

- a. Propósito por la coherencia con su misión y visión, cumplimiento de estándares y logro de los objetivos institucionales.
- b. Transformativo por generar cambios positivos en el estudiante mediante al aprendizaje.
- c. Excepcional por alcanzar el reconocimiento en el ranking de instituciones y cumplimiento de altos estándares.
- d. Responsable y transparente en el uso adecuado de los recursos, por el éxito que alcanzan los estudiantes luego de culminar sus estudios y por el mejoramiento continuo.

Igualmente, Lemaitre et al. (2018) proponen tres aspectos para conceptualizar la calidad en el ámbito educativo que son la consistencia interna y externa, y organización; tomando en cuenta la diversidad cultural que posee la región Latinoamericana, la cual es una oportunidad para promover además la movilidad y el intercambio educativo, cultural y laboral:

- a. Consistencia interna referida a los aspectos que definen a la institución como tal, tomando en cuenta las características de su entorno y el compromiso con los estudiantes y el conocimiento.
- b. Consistencia externa referida a que la institución toma en cuenta de manera cuidadosa y respetuosa las características del entorno identificando fortalezas y necesidades, de modo que su accionar contribuya con el desarrollo de los estudiantes y de su entorno.
- c. Organización de la institución referida a la capacidad y uso coherente de los recursos para el logro de los resultados esperados.

Así también, Grimaldo et al. (2018) definen la calidad educativa como la interacción permanente entre la calidad ofrecida desde la excelencia que vendría a ser el programa educativo que comprende las características personales, profesionales y sociales; con la calidad percibida y con la calidad deseada. Los tres aspectos al estar en continua interrelación con los interesados y participantes en un determinado contexto generan propuestas, respuestas y logros en el ámbito individual y colectivo.

Por tanto, se asume en la presente investigación que la calidad educativa implica el logro de los objetivos de la institución educativa la cual, al ser reconocida por organismos nacionales o internacionales, por cumplir y, sobre todo, sobrepasar los requisitos mínimos; y contribuir con el desarrollo integral y sistémico del individuo y de la sociedad en su conjunto.

### 2.2.3 Calidad de servicio

Si bien un servicio puede ser toda actividad que cumpla con los requerimientos de quien lo solicita también posee algunas características que lo diferencian. Para Miranda et al. (2007) son las siguientes:

- a. *Intangible*, el servicio no se puede tocar, experimentar o devolver.
- b. *Heterogéneo y variable*, a razón que, el servicio puede cambiar de un momento a otro, de un usuario a otro.
- c. *Inseparable*, la producción y el consumo del servicio se caracterizan porque se dan simultáneamente.
- d. *Perecedero*, el servicio no se puede guardar o almacenar.

Priede y Ferrel (citados por Duque y Diosa 2014) incluyeron, como parte de las características, el trato de persona a persona como es la participación y la relación entre las personas o grupos que ofrecen y los que reciben, pudiendo ser estas de connotación positiva o negativa lo que define la calidad del servicio, mientras que la calidad del servicio es medida entre la comparación de la percepción de lo que se recibe y la expectativa de lo que debería recibir.

Por lo que resulta de importancia conocer el concepto de percepción. Así Vargas (1994) señala que es un proceso dinámico, si bien tiene sus bases en los aspectos cognitivos de reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de conceptos basados en los estímulos del ambiente y la constante retroalimentación entre el individuo y contexto determina la percepción.

Los estudios sobre la calidad de servicio han sido abordados desde la Escuela Nórdica. Grönroos (1984) define que la calidad es percibida desde el desacuerdo,



malestar y queja de la persona o grupo que recibía el servicio, para ello propuso dos componentes: a) calidad técnica referida a la calidad del servicio que se espera recibir acorde a los atributos que ofrece la institución con relación a la imagen o reconocimiento ganado y b) calidad funcional referida a cómo se brindó el servicio. Por tanto, la calidad percibida del servicio es la comparación entre *qué* se recibe del servicio, *cómo* se da el servicio y la imagen corporativa afecta la expectativa de quien solicita y por lo que espera recibir el servicio.

Del mismo modo, Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985) definen la calidad del servicio como el resultado de comparar los vacíos entre las expectativas antes de recibir el servicio y la percepción de lo que recibe; para lo cual identificaron cinco brechas principales.

- a. Aquello que la institución cree que el cliente espera recibir vs. la expectativa real del cliente.
- b. Dificultad de la institución para entender la necesidad del cliente.
- c. Definir procedimientos errados para brindar el servicio.
- d. Incoherencia entre el servicio prometido vs el entregado.
- e. Incoherencia entre la expectativa y la percepción del cliente respecto al servicio brindado.

Por tanto, la calidad del servicio es un proceso recursivo entre quienes ofrecen y reciben el servicio, la interacción genera aprendizajes, mejoras y transformación acorde al contexto y a los tiempos lo que define la calidad del servicio.

#### **2.2.4 Modelos para evaluar la calidad del servicio educativo en educación superior**

Se han empleado diversos modelos desde el campo de la administración para evaluar la calidad del servicio, algunos modelos fueron adaptados para aplicarse en el área educativa y así conocer la opinión de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo que reciben en los diversos niveles. Entre los principales modelos que se aplican en la educación superior encontramos que Besler et al. (2018), Camacho et al. (2018) y Poffo y Verdinelli, (2017) coinciden con los siguientes modelos:

- a. Modelos SERVQUAL (Service Quality) y SERVPERF (Service Performance) el primero diseñado por Parasuraman Zeithaml, Berry (1988) mide las brechas entre las expectativas y percepciones del estudiante a través de cinco dimensiones.
  - Dimensión 1: Tangible referido a las instalaciones físicas, equipos y aspecto del personal.
  - Dimensión 2: Fiable referido al cumplimiento de lo prometido de manera confiable y precisa.
  - Dimensión 3: Empatía referida a la capacidad de brindar confianza y trato personalizado.
  - Dimensión 4: Capacidad de respuesta referida a la capacidad de brindar respuesta oportuna y precisa.
  - Dimensión 5: Aseguramiento referido a la capacidad de inspirar confianza, credibilidad de manera responsable por parte de los empleados.

Respecto al segundo modelo los autores Cronin y Taylor (1992) tomaron como base el modelo SERVQUAL para medir solo la percepción. Ambos modelos han sido empleados en el área educativa y han servido de inspiración para la creación de otros específicamente en el área educativa.

b. Modelo EDUQUAL diseñado por Mahapatra y Khan (2007) mide las expectativas y percepciones de alumnos de instituciones de educación superior a través de cinco dimensiones:

- Dimensión 1: Resultados de aprendizaje referido a la capacidad de brindar de manera confiable y precisa el servicio educativo.
- Dimensión 2: Capacidad de respuesta de manera oportuna y transparente.
- Dimensión 3: Instalaciones físicas referido a las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.
- Dimensión 4: Desarrollo de la personalidad y conocimiento de los estudiantes mediante actividades sociales, deportivas y extra académicas.
- Dimensión 5: Académica, referida a la experticia para la comunicación adecuada y atención oportuna a los estudiantes.

c. Modelo HEdPERF (Higher Education Performance) diseñado por Abdullah (2005) diseñado para medir la calidad del servicio universitario a nivel general, mide la percepción de los estudiantes en torno a seis factores:

- Factor 1: Aspectos no-académicos y servicios brindados por staff no-académico para que los estudiantes puedan cumplir con sus responsabilidades educativas.
  - Factor 2: Aspectos académicos y servicios brindados por los docentes.
  - Factor 3: Reputación de la institución y capacidad de proyección de profesionalismo ante la mirada del estudiante;
  - Factor 4: Acceso o facilidad de acercamiento de las personas de la institución educativa hacia el estudiante.
  - Factor 5: Programas y especializaciones de renombre que ofrece la institución.
  - Factor 6: Comprensión y respuesta a los estudiantes mediante servicios de consejería y salud.
- d. Modelo HEDQUAL diseñado por Icli y Anil (2014) con el objetivo de medir la calidad de servicio en programas de posgrado, para ello consideran que cada nivel de estudios superiores requiere una forma específica de medir por las características que varían entre pregrado y posgrado (especializaciones, maestrías y doctorado). Al respecto, Poffo y Verdinelli (2017) concluyeron que el modelo HEDQUAL permite conocer la satisfacción de los estudiantes de posgrado y los resultados, facilitando a las universidades a identificar cuál de los servicios que brinda requiere mejoras.

### **2.2.5 Dimensiones del modelo HEDQUAL**

Con la finalidad de conocer la opinión de los estudiantes de postgrado sobre la calidad de los servicios educativos que brinda la universidad, Icli y Anil (2014)

identificaron cinco dimensiones: calidad académica, calidad administrativa, calidad de servicios de biblioteca, calidad servicios de soporte y calidad de oportunidades de carrera. De modo que, si se logra los máximos niveles de calidad en todas las dimensiones se puede decir que los estudiantes son profesionales calificados. Análogamente Duque y Weeks (2010) también encontraron que a mayores afirmaciones positivas de los estudiantes sobre su aprendizaje, ambiente y experiencia contribuye a mejores resultados de aprendizaje y, por ende, mejores profesionales capacitados.

Las dimensiones propuestas por Icli y Anil (2014) son:

- a. Dimensión 1: Calidad académica considera la habilidad de los docentes para investigar, generar y publicar nuevos conocimientos, así como impartir clases con temas actualizados, mediante una adecuada comunicación, interacción y confianza entre docentes y estudiantes; brindando un trato respetuoso, como futuros especialistas y pares de trabajo; así como el apoyo propositivo a los estudiantes para el logro de los objetivos académicos.

Tsinidou, Gerogiannis, y Fitsilis (2010) afirman que a mayores habilidades de comunicación por parte del equipo de docentes se facilita el aprendizaje de los contenidos.

- b. Dimensión 2: Calidad de los servicios administrativos como la capacidad de atender y comunicar de manera efectiva, eficiente y amable toda información, disposición y compromiso para dar respuesta a las

dudas o quejas de los estudiantes brindando respuestas claras y aceptables.

En esta línea, Tsinidou et al. (2010) señalan que el personal administrativo eficiente que cuenta con el perfil adecuado para cada puesto, motivado y capacitado para orientar de manera clara y eficiente a los estudiantes incide positivamente en la imagen de la institución, en la calidad del servicio administrativo y también docente.

- c. Dimensión 3: Calidad de los servicios de biblioteca como principal fuente de recursos bibliográficos en físico y digitales, facilidades de acceso y horarios, ambiente agradable y servicio amigable.

Al respecto, Alonso-Arévalo, y Vázquez-Vázquez (2018) indican que el servicio de biblioteca tiene una relación directa con los planes de estudio y es el eslabón que une a los docentes, la clase y el desempeño del estudiante incidiendo de manera exitosa en el aprendizaje, además de proporcionar bibliografía actualizada y especializada haciendo uso de la tecnología, por lo que debería proporcionar la atención de 24 horas al día y múltiples espacios de lectura, meditación, trabajo en equipo y acceso a computadoras.

- d. Dimensión 4: Calidad de los servicios de soporte referido a la infraestructura como ubicación de la institución, aulas, instalaciones para actividades educativas y no educativas como socioculturales, deportivas y comedores o cafeterías; equipamiento, uso de la tecnología

acorde a los tiempos y requerimientos; aspectos que facilitan el aprendizaje y comodidad de los estudiantes.

Torres Landa López, (2010) señala que los diversos espacios de soporte al estudiante facilitan la enseñanza aprendizaje, la interacción y el compromiso social.

- e. Dimensión 5: Calidad de oportunidades de carrera como la posibilidad de encontrar mejoras laborales al terminar los estudios, contar con la asesoría oportuna al respecto y el seguimiento a los egresados.

Lobato y Guerra (2010) sostienen que se debe acompañar a los estudiantes durante todo el proceso de estudios y después del ciclo con la finalidad de proporcionar información y formación en su desarrollo académico y profesional.

### **2.3 Normativa para la calidad educativa**

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), al aprobar la agenda 2030 sobre el desarrollo sostenible, señala mediante el cuarto objetivo la importancia de asegurar una educación de calidad inclusiva y equitativa porque constituye la base para mejorar la calidad de vida de las personas, así como promover oportunidades de aprendizaje para todos a lo largo de toda la vida. Nuestro país al adscribirse, asume dicho compromiso y además incluye incrementar el número de jóvenes y adultos con las competencias técnicas y profesionales necesarias para el trabajo y emprendimiento (2015).

Así también, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura (UNESCO) en la Conferencia Mundial sobre educación superior propone que para garantizar la calidad se debe promover la participación de todos los interesados, contar con procesos de evaluación para generar una cultura de calidad, crear condiciones para que los estudiantes desarrollen el pensamiento crítico y la capacidad de aprender a lo largo de la vida, así como garantizar la calidad para que culminen sus estudios (2009).

De igual forma, la Ley universitaria del Perú N° 30220, emitida el 2014, tuvo como objetivo normar el buen funcionamiento de las universidades y promover el mejoramiento continuo de la calidad en el servicio educativo. Así también, creó la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU para supervisar y acreditar la calidad del servicio

La política de aseguramiento de la calidad emitida como D.S. N°016-2015-MINEDU, creada como parte de la Ley universitaria se sustenta en que toda información debe ser confiable y oportuna; promover y consolidar una cultura de calidad y mejora continua, de modo que la acreditación y el licenciamiento implica que la institución universitaria cuenta con la garantía de ser reconocida por el Estado y que este cumple con los requisitos de calidad respectivamente.

### **2.3 Especialidad en Terapia Familiar Sistémica**

El programa de Segunda Especialidad en Terapia Familiar Sistémica surge como respuesta a la demanda recibida por los estudiantes egresados de la Facultad de Ciencias Sociales quienes requieren mejores y nuevos recursos para abordar casos de familias disfuncionales, violentas y multiproblemáticas. La institución



universitaria desarrolla un plan de estudios para la especialidad mencionada el cual fue aprobado en el año 2005 y se ejecutó hasta el año 2015. Con la Reforma Universitaria y en cumplimiento con la Ley N°30220 la universidad inicia el proceso de acreditación y licenciamiento, como parte de ello elaboraron un nuevo plan de estudios el cual se aplicó desde el año 2017.

## **CAPITULO III**

### **SISTEMA DE HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis general**

Existe diferencias significativas de la valoración calidad del servicio educativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la especialidad en Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.

#### **1.2 Hipótesis específicas**

- 1) Existe diferencias significativas de la valoración calidad académica de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.
- 2) Existe diferencias significativas de la valoración calidad del servicio administrativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.
- 3) Existe diferencias significativas de la valoración calidad de los servicios de biblioteca de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la

Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.

- 4) Existe diferencias significativas de la valoración calidad de los servicios de soporte de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.
- 5) Existe diferencias significativas de la valoración calidad en proporcionar oportunidades de carrera de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.
- 6) Existe diferencias significativas de la valoración calidad del servicio educativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

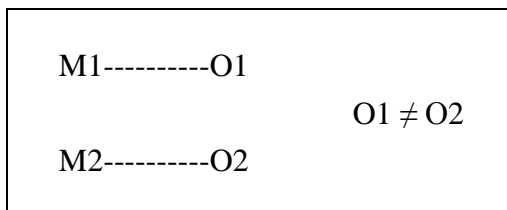
#### **4.1 Tipo y nivel de la investigación**

La investigación es cuantitativa, descriptivo comparativo según Sánchez y Reyes (2015) se busca responder si existe diferencias significativas de valoración de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública.

#### **4.2 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación según, Hernández, Fernández y Baptista (2014) es no experimental transeccional a razón que la variable no fue manipulada y la información se obtuvo en un mismo momento.

El esquema representativo es:



Donde:

M1 y M2 Representa a cada una de las muestras.

O1 y O2 Información (observación) recolectada de cada muestra.

### 4.3 Población y muestra

#### 4.3.1 Población

La población o universo estuvo conformado por el total de 147 estudiantes de la Especialidad en Terapia Familiar Sistémica de la Facultad de Ciencias Sociales de una universidad pública de Lima, distribuidos en cinco promociones.

Tabla 1

*Población según promoción*

Promoción	Población
2017	64
2015	47
2014	13
2013	9
2007	14
Total	147

Fuente: Universidad pública de Lima 2018

### 4.3.2 Muestra

La técnica de muestro empleado en la investigación, según Sánchez y Reyes (1984) es no probabilística, intencional a razón que se eligió la muestra cuya representatividad se da según la intención del investigador tomando como referencia las características de la investigación. La muestra estuvo conformada por la promoción 2015 y promoción 2017.

Los criterios de inclusión que se tomaron en cuenta fueron:

- Estudiantes de la promoción 2015
- Estudiantes de la promoción 2017
- Estudiantes de la promoción 2015 y promoción 2017 que aceptaron participar de manera libre y sin presión

Los criterios de exclusión que se tomaron en cuenta fueron:

- Estudiantes de la promoción 2015 y promoción 2017 que no aceptaron participar en el estudio

La muestra elegida estuvo representada por 38 estudiantes de la promoción 2015 y 34 estudiantes de la promoción 2017 siendo un total de 72 estudiantes de sexo femenino, cuyas edades fluctuaban entre 30 y 68 años, todas profesionales Licenciadas en Trabajo Social, quienes laboraban en hospitales de salud y salud mental ubicados en los distritos de Santa Anita, El Agustino, Lima, Magdalena del Mar, San Juan de Miraflores y Bellavista; tenían un trato directo con las familias de los pacientes y su experiencia laboral comprendía entre los cinco y cuarenta años. Del total de la muestra solo 11 estudiantes cumplieron con realizar la tesis de especialización.

Tabla 2

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la muestra según promoción de los estudiantes: 2015 y 2017 de la Especialidad en Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima*

Promoción	f	%
2015	38	52.8
2017	34	47.2
Total	72	100.0

*Fuente: Elaboración propia con los resultados provenientes del análisis de datos*

Para ubicar a cada estudiante de la muestra se solicitó a la institución universitaria el acceso a la dirección y teléfono, luego se coordinó de manera individual con cada estudiante sobre el lugar y fecha para la aplicación del cuestionario, en todos los casos se llevó a cabo en los centros de trabajo de cada participante.

#### **4.4 Operacionalización de la variable**

La variable calidad del servicio educativo son las características que inciden en el estudiante para involucrarse y adquirir el servicio que ofrece una institución. Icli y Anil (2014) identificaron como las características de calidad de los servicios en educación de posgrado: calidad académica, calidad de servicios administrativos, calidad de servicios de biblioteca, calidad de servicios de soporte y calidad de oportunidades de carrera.

Tabla 3

*Operacionalización de la variable*

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Ítem
Calidad del servicio educativo	La calidad del servicio educativo son las características que inciden en el estudiante para involucrarse y adquirir el servicio que ofrece una institución. Icli y Anil (2014) definieron cinco dimensiones que son: calidad académica, calidad de servicios administrativos, calidad de servicios de biblioteca, calidad de servicios de soporte y calidad de oportunidades de carrera.	<p>a) Calidad académica referido a las habilidades de los docentes para impartir clases con temáticas actuales que tiene relación con el plan de estudios</p> <p>b) Calidad administrativa como la capacidad de atender de manera rápida, amigable y eficaz las dudas o quejas de los estudiantes</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyo a la investigación</li> <li>2. Profesores con experiencia</li> <li>3. Comunicación con docente</li> <li>4. Actitudes positivas hacia el alumno</li> <li>5. Profesor brinda apoyo</li> <li>6. Variedad de cursos</li> <li>7. Variedad de programas de especialización</li> <li>8. Desarrollo de nuevas formas de pensar</li> <li>9. Adquisición de conocimientos</li> <li>10. Aprendizaje teórico y practica</li> <li>11. Mejora de habilidades oral y escrita</li> <li>12. Plan de estudios flexible</li> <li>13. Programas de intercambio</li> <li>14. Personal con conocimientos de sistemas y procedimientos</li> <li>15. Atención en plazo razonable</li> <li>16. Brinda información oportuna</li> <li>17. Orienta sobre políticas y procedimientos</li> <li>18. Cumple con lo que promete</li> <li>19. Tiene acceso a la información requerida</li> <li>20. Horario de atención apropiado</li> </ol>



Las dimensiones  
fueron distribuidas en  
36 ítems.

c) Servicios de Biblioteca como  
principal fuente de recursos  
bibliográficos y facilidades de acceso.

d) Servicios de soporte aspectos que  
facilitan el aprendizaje y comodidad  
de los estudiantes se considera la  
infraestructura, equipamiento, uso de  
la tecnología.

e) Oportunidades de carrera como la  
posibilidad de encontrar mejoras  
laborales al terminar los estudios.

21. Personal amigable  
22. Puede ser contactado con facilidad  
23. Cuenta con materiales que necesita  
24. Acceso a e-library, revistas  
25. Préstamo de libros eficiente  
26. Horario de atención adecuado  
27. Personal amigable

28. Ubicación de fácil acceso  
29. Infraestructura adecuada  
30. Aulas equipadas  
31. Opciones de cafeterías  
32. Actividades sociales y culturales

33. Servicio de orientación profesional  
34. Oportunidades de potenciar su carrera  
35. Mejora de empleabilidad  
36. Oportunidad de carrera con relación a  
otras universidades

---

*Fuente: Icli y Anil (2014)*

#### **4.5 Técnica e Instrumentos**

Para el estudio se aplicó la técnica de encuesta y la información se obtuvo mediante un cuestionario siendo el instrumento HEDQUAL (Higher Education Quality), diseñado por Icli y Anil en Turquía el 2014, con la finalidad de medir la calidad percibida de los programas de enseñanza superior en especial programas de postgrado como maestría en administración de empresas. Comprende cinco dimensiones que son calidad académica, calidad del servicio administrativo, calidad del servicio de biblioteca, calidad del servicio de soporte y calidad de oportunidades de carrera.

El cuestionario tiene 36 ítems, la aplicación es individual y tiene una duración aproximada de 10 minutos donde el estudiante dio un valor haciendo uso de la escala de Likert, para ello marco una sola opción de cinco: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.

Los autores aplicaron a una muestra de 317 estudiantes obteniendo la confiabilidad y validez de cada dimensión entre 0.75 y 0.93 y una correlación de cada dimensión entre 0.78 y 0.93, según los Alpha de Cronbach.

En el contexto peruano validaron el instrumento con muestras pilotos aplicando a estudiantes de la maestría en administración por Besler y otros (2018), aplicaron el Alpha de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento encontrando un valor general de 0 a 1. Posteriormente, a la propuesta original redujeron a 27 ítems y

mantuvieron las cinco dimensiones que son calidad académica, calidad administrativa, servicios de biblioteca, servicios de soporte y oportunidades de carrera. Camacho et al. (2018) realizaron una evaluación piloto y encontraron una confiabilidad superior a 0.77 según Alpha de Cronbach para cuatro dimensiones y para la dimensión de calidad de los servicios de soporte presentó un 0.487. También redujeron la propuesta original a 28 ítems y agregaron dos dimensiones, siendo calidad de servicio docente, calidad de programas, calidad administrativa, servicios de biblioteca, servicios de soporte, calidad de infraestructura y oportunidades de carrera.

Para llevar a cabo el presente estudio se realizó la validación del cuestionario, para ello se solicitó la participación de ocho profesionales como jueces, quienes dieron su opinión sobre el contenido de cada pregunta en base a los criterios de pertinencia, claridad y relevancia. A través de la prueba binomial se obtuvieron valores de 0.0039 y 0.0313. La validez de contenido se estimó en base a la valoración realizada por cada uno de los jueces, mediante la V de Aiken encontrándose valores sobre 0.94. Respecto a la confiabilidad del instrumento HEDQUAL, luego de aplicar a la muestra, se obtuvo el puntaje que alcanza un valor Alfa de Cronbach =.824, como se observa en la tabla 4, nos indica que el instrumento es confiable.

Tabla 4

*Análisis de la confiabilidad de valoración de la Calidad del Servicio Educativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima*

Dimensiones	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Calidad Académica	85.01	146.718	.710	.669
Calidad del servicio administrativo	102.17	161.493	.556	.748
Calidad del servicio de biblioteca	121.97	238.337	.343	.787
Calidad del servicio de soporte	119.06	218.983	.680	.711
Calidad de oportunidades de carrera	121.29	229.336	.771	.716
Total	72			100.0
Alfa de Cronbach = .824				

#### **4.6 Plan de análisis**

La información obtenida se guardó en una hoja de datos Excel. Luego se usó el programa estadístico SPSS para el procesamiento de datos. Empezando con el análisis exploratorio de datos (EDA - exploratory data análisis) encontrándose que no existen errores ni datos perdidos.

Luego se procedió con la descripción de la muestra a través del análisis de frecuencia de la valoración respecto a la calidad del servicio educativo, calidad académica, calidad del servicio administrativo, calidad de los servicios de biblioteca, calidad de los servicios de soportes y calidad de oportunidades de carrera. Se elaboraron tablas y gráficos. Luego se realizó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov – Smirnov.

Finalmente, para el análisis de comparación de ambos grupos se utilizó la *t* de Student para determinar las diferencias significativas entre la promoción 2015 y promoción 2017 de la Especialidad en Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública.

#### **4.7 Consideraciones éticas**

El presente estudio fue revisado y aprobado por el Comité Institucional de Ética e Investigación (CIEI) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Se solicitó la autorización correspondiente a la institución universitaria para aplicar el instrumento. Cada estudiante que participó fue orientado mediante el consentimiento informado sobre el objetivo de la investigación, confidencialidad, derecho a participar de manera

voluntaria y anónima; también se mencionó que si no deseaba participar podía no hacerlo. La aplicación del instrumento no presentó riesgo alguno a los estudiantes.

Los beneficios del estudio son indirectos, a razón que los resultados obtenidos contribuirán a las acciones de mejora de la calidad de los servicios educativos que brinda la institución universitaria en la Especialización de Terapia Familiar Sistémica.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Distribución de frecuencias y porcentajes por cada dimensión

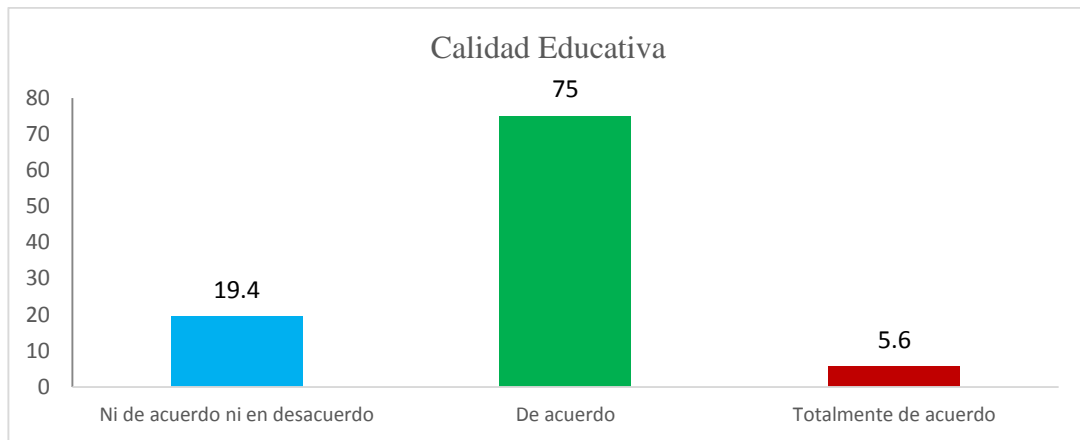
En la tabla 5, respecto a la variable calidad educativa, se observa que la valoración de acuerdo es respondida por 54 estudiantes de la promoción 2015 y promoción 2017 que representa el 75% de la muestra.

Tabla 5

*Distribución de frecuencias y porcentajes valoración Calidad Educativa de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima*

Calidad Educativa	f	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	19.4
De acuerdo	54	75.0
Totalmente de acuerdo	4	5.6
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia con los resultados provenientes del análisis de datos



*Figura 1. Calidad Educativa*

Fuente: Elaboración propia con los resultados provenientes del análisis de datos

Los puntajes totales que se observan en la tabla 6 nos indican que 53 estudiantes (73.6%) sobre la dimensión calidad académica, respondieron a la valoración totalmente de acuerdo.

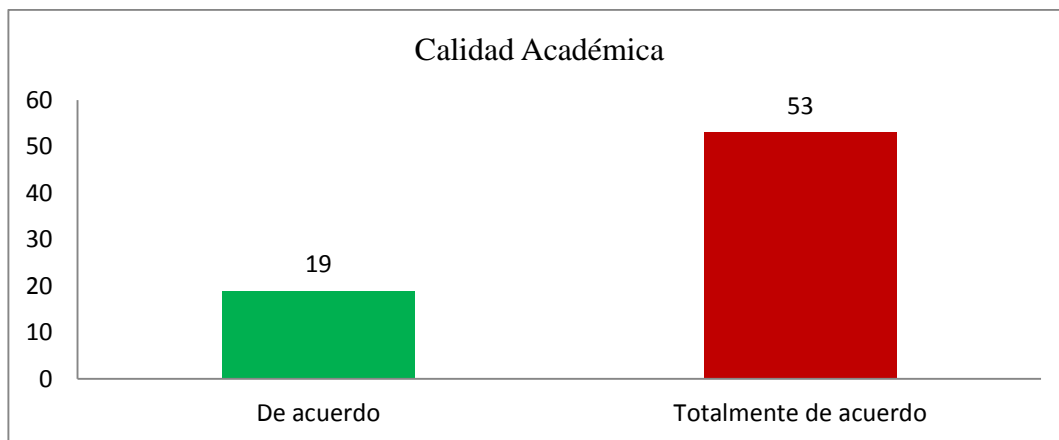
Tabla 6

*Distribución de frecuencias y porcentajes valoración Calidad Académica de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima*

Calidad Académica	f	%
De acuerdo	19	26.4
Totalmente de acuerdo	53	73.6
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia con los resultados provenientes del análisis de datos





*Figura 2.*Calidad Académica

Fuente: Elaboración propia con los resultados provenientes del análisis de datos

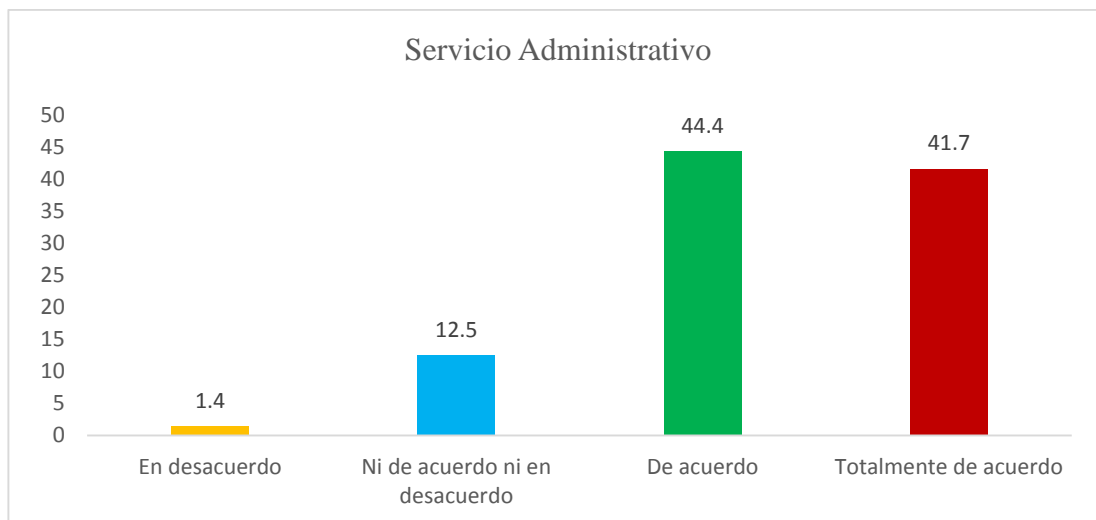
La tabla 7 nos indica que la valoración de acuerdo alcanzó el 44 %, correspondiendo a 32 estudiantes en la dimensión Servicio Administrativo.

Tabla 7

*Distribución de frecuencias y porcentajes valoración Calidad Servicio Administrativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima*

Servicio Administrativo	f	%
En desacuerdo	1	1.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12.5
De acuerdo	32	44.4
Totalmente de acuerdo	30	41.7
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia con los resultados provenientes del análisis de datos



*Figura 3. Servicio Administrativo*

Fuente: Elaboración propia con los resultados provenientes del análisis de datos

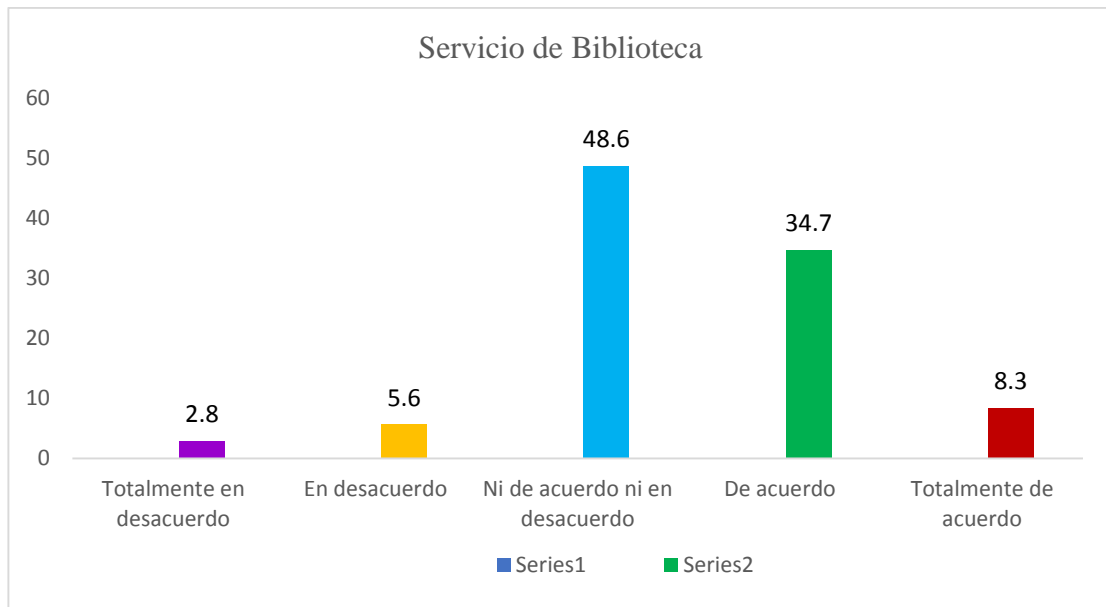
La tabla 8 nos muestra que 35 estudiantes (48.6%) referida a la dimensión Servicio de Biblioteca, responden a la valoración ni acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 8**

*Distribución de frecuencias y porcentajes valoración Calidad Servicio Biblioteca de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima*

Servicio de Biblioteca	f	%
Totalmente en desacuerdo	2	2.8
En desacuerdo	4	5.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	48.6
De acuerdo	25	34.7
Totalmente de acuerdo	6	8.3
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia con los resultados provenientes del análisis de datos



*Figura 4. Servicio de Biblioteca*

Fuente: Elaboración propia con los resultados provenientes del análisis de datos

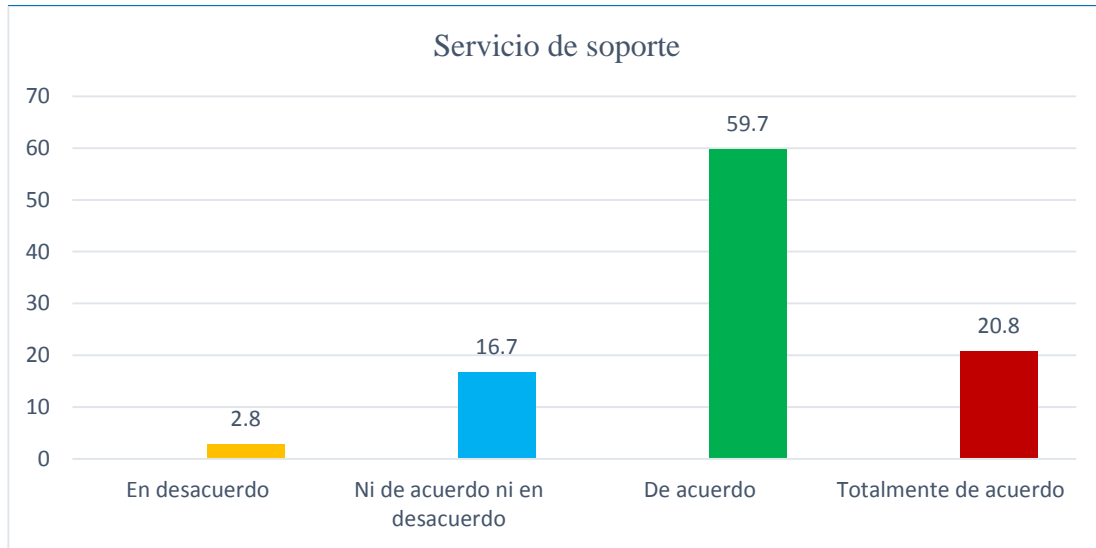
En la tabla 9 la valoración de acuerdo, es respondida por 43 estudiantes (59.7%), en la dimensión Servicio de soporte.

**Tabla 9**

*Distribución de frecuencias y porcentajes valoración Calidad Servicio de Soporte de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima*

Servicios de soporte	f	%
En desacuerdo	2	2.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	16.7
De acuerdo	43	59.7
Totalmente de acuerdo	15	20.8
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia con los resultados provenientes del análisis de dato



*Figura 5. Servicio de soporte*

Fuente: Elaboración propia con los resultados provenientes del análisis de datos

En la Tabla 10. Se observa que 36 (50%) de los estudiantes responde a la valoración de acuerdo en la dimensión Oportunidades de Carrera.

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes valoración Calidad Oportunidades de Carrera de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima*

Oportunidades de Carrera	f	%
En desacuerdo	1	1.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	9.7
De acuerdo	36	50.0
Totalmente de acuerdo	28	38.9
Total	72	100.0

Fuente: Elaboración propia con los resultados provenientes del análisis de datos

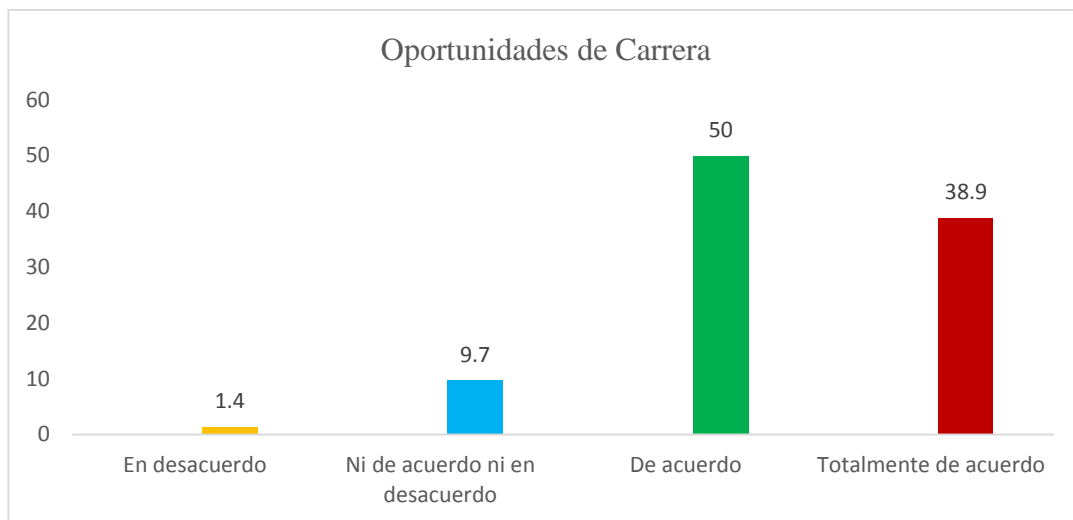


Figura 6. Oportunidades de carrera

Fuente: Elaboración propia con los resultados provenientes del análisis de datos

## 5.2 Prueba de bondad de ajuste

Se presenta en la tabla 11 los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov – Smirnov de los ajustes de los puntajes totales del instrumento HEDQUAL. Se observa que las puntuaciones son mayores a p- valor  $> .05$ , lo cual indica que los datos provienen de una distribución normal.

Tabla 11

*Prueba de bondad de ajuste a la curva normal de Kolgomorov – Smirnov del instrumento Calidad del Servicio Educativo*

Promoción	n	Media	D.E.	Z de K-S	P
2015	38	135.50	17.590	.682	.71
2017	34	139.47	16.654		

### 5.3 Estadísticos descriptivos

En la tabla 12 se presenta los estadísticos descriptivos de la dimensión Calidad académica por promoción e indica que la media es de 51.71 y de 53.09 para la promoción 2015 y 2017 respectivamente.

Tabla 12

*Estadísticos descriptivos Calidad académica por promoción*

Sub test	Promoción 2015		Promoción 2017	
	Media	D.E.	Media	D.E.
Calidad académica	51.71	5.886	53.09	6.703

La tabla 13 muestra la comparación de medias Calidad académica, según promoción realizada con la t de Student para dos muestras independientes. Se observa que una t igual a -.929 con 70 grados de libertad. Asimismo, una puntuación de .356 indica que no existen diferencias significativas.

Tabla 13

*Comparación de medias Calidad académica según promoción*

Se han asumido varianzas iguales	Prueba de Levene		t	Prueba t	
	F	Sig		Gl	SIg.(bilateral)
	.185	.669	-.929	70	.356

\*p<.05

En la tabla 14 se presenta los estadísticos descriptivos Calidad de servicios administrativos por promoción e indica que la media es de 34.21 y de 36.32 para la promoción 2015 y 2017 respectivamente.

Tabla 14

*Estadísticos descriptivos Calidad de servicios administrativos por promoción*

Sub test		Promoción 2015		Promoción 2017	
Calidad del servicio administrativo		Media	D.E.	Media	D.E.
		34.21	7.620	36.32	4.676

En la tabla 15 se analiza la comparación de medias Calidad de servicios administrativos, según promoción realizada con la t de Student para dos muestras independientes Se observa que una t igual a -1.398 con 70 grados de libertad. Asimismo, una puntuación de .167 indica que no existen diferencias significativas.

Tabla 15

*Comparación de medias Calidad de servicios administrativos, según promoción*

Prueba de Levene				Prueba t		
Se han asumido varianzas iguales	F	Sig	t	gl	SIg.(bilateral)	
	6.538	.013	-1.398	70	.167	

\*p<.05

La tabla 16 presenta los estadísticos descriptivos Calidad de los servicios de biblioteca por promoción e indica que la media es de 15.42 y de 15.38 para la promoción 2015 y 2017, respectivamente.

Tabla 16

*Estadísticos descriptivos Calidad de los servicios de biblioteca por promoción*

Sub test		Promoción 2015		Promoción 2017	
Calidad del servicio de biblioteca	de	Media	D.E.	Media	D.E.
		15.42	4.071	15.38	3.668

En la tabla 17 se analiza la comparación de medias Calidad de los servicios de biblioteca, según promoción realizada con la t de Student para dos muestras independientes Se observa que una t igual a .042 con 70 grados de libertad. También se obtiene una puntuación de .3 indica que no existen diferencias significativas.

Tabla 17

*Comparación de medias Calidad de los servicios de biblioteca, según promoción*

Prueba de Levene			Prueba t			
Se han asumido varianzas iguales	F	Sig	t	gl	Sig.(bilateral)	
	.000	.996	-.042	70	.966	

\*p<.05



La tabla 18 se presenta los estadísticos descriptivos Calidad de los servicios de soporte por promoción e indica que la media es de 17.97 y de 18.71 para la promoción 2015 y 2017 respectivamente.

Tabla 18

*Estadísticos descriptivos Calidad de los servicios de soporte por promoción*

Sub test		Promoción 2015		Promoción 2017	
Calidad del servicio de soporte		Media	D.E.	Media	D.E.
		17.97	3.491	18.71	2.887

En la tabla 19 se analiza la comparación de medias Calidad de los servicios de soporte, según promoción realizada con la t de Student para dos muestras independientes Se observa que una t igual a -.963 con 70 grados de libertad. También se obtiene una puntuación de .339, lo cual indica que no existen diferencias significativas.

Tabla 19

*Comparación de medias Calidad de los servicios de soporte según promoción*

Se han asumido varianzas iguales	Prueba de Levene		Prueba t		
	F	Sig	t	gl	SIg.(bilateral)
	1.632	.206	-.963	70	.339

\*p<.05

En la tabla 20 se presenta los estadísticos descriptivos del sub test de Calidad de oportunidades de carrera por promoción e indica que la media es de 16.18 y de 15.97 para la promoción 2015 y 2017, respectivamente.

Tabla 20  
*Estadísticos descriptivos del sub test Calidad de Oportunidades de carrera por promoción*

Sub test	Promoción 2015		Promoción 2017	
	Media	D.E.	Media	D.E.
Calidad de los servicios de oportunidades de carrera	16.18	2.545	15.97	2.492

La comparación de medias del sub test Calidad de Oportunidades de carrera, según promoción realizada con la t de Student para dos muestras independientes, se muestra en la tabla 21. Se observa que una t igual a .359 con 70 grados de libertad. Asimismo, una puntuación de .721 indica que no existen diferencias significativas.

Tabla 21  
*Comparación de medias del sub test Calidad de Oportunidades de carrera, según promoción*

Prueba de Levene			Prueba t		
Se han asumido varianzas iguales	F	Sig	t	Gl	SIg.(bilateral)
	.059	.809	.359	70	.721

\*p<.05

La tabla 22 está referida al estadístico descriptivo de la Calidad del Servicio Educativo en estudiantes promoción 2015-2017 en Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima por promoción e indica que la media es de 135.50 y de 139.47 para la promoción 2015 y 2017, respectivamente.

Tabla 22

*Estadístico descriptivo de la Calidad del servicio educativo*

Calidad del servicio educativo	Promoción 2015		Promoción 2017	
	Media	D.E.	Media	D.E.
	135.50	17.590	139.47	16.654

La tabla 23 muestra la comparación de medias de Calidad del servicio educativo, según promoción realizada con la t de Student para dos muestras independientes. Se observa que una t es igual a -.980 con 70 grados de libertad. Asimismo, una puntuación de .330 lo que indica que no existen diferencias significativas.

Tabla 23

*Comparación de medias de la Calidad del servicio educativo según promoción*

Prueba de Levene			Prueba t		
Se han asumido varianzas iguales	F	SSig	T	gl	SIg.(bilateral)
	.185	.669	-.980	0	.330

\*p<.05

## **CAPITULO VI**

### **DISCUSIÓN**

Siendo el objetivo fundamental del presente estudio comparar la valoración de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la promoción 2015 y promoción 2017 de la Especialidad en Terapia Familiar Sistémica la Facultad de Ciencias Sociales de una universidad pública de Lima, se tomaron los puntajes altos de las categorías para el análisis.

Con relación a la hipótesis específica 1, existen diferencias significativas de la valoración calidad académica de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima. Los resultados de la tabla 13 muestran una puntuación de .356 que indica que no existen diferencias significativas entre los estudiantes de las promociones 2015 y 2017. Así como también ambas promociones valoran (73.6%) estar totalmente de acuerdo con la calidad académica, como se visualiza en la tabla 6.

Los resultados en esta dimensión se pueden contrastar con los de Surdez-Pérez et al. (2018), Torres et al. (2018), Palominos-Belmar et al. (2016) y Álvarez et al. (2014) quienes encontraron que la poca satisfacción de los estudiantes en los procesos de enseñanza aprendizaje responde a la carencia de actualización, preparación, falta adecuada de metodologías y capacidad de comunicación por parte de los profesores, y que estas no responden a las necesidades y características de los estudiantes.

Si bien los estudiantes de ambas promociones valoran positivamente el hecho de adquirir conocimientos especializados, perciben que requieren apoyo para investigar lo cual contrasta con el bajo número de estudiantes (11) que obtuvieron el título.

Respecto a la hipótesis específica 2, existen diferencias significativas de la valoración calidad del servicio administrativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima. Los resultados de la tabla 15 muestran una puntuación de .167 que indica que no existen diferencias significativas entre los estudiantes de las promociones 2015 y 2017. Así como también ambas promociones valoran (41.7%) estar totalmente de acuerdo con la calidad del servicio administrativo, como se observa en la tabla 7.

Zarate (2016), Tsinidou et al. (2010) encontraron que el recurso humano de la gestión administrativa carente de cordialidad, reactivo y con escasos recursos para orientar a los estudiantes o para facilitar los trámites administrativos influye negativamente en la percepción de los estudiantes sobre los servicios recibidos.

Los estudiantes de ambas promociones valoran positivamente que el personal administrativo de la especialidad sea cordial, sin embargo, el horario de atención podría adaptarse y ser más flexible tomando en cuenta las características de los estudiantes, quienes son profesionales en el sector público.

Con relación a la hipótesis específica 3, existe diferencias significativas de la valoración calidad de los servicios de biblioteca en los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 de la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima. Los resultados de la tabla 17 muestran una puntuación de .966 que indica que no existen diferencias significativas entre los estudiantes de las promociones 2015 y 2017. Así como también la tabla 8 muestra que ambas promociones valoran (48.6%) estar ni acuerdo ni en desacuerdo con la calidad del servicio de biblioteca que reciben.

Entre los aspectos que determinan la calidad del servicio de biblioteca, Icli y Anil (2014), Alonso-Arévalo y Vázquez-Vázquez (2018) coinciden con facilitar y tener a disposición las referencias bibliográficas en físico y electrónico que coadyuven el aprendizaje e investigación; sin embargo, los resultados evidencian que no se cuenta con el suficiente material disponible y actualizado con relación a la especialidad. Por otro lado, el horario de atención no facilita el acceso de los estudiantes en horas que se adapten a sus necesidades.

Respecto a la hipótesis específica 4, existen diferencias significativas de la valoración calidad del servicio de soporte de los estudiantes promoción 2015 y

promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima. La tabla 19 muestra una puntuación de .339 que indica que no existen diferencias significativas entre los estudiantes de las promociones 2015 y 2017. Así como también, la tabla 9 evidencia que ambas promociones valoran (59.7%) de acuerdo el servicio que reciben.

Surdez-Pérez et al. (2018), Espinoza et al. (2018) encontraron que los estudiantes con muy buenas calificaciones o procedentes de universidades altamente selectivas son más críticos con la infraestructura y exigen mejores servicios; respecto al cuidado y limpieza de los ambientes, Cahuana (2016) encontró que ello generaba una imagen favorable en los estudiantes y de la universidad.

En esta dimensión los estudiantes valoran positivamente la ubicación del centro de estudios por ser de fácil acceso y contar con aulas grandes con buena iluminación y ventilación. Sin embargo, se identificaron como oportunidades de mejora contar con espacios adecuados para la puesta en práctica que la especialidad requiere en la intervención con las familias.

Con relación a la hipótesis específica 5, existen diferencias significativas de la valoración calidad en proporcionar oportunidades de carrera de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima. Los resultados de la tabla 21 muestran una puntuación de .721 que indica que no existen diferencias significativas entre los

estudiantes de las promociones 2015 y 2017. Así como también la tabla 10 muestra que ambas promociones valoran (50%) de acuerdo el servicio que reciben.

Espinoza et al. (2018) encontró que la calidad del programa de psicología estaba relacionada con la satisfacción del empleo. En correspondencia a la muestra de la presente investigación se encontró que todos los estudiantes estaban laborando y haber terminado sus estudios en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica contribuyó con el reconocimiento en sus centros de trabajo por estar actualizados. Sin embargo, se encontraron oportunidades de mejora para promover acciones de orientación pro profesional que facilite la puesta en práctica de lo aprendido en sus centros de trabajo.

Respecto a la hipótesis 6, existen diferencias significativas de la valoración calidad del servicio educativo de los estudiantes de las promociones 2015 y 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima. La tabla 23 muestra una puntuación de .330 que indica que no existen diferencias significativas entre los estudiantes de las promociones 2015 y 2017. Así como también ambas promociones valoran (19.4%) de acuerdo el servicio que reciben, tabla 5.

Los resultados muestran que no existen diferencias significativas entre ambas promociones por lo que la hipótesis estadística ha sido rechazada.

Considerando a Schindler y otros (2015) la calidad educativa en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica requerirá definirse con la participación de todas las partes lo cual contribuirá a establecer la cultura de calidad para lo cual proponen cuatro aspectos de calidad que son: Propósito, transformación, excepcional y responsable e



indicadores a ser contextualizados, para cada aspecto. El cumplimiento de las políticas internas y externas de la institución universitaria en relación con los aspectos de calidad y sus respectivos indicadores podrían generar el mejoramiento continuo de la calidad educativa.

Con los resultados encontrados también se identifican oportunidades de mejora que puedan contribuir con la especialidad de Terapia Familiar Sistémica y la universidad en los aspectos de autorregulación, mejora e innovación con fines de alcanzar los más altos niveles de calidad educativa.

## **CAPITULO VII**

### **CONCLUSIONES**

1. No existen diferencias significativas de la valoración calidad académica de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima. Ambas promociones valoraron totalmente de acuerdo.
2. No existen diferencias significativas de la valoración calidad del servicio administrativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima. Ambas promociones valoraron de acuerdo.
3. No existen diferencias significativas de la valoración calidad de los servicios de biblioteca de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima. Ambas promociones valoraron ni de acuerdo ni en desacuerdo.
4. No existen diferencias significativas de la valoración calidad de los servicios de soporte de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima. Ambas promociones valoraron de acuerdo.
5. No existe diferencias significativas de la valoración calidad en proporcionar oportunidades de carrera de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017

en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima. Ambas promociones valoraron de acuerdo.

6. No existen diferencias significativas de la valoración calidad del servicio educativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima. Ambas promociones valoraron de acuerdo.

## **CAPITULO VIII**

### **RECOMENDACIONES**

1. Implementar un sistema de gestión de calidad en la Especialización de Terapia Familiar Sistémica.
2. Sensibilizar y capacitar al equipo docente y no docente de la Especialidad en Terapia Familiar Sistémica en temas de calidad educativa.
3. Mejorar las metodologías y estrategias de enseñanza - aprendizaje en la especialización de Terapia Familiar Sistémica.
4. Mejorar el servicio de biblioteca con material bibliográfico suficiente en físico y digital, acorde a la especialidad; contar con personal suficiente y especializado en el área.
5. Mejorar el servicio de soporte de modo que los estudiantes puedan contar con un laboratorio terapéutico para la puesta en práctica de lo aprendido en clase.
6. Generar alianzas y convenios en el ámbito nacional e internacional que facilite la movilidad de los estudiantes mediante pasantías, así como también la difusión de sus investigaciones e intercambio de experiencias intra y extramuros teniendo en cuenta las características de los estudiantes con relación a su entorno laboral y al contexto social.

7. Comparar los resultados obtenidos con nuevas promociones mediante un estudio mixto de modo que se pueda valorar aspectos cualitativos mediante grupos focales a los estudiantes, docentes y empleadores.
8. Comparar los resultados obtenidos con los resultados alcanzados con fines de acreditación institucional.
9. Realizar investigaciones comparativas con universidades públicas o privadas en el ámbito nacional. Así como también con los empleadores de los centros de trabajo de donde proceden las estudiantes, lo que permitirá conocer necesidades específicas o tendencias que podrían contribuir con las mejoras del plan de estudios en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdullah, F. (2005). The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*. Vol 30 6: 568-58. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca, México. REICE. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* 13 2 (2015): 5-26. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10486/668275>
- Alonso-Arévalo, J., y Vázquez-Vázquez, M. (2018). La contribución de la biblioteca universitaria al logro de los planes y proyectos de la institución. *Cuadernos De Documentación Multimedia*, 29, 43-53. <https://doi.org/10.5209/CDMU.60033>
- Besler, Dañino, Figueroa y Gonzales-Zúñiga (2018). *Calidad del servicio en el sector de educación posgrado para los programas de MBA en Lima*, Tesis de Magister PUCP-CENTRUM. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/12468>
- Cahuana, J. (2016). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Mayor de San Marcos*, Tesis para optar el grado

de Magister, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/844>

Camacho, C., Holguín, K., Jáuregui, C., y Rodríguez, F. (2018). *Calidad en el servicio al cliente en el sector educación de Maestrías Especializadas en Lima Metropolitana*, Tesis para optar el grado de Magister, PUCP, Lima, Perú. Recuperado de

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/12717>

Duque, E., y Diosa, Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior, Publicado por Elsevier España. *Rev Suma de negocios, Volumen 5, Issue 12, 2014, Pages 180-191*. Recuperado de

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700400>

Duque, L. y Weeks, J. (2010). Towards a model and methodology for assessing student learning outcomes and satisfaction. *Quality Assurance in Education, Vol. 18 No. 2, pp. 84-105*. Recuperado de

<https://doi.org/10.1108/09684881011035321>

Espinoza, O., González, L., y Loyola, J. (2018). Evaluación de la satisfacción de titulados de la carrera de psicología en Chile. *Innovación educativa (México, DF), 18(76), 171-192*. Recuperado de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-26732018000100171&lng=es&tlng=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732018000100171&lng=es&tlng=pt)

Gento, S., Palomares, A., García, M., y Gonzáles, R. (2012) *Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las instituciones educativas* Ponencia presentada en el XII Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas. Granada-España. Recuperado de <http://www.leadquaed.com/docs/artic%20esp/Liderazgo.pdf>

Grimaldo, H. y otros (2018). Tendencias Responsabilidad Social Territorial, calidad y lugar social de la educación superior desde una visión sistémica. En UNESCO III Conferencia Regional de Educación Superior, Córdoba, Argentina. Recuperado de <http://www.iesalc.unesco.org/2018/12/13/informe-general-de-la-cres-2018/>

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, Vol.18, Num.4, 36-44. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Christian\\_Groenroos/publication/233522386\\_A\\_Service\\_Quality\\_Model\\_and\\_Its\\_Marketing\\_Implications/links/0c96052a58f958eccc000000/A-Service-Quality-Model-and-Its-Marketing-Implications.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Christian_Groenroos/publication/233522386_A_Service_Quality_Model_and_Its_Marketing_Implications/links/0c96052a58f958eccc000000/A-Service-Quality-Model-and-Its-Marketing-Implications.pdf)

Harvey, L., Knight, P. (1996). *Transforming Higher Education*, Bristol: Open University Press. Taylor & Francis. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED418640.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw Hill Education.



Icli, G., y Anil, N. (2014). The HEDQUAL Scale: A New Measurement Scale of Service Quality for MBA Programs in Higher Education. *South African Journal of Business Management*, 45, 31-43.

<https://journals.co.za/content/busman/45/3/EJC159440>

Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2017) *Sistema de monitoreo y seguimiento de los indicadores de los objetivos de desarrollo sostenible “Objetivos para transformar nuestro país”*, 2017. Perú. Recuperado de

<https://ods.inei.gob.pe/ods/objetivos-de-desarrollo-sostenible>

International Organization ISO. Norma Internacional ISO: 9000 Versión 2015.

International Organization ISO. Norma Internacional ISO 21001 Versión 2018.

Ishikawa, K. (1985). *¿Qué es control total de calidad?* Colombia: Norma S.A.

Lemaitre, M., Dibbern, A., Muga, A., Hayle, C., Tellez, J., Aguilera, E. (2018). La educación superior como parte del sistema educativo de América Latina y el Caribe. en UNESCO III Conferencia Regional de Educación Superior, Córdoba, Argentina. Recuperado de

<http://www.iesalc.unesco.org/2018/12/13/informe-general-de-la-cres-2018/>

Lobato, C., Guerra, N. (2016). La tutoría en la educación superior en Iberoamérica: Avances y desafíos. *Educación* 52(2): 379-398 Recuperado de <http://educar.uab.cat/article/view/v52-n2-lobato-guerra>

Maturana. H. (1992). *Emociones y lenguaje en educación y política*. Santiago, Chile: Ediciones Pedagógicas Chilenas, S.A.

Mahapatra, S. y Khan, M. (2007). A neural network approach for assessing quality in technical education: an empirical study. *International Journal of Productivity and Quality Management*, Vol 2, No 3, P 287-306. Recuperado de <http://hdl.handle.net/2080/415>

Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de calidad*. Madrid: Delta publicaciones.

Nobario, C. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*, Tesis para optar el grado de magister, UPCH, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3590>

Organización de las Naciones Unidas – ONU (2015). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura - UNESCO (2009). Conferencia Mundial sobre la Educación Superior – 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo. Recuperado de [http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado\\_es.pdf](http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf)

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura - UNESCO (2010). Compendio de la Declaración sobre la Educación Superior. Recuperado de <http://www.unesco.org/education/educprog/wche/compendio.htm>

Palominos-Belmar, P., Quezada-Llanca, L., Osorio-Rubio, C., Torres-Ortega, J., y Lippi-Valenzuela, L. (2016). Quality of educational services as per students of a public university in Chile. *Revista iberoamericana de educación superior*, 7(18), 130-142. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-28722016000100130&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130&lng=es&tlng=en).

Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of marketing*, vol 49, N°4. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L., (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perc. *Journal of Retailing*; vol 64, N. ° 1. Recuperado de <https://search.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>

Pirsig, R. (2015). *Zen y el arte del mantenimiento de la motocicleta*. España. Editorial Sexto piso.

- Poffo G. D., Verdinelli M. A. (2017). *Sistemas de evaluación de la calidad de servicios de los institutos de educación superior: Revisión de modelos existentes*, Universidad del Valle de Itajai, Brasil. Recuperado de [https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/181194/101\\_00111.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/181194/101_00111.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, H., y Reyes, C. (1984). *Metodología y diseños de la investigación científica (Aplicados a la Psicología, Educación y Ciencias Sociales)*. Lima
- Schindler, L., Plus-Elvidge, S., Welzant, H., y Crawford, L. (2015). Definitions of quality in higher education: A synthesis of the literatura. *Higher Learning Research Communications, Vol.5 Num.*, 3-13. Recuperado de [https://abacus.universidadeuropea.es/bitstream/handle/11268/4652/hlrc\\_2014\\_5\\_3\\_1.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://abacus.universidadeuropea.es/bitstream/handle/11268/4652/hlrc_2014_5_3_1.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria*.
- Surdez-Pérez, E., Sandoval-Caraveo, M., y Lamoyi-Bocanegra, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores, 21(1)*, 9-26. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>

Superintendencia Nacional de Educación Superior - SUNEDU (2017). *Informe bienal sobre la realidad universitaria peruana*, Lima: Impresión arte Perú S.A.C.

Tsinidou, M., Gerogiannis, V., y Fitsilis, P. (2010). Evaluation of the factors that determine quality in higher education: An empirical study. *Quality Assurance in Education*. Vol. 18 No. 3, pp. 227-244

DOI 10.1108/09684881011058669

Tobón, S., Rial, A., Carretero, M.A., y García, J.A. (2006). *Competencias, calidad y educación superior*. Bogotá, CO: Cooperativa Editorial

Torres, L. H., Souza, M. R., y Souza, J. F. (2018). Evaluación de la calidad en la educación superior: Una revisión de la literatura a partir de la satisfacción del alumnado. *Cadernos de Pesquisa*, 25(2), 71-89. Recuperado de

<http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/cadernosdepesquisa/article/view/9294/0>

Torres Landa López, A. (2010). ¿La infraestructura educativa en las Instituciones de Educación Superior públicas mexicanas cumple con las nuevas demandas del Siglo XXI? *Apertura: Revista de Innovación Educativa*, 2(2), 98–107.

Recuperado de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=59573584&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Torres, M., y Vásquez, C. (2010). La calidad: evolución de su significado y aplicación en servicios. *Publicaciones En Ciencias y Tecnología*, 4(2), 25-32. Recuperado a partir de <https://revistas.ucla.edu.ve/index.php/pcyt/article/view/1084>

Vargas Melgarejo, L. (2014). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 0(8), 47-53. Recuperado de <https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588>

Zarate, J. (2017). *Calidad de servicio de los estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú*, (Tesis de maestría), PUCP, Lima, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7949>

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO:** Calidad del Servicio Educativo en Estudiantes de Terapia Familiar Sistémica 2015-2017 de una Universidad Pública de Lima.

<b>Problema principal</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable</b>	<b>Instrumento</b>
¿Cuál será la valoración de la calidad del servicio educativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima?	Comparar la valoración calidad del servicio educativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública en Lima.	Existe diferencias significativas de la valoración calidad del servicio educativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la especialidad en Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.	Calidad del servicio Educativo.	Cuestionario HEDQUAL (Higher Education Quality)
	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Diseño de investigación</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
	1) Determinar la valoración calidad académica de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad	1) Existe diferencias significativas de la valoración calidad académica de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.	El diseño de la investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es no experimental, transeccional a razón que la variable no fue manipulada en el momento que se obtiene la	El cuestionario tiene 36 ítems o afirmaciones donde el estudiante dará un valor haciendo uso de la escala de Likert, para ello marcará una sola opción de cinco que son, 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4) De

pública en Lima.		información y la información se obtuvo en un mismo tiempo, según Sánchez y Reyes (2015) es descriptivo comparativo, a razón que se busca responder si existe diferencias significativas de la valoración calidad del servicio administrativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública en Lima.	acuerdo y 5) Totalmente de acuerdo. La aplicación es individual y tiene una duración aproximada de 10 minutos.
2) Determinar la valoración calidad del servicio administrativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública en Lima.	2) Existe diferencias significativas de la valoración calidad del servicio administrativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.		
3) Determinar la valoración calidad de los servicios de biblioteca de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad en Terapia Familiar Sistémica de una universidad	3)Existe diferencias significativas de la valoración calidad de los servicios de biblioteca de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.		



pública de Lima.			
4) Determinar la valoración calidad de los servicios de soporte de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública en Lima.	4) Existe diferencias significativas de la valoración calidad de los servicios de soporte de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.		
5) Determinar la valoración calidad en proporcionar oportunidades de carrera de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública en Lima.	5) Existe diferencias significativas de la valoración calidad en proporcionar oportunidades de carrera de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.		

	<p>6) Comparar la valoración calidad del servicio educativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública en Lima.</p>	<p>6) Existe diferencias significativas de la valoración calidad del servicio educativo de los estudiantes promoción 2015 y promoción 2017 en la Especialidad de Terapia Familiar Sistémica de una universidad pública de Lima.</p>		
--	---	---	--	--

## ANEXO 2: Datos generales para la aplicación del Cuestionario HEDQUAL

¿Cómo calificarías de forma integral el servicio realizado en el Diploma de Segunda Especialidad en Terapia Familiar Sistémica?

4	3	2	1	0
Supera lo esperado	Cumple de acuerdo a lo esperado	Satisface mínimamente lo esperado	Por debajo de lo esperado	Insuficiente

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo:  F  M Procedencia: Lima  Provincia

Marque con un aspa el año que ingreso a la Segunda Especialidad:

2006	2012	2013	2014	2015	2017
------	------	------	------	------	------

Último semestre que estudio: \_\_\_\_\_

Egresado:  Si  No año \_\_\_\_\_ Titulado:  Si  No Tesis: Iniciada  Sin iniciar  Aprobada

Años de experiencia laboral: \_\_\_\_\_

Marque su ingreso mensual cuando ingreso al Diploma

- No trabaja
- Menos de S/.1500
- Entre S/.1500 a S/.2000
- Entre S/.2000 a S/.3000
- Entre S/.3000 a S/.4000
- Mas de S/:4000

¿Al concluir sus estudios consiguió trabajo?

Si	No	Ya tenía trabajo
----	----	------------------

¿Cuánto tiempo demoro en conseguir trabajo?

1 año	<input type="checkbox"/>
2 años	<input type="checkbox"/>
3 años	<input type="checkbox"/>
de inmediato	<input type="checkbox"/>

¿Mejoraron sus ingresos mensuales?

Si	No
----	----

## ANEXO 4: Cuestionario HEDQUAL Adaptado para Lima Metropolitana

Estimado(a) estudiante,

La presente encuesta tiene por objetivo determinar su percepción sobre la calidad del servicio de su centro de estudios de posgrado.

Le garantizamos la confidencialidad de la información y los datos solo serán usados para fines académicos.

Le agradeceremos responder a todas las preguntas y muchas gracias por su contribución.

Por favor marque su nivel de acuerdo o desacuerdo. Por favor responda todas las expresiones.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>Calidad académica</b>						
1	En mi centro de estudios se da gran apoyo a las actividades de investigación.	1	2	3	4	5
2	En mi centro de estudios los profesores cuentan con una vasta experiencia en su campo (académica o profesional) y la transmiten a los alumnos.	1	2	3	4	5
3	En mi centro de estudios tengo la oportunidad de comunicarme de manera efectiva con los profesores. (en persona, por teléfono o por correo electrónico)	1	2	3	4	5
4	En mi centro de estudios se demuestran actitudes y comportamientos positivos hacia todos los estudiantes.	1	2	3	4	5

5	En mi centro de estudios los profesores brindan apoyo académico al estudiante. (Por ejemplo, determinar el tema de tesis o corregir la escritura de un trabajo)	1	2	3	4	5
6	Mi centro de estudios ofrece programas con una gran variedad de cursos.	1	2	3	4	5
7	Mi centro de estudios ofrece una gran variedad de programas de especialización.	1	2	3	4	5
8	En mi centro de estudios es posible desarrollar nuevas formas de pensar.	1	2	3	4	5
9	En mi centro de estudios puedo adquirir conocimientos que me permitirán mejorar mi empleabilidad.	1	2	3	4	5
10	En mi centro de estudios aprendo tanto de forma teórica como práctica.	1	2	3	4	5
11	Mi centro de estudios brinda la capacidad de mejorar tanto mis habilidades de comunicación oral como escrita	1	2	3	4	5
12	Mi centro de estudios tiene un plan de estudios flexible.	1	2	3	4	5
13	Mi centro de estudios ofrece una amplia variedad de programas de intercambio con otras universidades (nacionales/extranjeras).	1	2	3	4	5
<b>Calidad de los servicios administrativos</b>						
14	El personal administrativo de mi centro de estudios cuenta con suficiente conocimiento sobre los sistemas y procedimientos.	1	2	3	4	5
15	El personal administrativo de mi centro de estudios atiende en un plazo razonable	1	2	3	4	5
16	El personal administrativo de mi centro de estudios informa sobre los cambios de horario y/o cancelaciones, nuevas decisiones, actividades, etc. oportunamente.	1	2	3	4	5

17	El personal administrativo orienta claramente a los estudiantes sobre las políticas y procedimientos de mi centro de estudios.	1	2	3	4	5
18	El personal administrativo de mi centro de estudios cumple con lo prometido	1	2	3	4	5
19	En casos necesarios, el personal administrativo de mi centro de estudios tiene acceso a la información requerida	1	2	3	4	5
20	El horario de atención del personal administrativo de mi centro de estudios es apropiado para los estudiantes.	1	2	3	4	5
21	El personal administrativo de mi centro de estudios es amigable.	1	2	3	4	5
22	El personal administrativo de mi centro de estudios puede ser contactado fácilmente (por teléfono o correo electrónico).	1	2	3	4	5
<b>Calidad de los servicios de biblioteca</b>						
23	La biblioteca de mi centro de estudios cuenta con el material académico que necesito (libros, revistas, tesis, etc.).	1	2	3	4	5
24	En mi centro de estudios cuento con accesos a bibliotecas electrónicas (e-library) y membresías a diferentes revistas.	1	2	3	4	5
25	La biblioteca de mi centro de estudios cuenta con un sistema de préstamo de libros eficiente.	1	2	3	4	5
26	El horario de atención de la biblioteca de mi centro de estudios es adecuado (fines de semana y noches).	1	2	3	4	5
27	El personal de la biblioteca de mi centro de estudios es amigable.	1	2	3	4	5
<b>Calidad de los servicios de soporte</b>						
28	Mi centro de estudios está ubicado en un lugar de fácil acceso.	1	2	3	4	5
29	El tamaño y la infraestructura de las aulas de mi centro de estudios son adecuados.	1	2	3	4	5

30	Las aulas de mi centro de estudios cuentan con el equipamiento necesario (proyector digital, computadoras, etc.).	1	2	3	4	5
31	En mi centro de estudios encuentro opciones adecuadas de comida (comedor, cafetería, etc.).	1	2	3	4	5
32	En mi centro de estudios hay suficientes actividades sociales y culturales.	1	2	3	4	5
<b>Oportunidades de carrera</b>						
33	Mi centro de estudios cuenta con un servicio adecuado de orientación profesional.	1	2	3	4	5
34	Mi centro de estudios ofrece la oportunidad de potenciar mi carrera profesional.	1	2	3	4	5
35	La formación académica que ofrece mi centro de estudios permite mejorar mi empleabilidad de manera fácil y rápida.	1	2	3	4	5
36	Un título de mi centro de estudios proporciona mejores oportunidades de carrera en comparación con otros centros de estudios.	1	2	3	4	5

Muchas gracias por tu colaboración.