UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR

TESIS

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNSAAC, CUSCO - 2024

PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN MENCIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR

AUTOR:

Br. MESRRAYN LIMA GONZALES

ASESOR:

Dr. HUMBERTO ALZAMORA FLORES

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-4475-1215

CUSCO – PERÚ

2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNSAAC, CUSCO - 2024**

Presentado por: Mesrrayn Lima Gonzales DNI N° 42522709

Para optar el grado académico de MAESTRO EN EDUCACIÓN MENCIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por una vez, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del ***Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC*** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de nueve**%.**

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 23 de mayo de 2025

.....

Firma

Post firma Dr. Humberto Alzamora Flores

Nro. de DNI 23827158

ORCID del Asesor 0000-0002-4475-1215

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid: 27259:461580620**

Mesrrayn Lima Gonzales

Gestión administrativa en la calidad de servicio educativo y satisfacción percibida en la Escuela de

Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::27259:461580620

Fecha de entrega
22 may 2025, 10:27 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
22 may 2025, 11:49 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
TESIS MAESTRIA gestion administrativa, calidad de servicio y satisfacción percibida[1].docx

Tamaño de archivo
2.0 MB

131 Páginas

26.654 Palabras

155.868 Caracteres

9% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 8 words)

Exclusions

- 159 Excluded Matches

Top Sources

8% Internet sources
4% Publications
8% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dra. NELLY AYDE CAVERO TORRE, Directora General de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNSAAC, CUSCO-2024** del **Br. MESRRAYN LIMA GONZALES.** Hacemos de su conocimiento que el sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **PRIMERO DE JULIO DE 2025**.

Es todo cuanto informamos a usted a fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN EDUCACIÓN MENCIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR.

Cusco, 17 de Julio del 2025

DR. ELIAS ANTONIO MENDOZA ALARCON
Primer Replicante

MGT. JAIME BEDOYA MENDOZA
Segundo Replicante

DR. ANGEL ZENON CHOCCECHANCA CUADRO
Primer Dictaminante

DR. ALEJANDRO CHILE LETONA
Segundo Dictaminante

Dedicatoria

A Dios por poner y hacer realidad este objetivo en mi.

A mi esposa por hacer suyo de mis sueños y metas.

A mis hijos por ser el motor de todo esfuerzo.

A mis padres por ser mi ejemplo de perseverancia.

Agradecimiento

A la Universidad San Antonio Abad del Cusco, por ser parte de mi formación profesional pregrado y posgrado.

A la Dra. Nelly Ayde Cavero Torre y el Dr. Edilberto Zela Vera, por dar viabilidad a la investigación en la Escuela de Posgrado de la Facultad de Educaión.

A mi mentor intelectual, mi asesor Dr. Humberto Alzamora Flores, quien me brindo su apoyo incondicional y constante en el desarrollo de la investigación.

Mesrrayn Lima Gonzales

Índice general

Agradecimiento iii

Índice general iv

Índice de cuadros vii

Índice de figuras viii

Resumen ix

Abstract x

INTRODUCCIÓN xi

CAPÍTULO I 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.1. Situación problemática 1

1.2. Formulación de problema 5

1.2.1. Problema general 5

1.2.2. Problemas específicos 5

1.3. Justificación de la investigación 6

1.3.1. Justificación teórica 6

1.3.2. Justificación metodológica 6

1.3.3. Justificación práctica 6

1.3.4. Justificación normativa 7

1.3.5. Justificación pedagógica 7

1.3.6. Justificación de relevancia social 7

1.4. Objetivos de la investigación 8

1.4.1. Objetivo general 8

1.4.2. Objetivos específicos 8

CAPÍTULO II 10

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL 10
2.1. Bases teóricas 10
2.1.1. Teoria relacionada a la gestión administrativa 10
2.1.1.1. Gestión administrativa 10
2.1.1.2. Dimensiones de la gestión administrativa 12
2.1.2. Teoria relacionada a la calidad de servicio 18
2.1.2.1. Calidad de servicio educativo 20
2.1.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio educativo 21
2.1.3. Teoria relacionada a la satisfacción percibida 26
2.1.3.1. Satisfacción percibida 26
2.1.3.2. Dimensiones de la satisfacción percibida 28
2.2. Marco conceptual 33
2.3. Antecedentes empíricos de la investigación 35
2.3.1. A nivel internacional 35
2.3.2. A nivel nacional 40
2.3.1. A nivel local 46
2.4. Hipótesis 46
2.4.1. Hipótesis general 46
2.4.2. Hipótesis específicas 47
2.5. Identificación de variables e indicadores 47
2.6. Operacionalización de variables 49
CAPÍTULO III 51
METODOLOGÍA 51
3.1. Ámbito de estudio: Localización política y geográfica 51
3.2. Tipo y nivel de investigación 51

3.2.1. Tipo de investigación 51
3.2.2. Nivel de investigación 51
3.2.3. Diseño de investigación 52
3.3. Unidad de análisis 52
3.4. Población de estudio 52
3.5. Tamaño de muestra 53
3.6. Técnicas de selección de muestra 54
3.7. Técnicas de recolección de información 55
3.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información 57
3.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas 58
CAPÍTULO IV 59
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 59
4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados 59
4.1.1. Resultados descriptivos de la gestión administrativa 61
4.1.2. Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión administrativa 63
4.1.3. Resultados descriptivos de la calidad de servicio educativo 66
4.1.4. Resultados descriptivos de las dimensiones de la calidad de servicio educativo 68
4.1.5. Resultados descriptivos de la satisfacción percibida 70
4.1.6. Resultados descriptivos de las dimensiones de la satisfacción percibida 72
4.2. Prueba de hipótesis 75
4.3. Discusión de resultados 83

CONCLUSIONES..... 90

RECOMENDACIONES 92

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA 94

ANEXOS 102

Índice de cuadros

Tabla 1 Operacionalización de las variables 49

Tabla 2 Caracteristicas demográficas de la muestra..... 53

Tabla 3 Técnicas e insturmentos para la investigación 55

Tabla 4 Descripción de cuestionario de Gestión Administrativa ……..54

Tabla 5 Descripción de cuestionario de Calidad de Servicio Educativo ……54

Tabla 6 Descripción de cuestionario de satisfacción Percibida ……..54

Tabla 7 Nivel de frecuencia de la gestión administrativa..... 61

Tabla 8 Nivel de frecuencia de las dimensiones de la gestión administrativa 631

Tabla 9 Nivel de frecuencia de la calidad de servicio educativo..... 664

Tabla 10 Nivel de frecuencia de las dimensiones de la calidad de servicio educativo 686

Tabla 11 Nivel de frecuencia de la satisfacción percibida 708

Tabla 12 Nivel de frecuencia de las dimensiones de la satisfacción percibida 729

Tabla 13 Correlación entre la gestión administrativa, calidad de servicio educativo y satisfacción percibida 753

Tabla 14 Correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio educativo..... 775

Tabla 15 Correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción percibida 797

Tabla 16 Correlación entre la calidad de servicio educativo y satisfacción percibida . 819

Índice de figuras

Figura 1 Columbas agrupadas del nivel de frecuencia de la gestión administrativa 61

Figura 2 Columbas agrupadas del nivel de frecuencia de las dimensiones de la gestión administrativa 63

Figura 3 Columbas agrupadas del nivel de frecuencia de la calidad de servicio educativo 66

Figura 4 Columbas agrupadas del nivel de frecuencia de las dimensiones de la calidad de servicio educativo 68

Figura 5 Columbas agrupadas del nivel de frecuencia de la satisfacción percibida..... 70

Figura 6 Columbas agrupadas del nivel de frecuencia de las dimensiones de la satisfacción percibida 72

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa, calidad de servicio educativo y satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - 2024. La investigación es de tipo básica y nivel correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. La población estuvo conformada por 351 estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonia Abad del Cusco, de los cuales se seleccionó una muestra de 171 estudiantes mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para el procesamiento de datos se utilizo el programa informático SPSS v27. Los resultados muestran relaciones directas y significativas entre las variables estudiadas. La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo presentó una correlación positiva alta de (r= .861), mientras que la gestión administrativa y la satisfacción percibida presentó también una correlación positiva alta de (r= .782), ambas con un nivel de significancia de (p < .000). En conclusión, a mayor eficacia en la gestión administrativa, mayor será la percepción de calidad del servicio educativo y la satisfacción percibida por parte de los estudiantes.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio educativo, satisfacción percibida, educación superior, liderazgo educativo.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between administrative management, quality of educational service and perceived satisfaction of graduate students of the Faculty of Education of the National University of San Antonio Abad del Cusco - 2024. The research is of a basic type and correlational level, with a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 351 students of the Master's degree in Education, from which a sample of 171 was selected through non-probabilistic convenience sampling. The results show direct and significant relationships between the variables studied. Administrative management and quality of educational service presented a high positive correlation of ($r = .861$), while administrative management and perceived satisfaction also presented a high positive correlation of ($r = .782$), both with a significance level of ($p < .000$). In conclusion, the greater the effectiveness of administrative management, the greater the perception of quality of educational service and perceived satisfaction by students.

Keywords: Administrative management, quality of educational service, perceived satisfaction, higher education, educational leadership.

INTRODUCCIÓN

La investigación tiene como propósito analizar la relación entre la gestión administrativa, la calidad del servicio educativo y la satisfacción percibida por los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, durante el año 2024.

Esta investigación se llevó a cabo en respuesta a la necesidad de comprender los impactos de los procesos empresariales en la percepción de calidad en una educación y la experiencia general de un estudiante en el contexto de la educación superior. En este momento, cuando las instituciones universitarias se enfrentan a crecientes exigencias de mejora continua y responsabilidad, es necesario estudiar hasta qué punto la efectividad en la gestión puede impactar la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de posgrado.

La importancia de este estudio proviene de su valor social, como la mejora de los estándares profesionales y de entrega de servicios, y de su relevancia académica y profesional, donde sirve como insumo para diseñar políticas institucionales dirigidas a fortalecer la educación de posgrado. Este trabajo examina estas variables dentro de un contexto determinado con la intención de obtener información para guiar la toma de decisiones encaminadas a mejorar los servicios universitarios.

La investigación está estructurado en cuatro capítulos que permiten una comprensión detallada de la investigación:

Capítulo I: Planteamiento del problema. Este capítulo describe la situación problemática, formula el problema general y específico, justifica la importancia de la investigación y establece los objetivos generales y específicos que orientan su desarrollo.

Capítulo II: Marco teórico y conceptual. En este apartado se presentan las bases teóricas que sustentan las variables de estudio, el marco conceptual que define los

conceptos clave utilizados y los antecedentes empíricos que respaldan la relevancia y pertinencia del tema investigado, hipótesis y variables. Este capítulo tambien detalla las hipótesis generales y específicas que guían el análisis estadístico, además de la identificación y operacionalización de las variables para su medición y análisis.

Capítulo III: Metodología. Aquí se describe el ámbito de estudio, el tipo y nivel de la investigación, la población y muestra seleccionada, las técnicas de recolección y análisis de datos, así como los procedimientos para la comprobación de las hipótesis.

Capítulo IV: Resultados y discusión. En este capítulo se presentan los resultados del análisis estadístico, la prueba de hipótesis y la discusión de los hallazgos en relación con los antecedentes teóricos y empíricos, lo que permite una interpretación crítica y reflexiva de los datos.

Las conclusiones y recomendaciones, derivadas de los resultados obtenidos, y La bibliografía consultada y los anexos que respaldan los procedimientos realizados.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Aunque ha habido avances significativos en la calidad de la investigación de los estudios educativos, una porción considerable de la literatura se centra en los programas de pregrado y comparativamente se hace muy poco sobre los desafíos específicos de los programas de posgrado (Malo et al., 2020).

A nivel internacional, las experiencias de los estudiantes de posgrado en una institución de educación superior en Sudáfrica, un mercado emergente, reveló brechas en el apoyo brindado por los administradores. Aunque se sabe que los supervisores enfrentan desafíos importantes, como dificultad para comprender conceptos y cargas de trabajo pesadas. Esta limitación afecta la sostenibilidad de la calidad de la gestión académica (Wait y Stiehler, 2024).

En Estados Unidos, aunque el 74% de los estudiantes de posgrado depende de ayudas adicionales y el 37% recibe becas, la mayoría de ellos están en préstamo 27.7% o bajo préstamo 23,4%, mostrando preocupación por el alojamiento temporal o el coste de apoyo a sus estudios. Esta situación económica sin precedentes demuestra mucha ansiedad y una percepción negativa de la estabilidad que la institución puede ofrecerles (Collier y Blanchard, 2024).

En México, se examinó la calidad de los programas de servicio de posgrado desde la perspectiva de los estudiantes, donde quienes llevan maestria en Educación recibieron el puntaje más alto con un 75%, seguidos en Recursos Humanos con un 68% y los de Derecho con un 62%. Aunque todos los cursos se consideraron "buenos", estas diferencias variaron en consenso y señalaron áreas significativas para mejorar,

particularmente en el campo del derecho, donde los estudiantes mostraron los niveles más bajos de interés (González, 2024).

Por otra parte, en el mismo país de México, la satisfacción de los estudiantes de posgrado en administración y gestión estratégica del talento humano evidencian niveles de satisfacción bajos, la empatía obtuvo un 57.4%, reflejando una percepción de falta de apoyo personalizado y comprensión de las necesidades de los estudiantes, la fiabilidad y la capacidad de respuesta mostraron resultados limitados, con 66.9% y 70% de satisfacción respectivamente. Aunque los niveles de seguridad y elementos tangibles fueron ligeramente mejores, con 72.7% y 71.3% (Martínez et al., 2023).

Según un análisis sobre la gestión administrativa en unidades educativas en Latinoamérica, las brechas más significativas se identificaron en varios países como Costa Rica (20%), Colombia (20%), Ecuador (10%), y Perú (50%). Estas brechas incluyen desafíos en la planificación, comunicación y el uso eficiente de los recursos humanos, lo que impacta negativamente en la calidad educativa y la satisfacción del personal docente, dando a conocer que una gestión administrativa deficiente puede comprometer la eficiencia en la entrega de servicios educativos, afectando tanto el desarrollo profesional como el aprendizaje de los estudiantes (Peralta et al., 2023).

En Brasil, la gestión administrativa en una universidad se identificó brechas significativas en la calidad percibida de los servicios administrativos, afectando negativamente la satisfacción de estudiantes, profesores y personal administrativo; es decir, se identificó una diferencia promedio del 28% entre la importancia atribuida y el desempeño real de los servicios, con deficiencias notables en la agilidad para resolver problemas (Steppacher et al., 2021).

A nivel nacional, en Lima, la satisfacción estudiantil en estudiantes de posgrado de educación de una universidad pública presentó un 59.8% de nivel medio de

satisfacción general. Al desglosar por dimensiones, se observó que la gestión estratégica recibió un 51% de satisfacción media, mientras que la formación integral fue la mejor valorada, alcanzando un 62%. En contraste, el soporte institucional mostró un 50% de satisfacción media (Romero, 2021).

En una universidad privada de Lima, los estudiantes de posgrado refieren acerca de la eficiencia y accesibilidad del personal administrativo, el mantenimiento de la plataforma virtual y las oportunidades de internacionalización e insatisfacción debido a la falta de disponibilidad y errores en los servicios administrativos en su calidad de servicio (Barrios et al., 2024). En un mismo panorama, el 21.7% de los estudiantes de posgrado de Lima creía que la satisfacción académica era moderada y el 4.3% creía que la satisfacción académica era muy baja. Especialmente en cuanto a preparación educativa, el 26% dijo estar satisfecho y el 2.1% menos, en cuanto a educación, el 21.7% dijo estar muy satisfecho y el 2.1% restante dijo estar insatisfecho (Alvarado, 2024).

A nivel local, en la Universidad Alas Peruanas de Cusco, se encontró que el 88,6% de los estudiantes de posgrado calificaron su satisfacción general como “alta”, mientras que el 11.4% lo consideró “normal”. En términos de dimensiones específicas de satisfacción, la planificación docente obtuvo una calificación alta, logrando un 79,5% de satisfacción, y las aulas de control de procedimientos recibieron un 81,8% de acuerdo en la categoría más alta, lo que indica satisfacción con el enfoque del aprendizaje práctico (Vásquez, 2020).

En otro estudio a nivel local realizado en la Universidad Nacional de san Antonio Abad del Cusco, se identificaron resultados descriptivos en la calidad del servicio educativo en estudiantes de posgrado. La media general de percepción fue de 3.5/7 en una escala de siete puntos, lo cual denota una valoración moderada hacia baja.

Por otro lado, las dimensiones "fiabilidad" y "sensibilidad" reflejaron valores entre 3.6 y 3.8, indicando percepciones apenas aceptables en estos aspectos del servicio. Por tanto, se sugieren que los estudiantes perciben una calidad que no alcanza del todo sus expectativas, destacando áreas de mejora en atención personalizada y confiabilidad (Canal, 2022).

Estudiar a nivel universitario de posgrado en Cusco resultaría bastante desagradable debido a la falta de personalización en los servicios académicos y a los procesos innecesariamente complicados para obtener recursos educativos y administrativos. La escuela de posgrado de la facultad de educación no esta excento de las limitaciones que se ve en diferentes centros de formación de posgrado, que fueron descritos en estudios anteriores; las limitaciones que se tiene son: la falta de una investigación, en cuanto a gestión administrativa, calidad de servicio educativo y satisfacción percibida, limita el conocimiento de las deficiencias y fortalezas, la falta del logro del grado académico de maestro entre los estudiantes, en mas del 50 %, es un problema latente, además, los estudiantes tienen dificultades para utilizar servicios de apoyo básicos, como plataformas virtuales que tenían fallos constantes que impactaban negativamente la efectividad del aprendizaje combinado.

La situación planteada, en la mayoría de los trabajos refleja algo que, tristemente, muchos estudiantes de posgrado experimentan: la falta de apoyo adecuado y la insatisfacción con la calidad de los servicios que reciben. Esto no solo afecta su aprendizaje, sino también su bienestar. Personalmente, creo que es crucial que las universidades se enfoquen más en mejorar la gestión administrativa, asegurándose de que tanto los estudiantes como los profesores tengan el respaldo que necesitan. Las diferencias en la percepción de calidad, como las que se observan en las universidades

de Cusco, dejan claro que todavía queda mucho por hacer para que las expectativas de los estudiantes sean realmente cumplidas.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa, la calidad de servicio educativo y satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - 2024?

1.2.2. Problemas específicos

1) ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?
2) ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?
3) ¿Cuál es el nivel de la satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?
4) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio educativo percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?
5) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?

6) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio educativo y satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San de Antonio Abad del Cusco?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

En una justificación teórica, se centra en modelos como SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) para evaluar la calidad del servicio, y el enfoque de Duque y Weeks (2010), que integra reputación institucional, involucramiento del usuario y resultados del servicio. Además, se fundamenta en los aportes de Chiavenato (2014) sobre gestión administrativa, Espinosa y Rosario (2015) en calidad educativa y Palominos et al. (2016) en satisfacción estudiantil. No obstante, esta investigación amplía dichos marcos teóricos al aplicarlos al contexto de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, considerando sus particularidades culturales y académicas, generando nuevos conocimientos sobre la interacción de estas variables en programas de posgrado y cubriendo un vacío en la literatura existente.

1.3.2. Justificación metodológica

En una justificación metodológica, la investigación se basó en un análisis de enfoque cuantitativo detallado de la interacción con un cuestionario que confirme la validez y confiabilidad de los datos y proporcionando un modelo similar para futuras investigaciones en otras organizaciones.

1.3.3. Justificación práctica

En una justificación práctica, la universidad puede utilizar estos resultados para identificar fortalezas y áreas que pueden mejorar sus operaciones, y mejorar

las medidas de control para lograr el éxito de sus cursos y mejorar su competitividad en el campo de la educación superior en el Perú.

1.3.4. Justificación normativa

El presente trabajo se realiza en el marco de los objetivos establecidos por la Ley Universitaria N° 30220 que una educación superior de calidad con mejora continua, así como el cumplimiento de las auditorías y evaluación institucional. También responde a los lineamientos fijados por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) en lo que respeta a el aseguramiento de la calidad educativa, gestión eficiente de la institución, y satisfacción de los reclamarte universitarios.

1.3.5. Justificación pedagógica

Desde el año 2023, los postgrados de la institución han sido inutilizados y de forma constante se crean nuevos postgrados. Esta investigación pretende mejorar los procesos formativos en la educación avanzada mediante la optimización de la administración de las instituciones y de sus servicios al estudiante. La calidad del entorno educativo no depende únicamente del contenido curricular, sino también de la forma en que se gestiona, organiza y brinda el servicio educativo. Así, identificar las percepciones y niveles de satisfacción de los estudiantes permite retroalimentar los procesos pedagógicos y administrativos con base en sus necesidades reales.

1.3.6. Justificación de relevancia social

Dicha investigación tiene enorme relevancia en la social debido a que los posgrados que normalmente usan perciben una pésima gestión administrativa debido a una atención deficiente y el uso de mal servicio institucional. Al generar conocimiento sobre la interrelación de estos factores, el estudio permite proponer mejoras concretas que repercutan en la satisfacción y bienestar del alumnado,

contribuyendo así al fortalecimiento del sistema universitario público en Cusco. Además, su aplicación práctica tiene el potencial de elevar los estándares de calidad, fomentar el desarrollo profesional de los estudiantes y mejorar la reputación y competitividad de la universidad a nivel regional y nacional.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa, calidad de servicio educativo y satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

1) Identificar el nivel de la gestión administrativa de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
2) Identificar el nivel de calidad del servicio educativo de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
3) Identificar el nivel de satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.
4) Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio educativo percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

5) Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
6) Establecer la relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Teoria relacionada a la gestión administrativa

El enfoque teórico de gestión administrativa desarrollado por Chiavenato (2014) se fundamenta en un enfoque sistémico y multifuncional que abarca tanto el diseño organizacional como la gestión integral de recursos. Es decir, la gestión administrativa va más allá de ser simplemente un conjunto de funciones, ya que se trata de un proceso dinámico y estratégico que tiene como objetivo coordinar todos los recursos y personas dentro de una organización con el fin de lograr metas específicas.

En el sistema de gestión administrativa de las instituciones de educación superior, Bao et al. (2020) presenta su caso argumentando que la planificación, el control, la organización, la dirección, la evaluación junto con sus elementos críticos, describen actividades administrativas y por lo tanto gestionan y coordinan la organización satisfaciendo la percepción del servicio de los estudiantes en general ayudando a mejorar la calidad de la educación. Del panorama general de una estructura organizativa efectivamente organizada, el resultado esperado mencionado tiene un nivel cuantitativo y cualitativo de satisfacción. Así, se mejora el indicador clave planteado por los usuarios, creando así condiciones de reformulación técnica.

2.1.1.1. Gestión administrativa

La administración es el proceso de planificar, organizar, liderar y controlar los elementos de trabajo de un determinado ente para propósitos definidos por el ente, titulados, alcanzables o sistémicos estratégicos (Chiavenato, 2014). La gestión

administrativa delimita los alcanses de la gestión educativa como un proceso de organización y liderazgo que facilita el funcionamiento eficiente de las instituciones educativas, a través de la gestión efectiva de los recursos humanos, materiales y financieros. Esta gestión es fundamental para generar un clima adecuado en la equidad y la calidad en el aprendizaje y la educación (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultgra, 2018).

La gestión administrativa es como un proceso se caracteriza por idear un conjunto de medidas apropiadas y determinar el nivel de recursos que se deben distribuir en función de los objetivos que se persiguen (Bao et al., 2020). Es la asignación de trabajo a diferentes secciones, asignándoles los recursos disponibles, con la esperanza de que esos recursos sean suficientes para facilitar el trabajo.

La gestión administrativa se entiende como la coordinación de las acciones necesarias para alcanzar objetivos específicos. A este nivel, un gerente también debe asegurarse de que todos los recursos asignados a diferentes secciones y departamentos estén coordinados de manera eficiente y se utilicen de manera efectiva (Rizos et al., 2023).

La gestión administrativa también puede ser entendida como un conjunto de procesos sistemáticos y técnicos mediante los cuales se planifican, ejecutan y controlan las actividades institucionales con el propósito de alcanzar los fines organizacionales, garantizando el uso eficiente de los recursos disponibles (Apaza & Rivera, 2022).

La gestión administrativa se conoce como la combinación de las funciones administrativas, de monitoreo y control en una organización (Tito et al., 2024). Esta combinación contribuye en gran medida a determinar la eficacia y eficiencia que resulta en la organización.

2.1.1.2. Dimensiones de la gestión administrativa

2.1.1.2.1. Planificación

La planificación se refiere al proceso de establecer objetivos y determinar las estrategias y acciones necesarias para alcanzarlos. Cubre la programación a largo plazo de actividades, la asignación óptima de recursos, la formulación de planos que anticipan orientar el trabajo hacia la consecución de los objetivos establecidos (Chiavenato, 2014).

La planificación ofrece una sugerencia para anticipar lo que se necesita y diseñar los bloques de construcción de cualquier proyecto, como su alcance, cronograma, recursos, costos, objetivos e incluso los mecanismos de monitoreo que se utilizarán (Bao et al., 2020).

Para la gestión educativa, la planificación se describe como un proceso sistemático que tiene en cuenta la situación y estructura acciones institucionalmente intencionadas hacia metas preestablecidas, permitiendo la designación previa de recursos y plazos que simplifican el logro de los objetivos organizacionales (Suárez et al., 2020).

El enfoque principal de la planificación es buscar los recursos y estrategias apropiadas que la universidad busca alcanzar y pone en peligro las posibilidades de los recursos y estrategias institucionales que deben ser utilizados para la consecución de los objetivos establecidos (Tito et al., 2024).

Del mismo modo, Chica y Erazo (2024) sostienen que la planificación consiste en proyectar el futuro de una organización a partir del análisis del entorno, formulando escenarios posibles, metas claras y estrategias que orienten la acción institucional. En educación, permite alinear los recursos y

capacidades disponibles con las demandas sociales, asegurando coherencia y sostenibilidad en los procesos formativos.

Chiavenato (2014) define los siguientes indicadores que componen la planificación:

- **Metas:** Objetivos que se establecen para guiar las actividades organizacionales hacia resultados deseados.
- **Estrategias:** Planos y enfoques empleados para lograr los objetivos de forma eficaz, teniendo en cuenta las oportunidades y amenazas del entorno.
- **Recursos:** Distribución y empleo de los recursos disponibles (económicos, de personal, materiales) para llevar a cabo las estrategias y alcanzar los objetivos establecidos.

2.1.1.2.2. Organización

En la organización, la disposición y utilización de los recursos, sean humanos, financieros o tecnológicos, disponibles se centralizan para la elaboración de los planes establecidos. Por lo tanto, es muy importante el diseño de la distribución de las responsabilidades, el establecimiento de reglas y normas organizativas y la delegación administrativa para que se logre una administración efectiva (Chiavenato, 2014).

En otras palabras, la organización puede ser entendida como el proceso donde seres humanos, materiales y el capital son dispuestos y distribuidos de forma razonablemente ideal. Esto quiere decir dar a cada empleado o persona la potestad que le corresponde con la finalidad de que todo lo realizado esté dentro de los objetivos planteados (Bao et al., 2020).

Asimismo, Bellon y Garzón (2023) indican que la organización en instituciones educativas implica establecer relaciones funcionales entre las distintas unidades y actores, asignar tareas específicas y promover mecanismos de cooperación y comunicación que garanticen el cumplimiento eficiente de los objetivos. Esta visión resalta el papel estratégico de la organización como eje articulador de los procesos institucionales.

La organización se ocupa de mejorar la eficiencia de la universidad mediante la incorporación o el aumento de la productividad de los recursos humanos y materiales, así como mediante la distribución del trabajo y de las tareas, delimitando un orden para el logro de los objetivos estratégicos que ya se han planteado (Tito et al., 2024).

La organización puede definirse como el conjunto de procesos estructurales y funcionales que permiten coordinar y armonizar los recursos institucionales, tanto humanos como materiales, con el propósito de alcanzar de manera ordenada los fines institucionales (Melo & Hernández, 2024).

Chiavenato (2014) define los siguientes indicadores que componen la organización:

- **Funciones:** Asignación de trabajos y obligaciones entre los integrantes de la entidad con el fin de alcanzar una mayor eficacia en las actividades.
- **Jerarquía:** Organización de la estructura en diferentes niveles de autoridad y responsabilidad, garantizando una toma de decisiones organizada.
- **Procedimientos:** Métodos que guían las acciones dentro de la organización para garantizar la consistencia y eficiencia en la ejecución de tareas.

2.1.1.2.3. Dirección

El manejo se enfoca en la organización de la formación, la conducción y la supervisión del personal. En este sentido, el rol de un líder resulta ser crítico en guiar al grupo hacia la consecución de los resultados, usando una comunicación efectiva y óptima y decisiones que sean exitosas (Chiavenato, 2014).

La dirección se considera como la movilización colectiva del personal donde el líder brinda dirección y lo hace de forma activa y eficaz a través de decisiones y/o comunicados claros, cumpliendo con los objetivos y alineando al equipo con la misión institucional (Bao et al., 2020).

Igualmente, Figueroa et al. (2020) han escrito que la dirección es la coordinación de esfuerzos individuales y, por lo tanto, de influenciar, guiar y trabajar con el equipo, promoviendo el involucramiento activo, la colaboración y una cultura organizacional orientada a resultados. En este contexto, una buena dirección no solo logra resultados, sino que mejora la identidad, el sentido de pertenencia y la motivación del personal.

En relación a las instituciones educativas, la dirección se define como el proceso que moviliza los recursos humanos hacia el logro de metas en común, mediante el uso de liderazgo transformacional, toma de decisión adecuada y comunicación organizacional (Orbegoso, 2022).

La dirección es la responsabilidad que motiva a los individuos dentro de la institución educativa a colaborar de forma coherente con los propósitos establecidos por la misma e implica la incentivación, el liderazgo y la comunicación eficaz (Tito et al., 2024).

Chiavenato (2014) define los siguientes indicadores que componen la dirección:

- **Toma de decisiones:** Es el proceso por el cual los líderes eligen la opción más adecuada entre varias alternativas para lograr los objetivos de la organización.
- **Comunicación:** Transmisión de información clara y efectiva entre los distintos niveles jerárquicos de la organización, garantizando que todos los integrantes tengan pleno entendimiento de sus responsabilidades y funciones.
- **Motivación:** Empleo de estímulos, dirección y otras estrategias para estimular a los empleados a lograr su máximo desempeño y compromiso con los objetivos de la organización.

2.1.1.2.4. Control

El control se refiere a la supervisión y evaluación tanto de los procesos como de sus resultados con la intención de identificar deficiencias respecto a los objetivos establecidos e implementar las correctas medidas pertinentes para que la organización funcione de manera óptima, tanto en efectividad como en eficiencia (Chiavenato, 2014).

El control se describe como el proceso de medir los resultados dentro de objetivos definidos y procesos de auditoría a través de la supervisión y medidas correctivas cuando sea necesario (Bao et al., 2020).

En la gestión educativa, el control puede definirse como un proceso continuo de monitoreo del rendimiento de la institución para detectar desviaciones de los objetivos establecidos dentro de un plazo estipulado e

implementar acciones correctivas oportunas para sostener la efectividad del sistema (Steppacher et al., 2021).

Además, el control se concibe como mecanismos organizados destinados a evaluar el logro de los objetivos establecidos dentro de un sistema educativo utilizando indicadores de rendimiento, llevando a cabo auditorías internas y obteniendo retroalimentación constante diseñada para mejorar la calidad del servicio en las instituciones de educación superior (Shutaleva et al., 2023).

El control se define como supervisar y escudriñar los procesos y resultados en comparación con los objetivos preestablecidos, con la finalidad de certificar que se desarrolle conforme lo planeado (Tito et al., 2024).

Chiavenato (2014) define los siguientes indicadores que componen el control:

- **Auditoría:** Análisis metódico de los procesos y resultados con el fin de comprobar el acatamiento de las políticas y procedimientos establecidos.
- **Supervisión:** Vigilancia constante de las actividades y el rendimiento del personal con el fin de garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas.
- **Desempeño:** Análisis de los logros alcanzados en relación con los objetivos establecidos, posibilitando la realización de modificaciones y mejoras en caso de ser requerido.

La organización y planificación de las actividades en las instituciones, conforme a los objetivos establecidos, se denomina gestión operativa o gestión administrativa;

conforme la gestión administrativa sea eficaz, se vera reflejada en la eficiencia de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

2.1.2. Teoria relacionada a la calidad de servicio

El modelo de Duque y Weeks (2010) integra tres componentes clave para evaluar la satisfacción educativa: la reputación de la institución, fundamentada en la satisfacción acumulada del estudiante y en la percepción de la calidad general del servicio; el involucramiento del usuario, donde los estudiantes son coproductores de su aprendizaje mediante su participación activa, lo cual impacta su experiencia y percepción de calidad; y los resultados del servicio, abarcando tanto el aprendizaje cognitivo (habilidades y conocimientos) como el desarrollo afectivo (actitudes y valores), influenciados por la calidad percibida y el grado de involucramiento del estudiante en su proceso educativo.

El modelo de Duque y Weeks (2010) se fundamenta en diferentes fuentes teóricas clave que combinan conceptos del marketing de servicios y de la literatura de evaluación educativa. Basadas en: La teoría de expectativa-confirmación de Oliver (1980), sostiene que la satisfacción del usuario depende de la comparación entre sus expectativas previas y la experiencia real con el servicio. En este sentido, Duque y Weeks (2010) en su modelo teórico sobre la reputación de la institución, está enfatiza que los estudiantes formulan expectativas acerca de su proceso educativo, y la satisfacción depende de si estas se cumplen o exceden por medio de la calidad percibida y los logros académicos alcanzados.

En el contexto de educación superior, Astin (1999) desarrolló la teoría del involucramiento del estudiante, la cual afirma que mientras más esfuerzo y tiempo dedique un estudiante a sus actividades académicas, mejores serán sus resultados de aprendizaje y desarrollo personal. Por tanto, enfatiza la idea de que el involucramiento activo del estudiante en su proceso educativo impacta directamente su percepción de los resultados y su satisfacción general con la institución.

Este concepto también se enlaza con el modelo del marketing de servicios y colaboración combina la visión de los clientes como co-creadores de servicios, una idea derivada del marketing de servicios y la filosofía de servicio de Vargo y Lusch (2014); es decir, esta teoría cree que el valor del servicio es co-creado por proveedores y usuarios. Por tanto, Duque y Weeks (2010) en su modelo teorico enfatiza que en un contexto educativo los estudiantes no son simplemente consumidores, sino que participan activamente en el proceso de aprendizaje, influyendo así en el involucramiento del servicio.

La estructura de la teoría se basa en el concepto clásico de calidad del servicio y satisfacción del cliente, especialmente el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), que propone que la satisfacción del usuario se mide a traves de la percepción de calidad en diversas dimensiones del servicio, tales como fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. En este aspecto, Duque y Weeks (2010) en su modelo teórico sostiene que los resultados del servicio abarcan tanto el aprendizaje cognitivo (conocimientos y habilidades adquiridos) como el desarrollo afectivo (valores y actitudes).

2.1.2.1. Calidad de servicio educativo

La calidad de los servicios educativos se define como la percepción general de los estudiantes sobre la importancia y limitaciones de los servicios que brindan las instituciones educativas, que incluye la calidad de la educación y la calidad de los recursos de apoyo que se evalúan en función de la experiencia general del estudiante en la universidad (Duque y Weeks, 2010).

La calidad del servicio educativo definida como la capacidad de los programas educativos para satisfacer las expectativas y necesidades de los estudiantes e incluye la capacidad de los docentes, la creación y realización de objetivos educativos y la búsqueda continua de la mejora de la educación y la gestión (Espinosa y Rosario, 2015).

La calidad de servicio educativo se define como la impresión global que tienen los estudiantes acerca de la calidad superior o inferior del servicio brindando por la institución educativa universitaria, percibiendo en varios niveles, incluyendo la calidad del servicio docente, calidad administrativa y calidad del equipamiento e infraestructura (Palominos et al., 2016).

La calidad del servicio educativo experimentados por los estudiantes con respecto a sus expectativas y percepciones de los servicios recibidos, se consideran de alto nivel cuando cumplen o superan sus expectativas; los servicios se consideran de bajo nivel cuando no cumplen con sus expectativas (Borishade et al., 2021).

Asimismo, se ha definido como la percepción del estudiante respecto a la excelencia en el desempeño de la institución educativa, en función de variables como la infraestructura, la interacción con el personal, y la respuesta

eficaz a sus necesidades, lo que impacta directamente en su satisfacción y lealtad hacia la institución (Cao, 2023).

La calidad del servicio educativo en la educación superior puede entenderse como la medida en que los servicios académicos y administrativos satisfacen las expectativas de los estudiantes, incluyendo aspectos tangibles e intangibles de la experiencia institucional, como la atención al usuario, la accesibilidad, y la confiabilidad de los procesos (Collier y Blanchard, 2024).

2.1.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio educativo

2.1.2.2.1. Reputación de la institución

La reputación institucional definida como la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad general de la universidad, en función de su experiencia en todos los servicios educativos, basándose en la calidad de la educación y el material visual, lo que afecta a los estudiantes en general de la universidad (Duque y Weeks, 2010).

La reputación de la institución se refiere a la reputación e imagen de la institución educativa que opera externamente, sus valores y estándares organizacionales, siendo un factor clave en las percepciones de la calidad del servicio (Espinosa y Rosario, 2015).

La reputación de la institución es la actitud acumulada hacia la institución educativa universitaria, basada en las experiencias previas del estudiante con sus servicios, siendo un factor crucial que condiciona la percepción del prestigio de la universidad, puesto que impacta en la decisión de futuros estudiantes y en la difusión de la universidad a través de recomendaciones personales (boca a boca) (Palominos et al., 2016).

Asimismo, se concibe como un activo intangible formado por la imagen percibida, la comunicación institucional y las experiencias vividas por los usuarios, que afecta las decisiones de matrícula, el compromiso del estudiantado y la competitividad institucional en un entorno global (Pramana et al., 2021).

La reputación institucional en el contexto universitario se define como la percepción pública acumulada sobre la calidad, credibilidad y prestigio de una institución de educación superior, basada en su desempeño académico, la experiencia de los estudiantes y su posicionamiento en rankings nacionales o internacionales (Al-Hassani y Wilkins, 2022).

De acuerdo con Duque y Weeks (2010) definen los siguientes indicadores que componen la reputación de la institución:

- **Imagen institucional:** Es la percepción que tienen los estudiantes y otros públicos acerca de la universidad, y se construye por medio de la experiencia general que se proyecta al exterior.
- **Experiencias:** Se define como las vivencias e interacciones que los estudiantes tienen con la universidad, incluye aspectos administrativos, académicos y de infraestructura.
- **Valores:** Se entienden como como los principios éticos y de conducta que guían la misión de la universidad y que se perciben por los estudiantes en su interacción con la institución universitaria.
- **Principios organizacionales:** Rigen las políticas y cultura de la universidad, afectando la manera en que se entrega el servicio educativo y, en conjunto con los valores, inciden en la percepción de calidad, involucramiento del usuario y reputación de la institución universitaria.

2.1.2.2.2. Involucramiento del usuario

El involucramiento del usuario se refiere al rol del estudiante en el proceso de aprendizaje, donde es visto como un “coproductor” en el servicio de aprendizaje, participando significativamente al estar activo e involucrado en las actividades académicas y la vida universitaria, lo que no sólo mejora la experiencia educativa, sino que también afecta el éxito y la satisfacción de los estudiantes (Duque y Weeks, 2010).

El involucramiento del usuario se refiere a la participación de los estudiantes en el proceso de aprendizaje, rendimiento académico y actitud de aprendizaje; además, es una parte importante de la experiencia del aprendizaje y el compromiso; por lo tanto, la participación de los estudiantes contribuye a una percepción positiva de la calidad de la educación y a un mejor ambiente educativo (Espinosa y Rosario, 2015).

La educación superior el involucramiento del estudiante se relaciona con el grado en que un aprendiz participa de manera activa y efectiva, tanto en el aprendizaje que se realiza en las clases, como en actividades sociales y extracurriculares. Un punto que ayuda a mejorar la satisfacción que se tiene con la institución educativa (Burch et al., 2015).

El involucramiento del usuario de Palominos et al. (2016) hace referencia al nivel de coproducción que el estudiante realiza durante su proceso educativo y de que en su rol de “coproductor” el estudiante es llevado a participar de forma activa en la experiencia educativa y su nivel de satisfacción.

Por otro lado, el involucramiento estudiantil de Hanaysha et al. (2023) se define como la coproducción del valor educativo, es decir, el estudiante no

es un receptor pasivo, sino, activo como colaborador en la consecución del conocimiento y de la experiencia formativa, impactando en la calidad de servicio y la lealtad hacia la institución.

Asimismo, Duque y Weeks (2010) definen los siguientes indicadores que componen el involucramiento del usuario:

- **Participación:** Es el grado en que los estudiantes se integran y participan en las actividades sociales y académicas de la universidad, incuyendo a la participación activa para lograr un aprendizaje significativo y una experiencia educativa completa.
- **Desempeño:** Es la ejecución y esfuerzo académico del estudiante, evaluando cómo sus resultados académicos reflejan su nivel de implicación en el proceso educativo, incluyendo que un desempeño adecuado está relacionado con una mayor satisfacción.
- **Actitud:** Se refiere a la actitud del usuario hacia la universidad, abarcando las percepciones y disposiciones positivas frente a la institución y el valor que atribuyen a la oportunidad de estudiar en ella.

2.1.2.2.3. Resultado del servicio

Los resultados del servicio se definen y denominan cognitivos y afectivos, el primero es el aprendizaje en conocimiento y habilidad, mientras que el último implica el desarrollo de valores, actitudes y cambios a nivel personal (Duque y Weeks, 2010).

Como explican Espinosa y Rosario (2015) el resultado del servicio es un proceso que evalúa los resultados alcanzados en relación con los objetivos establecidos dentro del contexto de la institución educativa, y evalúa el desarrollo personal y la educación de los estudiantes. Esto también incluye

lograr los objetivos educativos establecidos y demostrar el éxito y el impacto efectivo del programa en los estudiantes.

Otra forma de describir esto, el servicio, es definirlo como el grado en que una actividad proporciona educativa a su estudiante, conocimientos, habilidades y un crecimiento profesional más avanzado y relevante en relación con hitos clave en la carrera que son críticos, medir si el estudiante ha hecho progresos significativos hacia sus objetivos de aprendizaje y desarrollo es esencial (Palominos et al., 2016).

Los resultados de la educación en servicio se describen como la evidencia del aprendizaje que los estudiantes han alcanzado en términos de conocimientos, competencias y desarrollo personal como resultado de su interacción con los recursos académicos y administrativos que la institución les ha proporcionado (Ikram & Kenayathulla, 2023).

Collier y Blanchard (2024) mencionan que los resultados de un servicio determinado en la educación superior se consideran resultados específicos alcanzados dentro del proceso educativo, que indican hasta qué punto se han cumplido los objetivos académicos e institucionales, definiendo esos objetivos como inclusión del pensamiento crítico, el aprendizaje autodirigido y el desarrollo personal.

Por otra parte, Duque y Weeks (2010) definen los siguientes indicadores que componen el resultado del servicio:

- **Logro de objetivos:** Evalúa si los estudiantes alcanzan los resultados académicos y formativos esperados, establecido así la eficacia del servicio educativo en términos de cumplir con los objetivos que la institución ha establecido para la formación de sus estudiantes.

- **Desarrollo personal del estudiante:** Abarca el crecimiento en valores, actitudes y competencias personales que los estudiantes adquieren como parte de su formación educativa, siendo crucial en la satisfacción global del usuario y en su evaluación del servicio educativo recibido.

La calidad de servicio educativo se percibe como la eficacia de los servicios prestados de la institución, desde la perspectiva de los estudiantes, tanto en la formación profesional como personal.

2.1.3. Teoria relacionada a la satisfacción percibida

El marco de Duque y Weeks (2010) sostiene que la satisfacción percibida es una evaluación general que describe cómo los estudiantes valoran su experiencia universitaria teniendo en cuenta las actividades de aprendizaje, la calidad de la enseñanza y los servicios y la infraestructura administrativa de apoyo disponibles. La experiencia educativa sería satisfactoria como resultado de un estudiante trabajando en asociación con la institución, ambas partes aportando valor y calidad a lo que se logra.

Además, la teoría de Vargo y Lusch (2014) respalda el argumento de Duque y Weeks (2010) de que estudiar la satisfacción en las instituciones de educación superior va más allá de los recursos institucionales disponibles hacia el compromiso de los estudiantes en el proceso de aprendizaje. Tal co-creación de la experiencia educativa resulta en una mayor percepción positiva del valor y una satisfacción aumentada.

2.1.3.1. Satisfacción percibida

La satisfacción percibida se define como una medida acumulativa de las percepciones y experiencias globales de los estudiantes acerca de la institución universitaria, basándose en las experiencias recurrentes del estudiante y refleja

una impresión general de lo que brindan en términos de recursos educativos y apoyo institucional (Duque y Weeks, 2010).

La satisfacción percibida es el nivel en el que los estudiantes reportan satisfacción con los servicios a ellos brindados, que comprenden la educación ofrecida, la atención administrativa y la forma en que estos servicios se ofrecen. Se configuran como criterios de éxito y sostenibilidad de una institución educativa (Espinosa y Rosario, 2015).

La satisfacción percibida, en este caso, se centra en algo más amplio que la percepción individual de un usuario, a recompensar su satisfacción o insatisfacción con una organización, construida a partir de múltiples interacciones a lo largo del tiempo, y está vinculada al valorar la calidad de diversos componentes de un servicio universitario, la reputación institucional, entre otros (Palominos et al., 2016).

Puede considerarse que el marcado insatisfecho apunta a un servicio insuficiente enfocado en cumplir, superar, o atender la expectativa del estudiante, que resulta el primer parámetro para evaluar la educación recibida (Twum y Peprah, 2020).

La satisfacción percibida se refiere a que el estudiante establece un juicio sobre la experiencia de su vida universitaria. Este juicio se encuentra condicionado por la calidad de los servicios, infraestructura, nivel de apoyo institucional, así como la vinculación con el cuerpo académico y personal administrativo de la universidad (Borishade et al., 2021).

Asimismo, la satisfacción percibida en la educación superior puede entenderse como la respuesta emocional y cognitiva resultante de la comparación entre las expectativas previas del estudiante y la experiencia

académica real vivida, y es un indicador crucial de la efectividad institucional y el compromiso del estudiante (Cao, 2023).

2.1.3.2. Dimensiones de la satisfacción percibida

2.1.3.2.1. Calidad del servicio docente

La calidad del servicio docente se refiere a la percepción de cumplimiento que los estudiantes tienen sobre la preparación académica y competencia docente, el orden y la claridad en la exposición de los contenidos, y la integración de los programas y cursos, teniendo en cuenta que esto es una cobertura fundamental de los aspectos teórico-prácticos que componen la metodología y pedagogía educativa efectiva (Duque y Weeks, 2010).

La calidad del servicio docente es la aptitud de los enseñantes para lograr aprendizajes sustantivos por parte de los educandos, lo que implica dominio del contenido, destrezas didácticas y una disposición favorable (Espinosa y Rosario, 2015).

La calidad del servicio docente se valora a partir de la evaluación que los alumnos realizan con respecto a la preparación académica de los docentes, sus métodos de enseñanza e incluso su aprehensión sobre la competencia docente (Palominos et al., 2016).

La calidad del servicio docente puede definirse como la percepción del estudiante sobre la competencia profesional del docente, su claridad en la enseñanza, el dominio del contenido y la capacidad para fomentar la participación activa del alumnado, siendo un factor crítico en la formación universitaria y en la satisfacción académica (Anh, 2024).

Por otra parte, se considera que la calidad docente está determinada por la combinación de conocimiento disciplinar, habilidades pedagógicas y

actitudes profesionales que permiten al profesor facilitar un ambiente de aprendizaje significativo, promoviendo el pensamiento crítico y el desarrollo personal del estudiante (González, 2024).

Duque y Weeks (2010) definen los siguientes indicadores que componen la calidad del servicio docente:

- **Desempeño docente:** Este indicador es la preparación académica y la capacidad del docente para comunicar el contenido de forma clara y efectiva, evalúando si los docentes demuestran competencias sólidas en sus áreas de conocimiento y si logran presentar los temas de manera comprensible para los estudiantes.
- **Método de enseñanza:** Mide la metodología utilizada por los docentes, incluyendo el uso de enfoques dinámicos e innovadores que faciliten el aprendizaje.
- **Actitud docente:** Considera la actitud y disposición del docente hacia los estudiantes, es decir, la empatía, la disposición para responder preguntas, y el apoyo brindado a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

2.1.3.2.2. Calidad del servicio administrativo

La calidad del servicio administrativo se refiere a la percepción de los estudiantes acerca de la accesibilidad y eficiencia de los servicios administrativos, incluyendo la respuesta, el apoyo en trámites y gestiones, centrada en la dimensión de los recursos de apoyo que facilita la experiencia académica del estudiante, afectando indirectamente su satisfacción y su capacidad para enfocarse en el aprendizaje (Duque y Weeks, 2010).

La calidad del servicio administrativo se refiere a la evaluación de la eficiencia y la calidad de los servicios administrativos proporcionados a los

estudiantes, este incluye aspectos como la atención al estudiante y disponibilidad del personal administrativo para responder a las necesidades (Espinosa y Rosario, 2015).

La calidad del servicio administrativo mide la calidad y eficiencia de la atención administrativa que los estudiantes reciben e implica la percepción de los usuarios acerca de la eficacia de los servicios administrativos, incluyendo la capacidad de estos servicios para facilitar procesos administrativos de manera accesible y eficaz (Palominos et al., 2016).

La calidad del servicio administrativo se define como la percepción del estudiante sobre la accesibilidad, eficiencia y disposición del personal administrativo para resolver consultas, facilitar trámites y apoyar el proceso formativo, lo cual tiene un impacto directo en la satisfacción estudiantil y en su permanencia institucional (Steppacher et al., 2021).

A su vez, esta calidad se evalúa mediante atributos como la prontitud en la atención, la cortesía, la capacidad de respuesta y la claridad en los procedimientos administrativos, los cuales son esenciales para una experiencia educativa positiva, especialmente en niveles de posgrado (Tito et al., 2024).

Duque y Weeks (2010) definen los siguientes indicadores que componen la calidad del servicio administrativo:

- **Atención al estudiante:** Evalúa la amabilidad y calidad del trato que el personal administrativo brinda a los estudiantes, incluyendo la disposición para atender sus necesidades, resolver dudas y brindar información útil de manera respetuosa y accesible.
- **Eficiencia administrativa:** Se refiere a la efectividad y rapidez con la que se procesan los trámites y solicitudes estudiantiles, implicando en que los

estudiantes puedan realizar sus gestiones académicas sin contratiempos ni demoras excesivas, lo que reduce la frustración y mejora su percepción de los servicios administrativos.

- **Disponibilidad del personal:** Mide la facilidad con la que los estudiantes pueden acceder al personal administrativo cuando necesitan asistencia, incluyendo tanto la frecuencia de disponibilidad como la accesibilidad en horarios convenientes para los estudiantes.

2.1.3.2.3. Calidad de infraestructura

La calidad de infraestructura evalua los recursos tecnológicos y físicos disponibles para el aprendizaje, como el equipamiento en laboratorios, bibliotecas, y la disponibilidad de espacios adecuados para estudiar y realizar actividades académicas, lo que contribuye la percepción de apoyo que reciben los estudiantes (Duque y Weeks, 2010).

La calidad de infraestructura se define como la comprensión de instalaciones académicas adecuadas, tecnología avanzada, y espacios de servicio bien equipados, caracterizadas por crear un entorno propicio para el aprendizaje y la investigación (Espinosa y Rosario, 2015).

La calidad de infraestructura se refiere a la adecuación y calidad del equipamiento e infraestructura que la universidad ofrece a sus estudiantes, como el soporte informático, las instalaciones de las salas de clase y otros recursos físicos necesarios para el aprendizaje (Palominos et al., 2016).

Por otro lado, la calidad de infraestructura se entiende como el nivel de adecuación de las instalaciones educativas para satisfacer las necesidades pedagógicas, sociales y tecnológicas del alumnado, promoviendo un entorno propicio para el desarrollo integral del estudiante universitario (Mapén, 2020).

La calidad de la infraestructura en educación superior se refiere a la disponibilidad, funcionalidad y adecuación de los recursos físicos y tecnológicos que apoyan los procesos de enseñanza-aprendizaje, tales como aulas, laboratorios, bibliotecas, conectividad y espacios de estudio. Estos elementos influyen directamente en la satisfacción estudiantil y en el rendimiento académico (Ikram & Kenayathulla, 2023).

Duque y Weeks (2010) definen los siguientes indicadores que componen la calidad de infraestructura:

- **Infraestructura académica:** Es la calidad de los espacios y recursos físicos dedicados a la enseñanza, tales como aulas, laboratorios, y bibliotecas, evaluando si las instalaciones académicas son adecuadas para el aprendizaje, proporcionando el ambiente necesario para una experiencia educativa efectiva.
- **Tecnología:** Centrada en la accesibilidad y disponibilidad de recursos tecnológicos, como el soporte informático y herramientas digitales, siendo esencial para los estudiantes al realizar tareas administrativas y académicas, y se observa que la percepción negativa aumenta cuando los recursos tecnológicos no cumplen con sus necesidades.
- **Infraestructura de servicio:** Evalúa los recursos de apoyo no directamente relacionados con el aprendizaje en sí, pero que son necesarios para una buena experiencia universitaria, como espacios comunes y servicios administrativos de soporte en instalaciones accesibles.

La satisfacción percibida en un centro de formación profesional es la visibilización de los objetivos logrados y el cumplimiento de las expectativas del estudiante, desde la perspectiva de los mismos.

2.2. Marco conceptual

Calidad de servicio educativo: La percepción del alumno sobre el valor del servicio recibido de la institución a nivel docente y de recursos administrativos que impacta sobre el nivel de satisfacción general (Duque y Weeks, 2010). A nivel nacional, el MINEDU y la SUNEDU han establecido criterios para la mejora de la calidad educativa en universidades, promoviendo la autoevaluación institucional y el cumplimiento de estándares de acreditación.

Control: Es la actividad de analizar y evaluar el trabajo que se ha hecho para saber si se alcanzaron los objetivos (Chiavenato, 2014).

Desempeño académico: Es el producto del esfuerzo de un estudiante en el proceso educativo, condicionado por el nivel de compromiso, y considerado como un factor de percepción de calidad (Espinosa y Rosario, 2015).

Dirección: En este contexto se refiere a la acción de motivar y dirigir a las personas, de forma tal que empleen sus esfuerzos a la consecución de los objetivos que la organización se ha planteado, a través de una comunicación y decisiones efectivas (Chiavenato, 2014).

Expectativa-confirmación: Establece que la satisfacción es el resultado de la comparación entre lo que los estudiantes esperaban recibir y lo que realmente recibieron como servicio de la institución educativa (Oliver, 1980).

Imagen institucional: Percepción de la imagen externa que los estudiantes y el público forman a partir de la interacción con la universidad por parte de la propia institución, en parte afectada por el valor de los servicios y logros (Duque y Weeks, 2010).

Infraestructura académica: La satisfacción de los estudiantes se ve afectada por el nivel cualitativo de las instalaciones físicas y tecnológicas que se proporcionan

para la enseñanza y el aprendizaje, como aulas y laboratorios (Duque y Weeks, 2010). La Ley Universitaria N.° 30220 establece la obligación de las universidades de contar con infraestructura adecuada para garantizar un entorno de aprendizaje óptimo.

Involucramiento del usuario: El estudiante como participante activo en su propio proceso educativo resulta un coproducente que facilita un impacto positivo en su desempeño y satisfacción académica (Duque y Weeks, 2010).

La gestión administrativa: Es la manera en la que se planifican, organizan, dirigen y supervisan las actividades de una entidad, que en este caso coordinan los recursos humanos, financieros y materiales para cumplir los planes establecidos de manera efectiva (Chiavenato, 2014). En el contexto universitario peruano, la Ley Universitaria N.° 30220 establece la importancia de una gestión eficiente y transparente en las instituciones de educación superior, supervisada por la SUNEDU para asegurar estándares de calidad.

La organización: Hace referencia a la asignación de medios y tareas, con funciones y responsabilidades del personal disciplinadas que permitan lograr un mayor rendimiento de la organización (Chiavenato, 2014).

La planificación: Es establecer metas y diseñar planes para alcanzarlas según los recursos y posibles eventualidades que se tengan (Chiavenato, 2014).

Método de enseñanza: Intervenciones que son diseñadas y ejecutadas por un docente en relación a los aprendices para hacer que el contenido sea comprensible, se examinan en términos de su transparencia y efectividad (Palominos et al., 2016).

Reputación institucional: La marca que cada uno de los estudiantes tiene sobre la universidad, en relación a su experiencia y nivel de calidad, que es decisiva para la toma de decisión de los aspirantes futuros (Palominos et al., 2016). El Estatuto y

Reglamento de la UNSAAC establece normas para fortalecer la reputación institucional mediante una gestión eficiente y transparente.

Resultados del servicio: Los resultados afectivos y cognitivos del aprendiz que incluyen habilidades, conocimientos, valores y actitudes que deben medirse en función del logro de los resultados de aprendizaje (Duque y Weeks, 2010).

Satisfacción percibida: Grado en el que los estudiantes están satisfechos con el servicio educativo centrado en su experiencia acumulada con la institución, impactando su percepción de decisión y calidad de recomendación (Espinosa y Rosario, 2015). En el Perú, las universidades deben implementar mecanismos de medición de la satisfacción estudiantil según los lineamientos de la SUNEDU, con el fin de mejorar la experiencia universitaria y garantizar un servicio educativo de calidad.

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1. A nivel internacional

Anh (2024) realizó el trabajo de investigación titulado *El impacto de la calidad del servicio de formación en la satisfacción de los estudiantes de posgrado: Un estudio de caso de una universidad pública de Vietnam*, presentado en la Universidad de Comercio. El objetivo fue examinar las características importantes que afectan la satisfacción de los estudiantes con los servicios de formación. Considerando un método de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo; a su vez, contando con una muestra de 216 estudiantes. En el resultado, la confianza y calidad del programa de formación del servicio se relacionó significativamente con la satisfacción de los estudiantes de posgrado ($p < .000$), indicando que a mejorar la

calidad y reputación del programa de formación tuvo el mayor potencial para aumentar la satisfacción de los estudiantes en esta universidad.

Conclusión

- La confianza en la calidad de la educación de posgrado y los programas de capacitación es un determinante clave de la satisfacción de los estudiantes. Esto sugiere que mejorar estas condiciones puede ser una estrategia efectiva para mejorar la satisfacción de los estudiantes y fortalecer la posición de las universidades en el sector educativo.

Se muestra un aspecto importante de la educación superior, parece que la calidad del programa y la credibilidad de la institución son importantes para que los estudiantes se gradúen. Esta investigación es importante porque muestra que las universidades no solo deben centrarse en el contenido académico, sino también en construir una reputación sólida y brindar una experiencia educativa que satisfaga las necesidades de los estudiantes.

Cao (2023) realizó el trabajo de investigación titulado *La influencia de los aspectos de calidad del servicio en la satisfacción y lealtad de los estudiantes de posgrado en Chongqing, China* en el posgrado de la Southwest University of Political Science and Law. El estudio tuvo como objetivo determinar el efecto significativo de los servicios de la facultad, la infraestructura del campus, los aspectos académicos, la reputación de la universidad y el acceso a los servicios universitarios para determinar la satisfacción y la lealtad de los estudiantes. Considerando un método de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo; a su vez, contando con una muestra de 500 estudiantes. En el resultado, la calidad del servicio en la satisfacción y la fidelidad de los estudiantes se relacionó positivamente con un ($r = .895$), el cual es muy alto y significativo ($p < 0,05$).

Conclusión

- La calidad del servicio universitario afecta la satisfacción y la lealtad de los estudiantes de posgrado en Chongqing, China. Los factores específicos que influyen en la satisfacción incluyen el acceso a los servicios universitarios, la reputación institucional, el personal académico, el cuerpo docente y los edificios escolares (en orden de importancia).

La satisfacción es el factor que más determina la fidelidad de los estudiantes. Entre los factores evaluados, se encontró que la disponibilidad de servicios universitarios y la reputación de la universidad tienen una fuerte influencia en la satisfacción de los estudiantes, lo que significa que las universidades chinas deberían centrarse en mejorar estos factores para aumentar la lealtad de los estudiantes.

Del Mundo (2022) En los posgrados de institutos de educación superior privados en Lahore realizaron el trabajo de investigación titulado *Calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes de posgrado de J.H. State College,* teniendo en cuenta evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de posgrado, analizando qué factores de la calidad del servicio impactan significativamente en la satisfacción de estos estudiantes. Considerando un método de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo; a su vez, contando con una muestra de 104 estudiantes. En el resultado, identificaron un valor de relación positivo y significativo de ($r= .892$; $p < .000$) entre la calidad de servicio y satisfacción percibida por los estudiantes de posgrado.

Conclusión

- Esto muestra que a medida que aumenta la percepción de la calidad del servicio, también aumenta la satisfacción de los estudiantes. Los resultados señalan la importancia de factores como la confiabilidad, la seguridad, la empatía y la sensibilidad en la satisfacción percibida y sugieren que mejorar estos factores puede mejorar la experiencia educativa de los graduados.

La alta relación entre estas dos variables indica que no sólo son complementarios sino necesarios para un profesorado satisfactorio. Esto sugiere que las instituciones educativas deberían centrarse en mejorar los servicios de apoyo y fomentar relaciones con los estudiantes basadas en la confianza y la experiencia.

Ikram y Kenayathulla (2023) en la universidad de Malaya realizaron el trabajo de investigación titulado *La relación entre la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes mediante el uso de material didáctico, apoyo, instalaciones y equipamientos para el aula y el crecimiento: la perspectiva de la educación superior en Pakistán*, teniendo en cuenta examinar el impacto entre la calidad de la educación (EQ) y la satisfacción de los estudiantes (SS) en términos de materiales de instrucción, apoyo, instalaciones y equipos de aula y crecimiento en los institutos de educación superior privados de Pakistán. Considerando un método de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo; a su vez, contando con una muestra de 440 estudiantes. En el resultado, cada uno de los factores evaluados (materiales de instrucción, apoyo de instrucción, instalaciones y equipos de aula, y crecimiento), identificó un valor de ($p < .001$), indicando que la mejora en la calidad educativa estuvo relacionada de forma significativa con un aumento en la satisfacción de los estudiantes.

Conclusión

- La calidad de la educación influyó de forma significativa en la satisfacción de los estudiantes, con valores de significancia de ($p < .001$) en todos los factores analizados (materiales de instrucción, apoyo de instrucción, instalaciones y equipos de aula, y crecimiento), los resultados sugirieron que mejorar la calidad educativa en estas áreas contribuyó directamente a elevar la satisfacción estudiantil. Estos hallazgos subrayaron la importancia de que las instituciones enfocaran sus esfuerzos en fortalecer estos aspectos de calidad para optimizar la experiencia y satisfacción de los estudiantes.

La relación entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes en la educación superior sugiere que factores como los materiales del curso, el apoyo académico, las instalaciones del aula y el crecimiento personal son importantes para lograr una experiencia educativa completa y satisfactoria. Cuando estos elementos se refuerzan, no sólo mejoran el aprendizaje, sino que también crean un ambiente donde los estudiantes se sienten apoyados y motivados.

Mapén (2020) realizó el trabajo de investigación titulado *Importancia y satisfacción de los servicios universitarios en posgrado desde la perspectiva estudiantil*, en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, teniendo en cuenta medir la relación entre los factores que conforman la escala para determinar la satisfacción de los estudiantes de posgrado de México. Considerando un método de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo; a su vez, contando con una muestra de 50 estudiantes. En el resultado, la organización académica y la calidad administrativa, asociadas a la reputación institucional, muestran correlaciones

positivas con el ambiente educativo (r= .530) y (r= .580), lo que sugiere que estos factores de estructura y gestión impactan en la satisfacción percibida. Además, el involucramiento del usuario se ve reflejado en la relación entre los servicios estudiantiles y los recursos para la investigación (r= .380), así como en la conexión entre los servicios informáticos y estos mismos recursos (r= .370), indicando que el acceso a servicios apoya la experiencia de los estudiantes. Finalmente, en cuanto al resultado del servicio, la calidad docente y la infraestructura educativa se correlacionan con el ambiente educativo (r= .700) y (r= .520), demostrando que estos elementos clave del servicio educativo influyen en la satisfacción de los estudiantes.

Conclusión

- Las percepciones de los estudiantes de posgrado están influenciadas en gran medida por la reputación institucional, la participación en el servicio y la calidad de los resultados del servicio educativo, particularmente a través del impacto en el entorno educativo. Esto sugiere que mejorar estos factores puede mejorar la experiencia y satisfacción general de los estudiantes.

La satisfacción de los estudiantes universitarios se basa en muchos factores como el liderazgo académico, el apoyo y la calidad de la enseñanza. La relación entre la planificación y el entorno de aprendizaje muestra que una buena planificación crea un buen entorno de aprendizaje.

2.3.2. A nivel nacional

Peña et al. (2024) en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, realizaron el trabajo de investigación titulado *Calidad de servicio y satisfacción del*

usuario en estudiantes de posgrado de una Universidad Pública de Lima. Teniendo en cuenta establecer la relación entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción de los estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima. Considerando un método de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo; a su vez, contando con una muestra de 180 estudiantes. En el resultado, en lo correlacional identificaron un valor de ($r= .800$; $p < .000$) entre calidad de servicio universitario y la satisfacción.

Conclusión

- Determinaron que cuando aumenta la calidad de servicio universitario, también lo hace la satisfacción de los estudiantes. Es decir, la calidad de servicio y satisfacción del usuario demostró una correlación positiva y significativa entre las dimensiones, como también en la variable.

Este estudio demuestra claramente que las mejoras laborales percibidas por los estudiantes de posgrado no sólo satisfacen sus necesidades prácticas sino que también mejoran su sentido de conexión con la empresa. Por lo tanto, invertir en mejorar los servicios universitarios puede ser una estrategia eficaz para las instituciones que quieran aumentar la satisfacción y el compromiso de los estudiantes, fortaleciendo así a la comunidad y a la institución. .

Rivera (2023) de la Universidad norbert Wiener, realizó el trabajo de investigación titulado *Calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023.* Teniendo en cuenta analizar la calidad de enseñanza y satisfacción academica percibida por estudiantes de posgrado de una universidad privada de Lima. Considerando un método de alcance descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo; a su vez, contando con una muestra de 80 estudiantes. En el resultado,

en lo descriptivo identificó una prevalencia alta de 95% en la calidad de enseñanza; mientras que, una prevalencia altamente satisfactoria de 96.2% en la satisfacción academica. Tambien, en lo correlacional identificó un valor de ($r = .729$; $p < .000$) entre calidad de enseñanza y la satisfacción academica.

Conclusión

- Determinó que cuando aumenta la calidad de la enseñanza, también aumenta la satisfacción académica percibida por los estudiantes. Es decir, los estudiantes universitarios perciben una calidad de enseñanza alta, donde se sienten altamente satisfechos.

Este hallazgo enfatiza que la calidad en la docencia es un pilar esencial en la percepción de valor de los estudiantes hacia su educación. Además, la satisfacción académica no es únicamente un reflejo del contenido impartido, sino de una experiencia formativa completa que motiva y compromete a los estudiantes. Lo encontrado sugiere, entonces, que las instituciones de educación superior podrían beneficiarse al invertir en estrategias y recursos que mejoren la calidad de la enseñanza.

Mera (2020) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, realizó el trabajo de investigación titulado *Calidad educativa y satisfacción del estudiante en la Escuela de Postgrado Universidad Nacional de la Amazonía Peruana 2019.* Teniendo en cuenta determinar la relación entre la calidad educativa y la satisfacción del estudiante de posgrado de una universidad nacional de Iquitos. Considerando un método de alcance descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo; a su vez, contando con una muestra de 247 estudiantes. En el resultado, en lo descriptivo identificó una prevalencia regular de 57% en la satisfacción; mientras que, en la calidad educativa una prevalencia regular de 47%.

Tambien, en lo correlacional identificó un valor significativo de ($p < .000$) entre calidad educativa y la satisfacción.

Conclusión

- Determinó que existe evidencia estadísticamente significativa que la calidad educativa, mejora la satisfacción percibida por los estudiantes, ya que encontró un p valor de significancia menor a 0.05, indicando así la aceptación de la respuesta a la hipótesis alterna planteada.

La investigación muestra una relación significativa entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes de posgrado en una universidad nacional, aunque ambos factores presentaron niveles moderados de percepción. Estos resultados indican que, aunque la calidad y la satisfacción no alcanzan niveles altos, mejorar la calidad educativa podría tener un impacto positivo en la satisfacción académica de los estudiantes.

Vásquez (2020) en la Universidad Peruana Unión realizó el trabajo de investigación titulado *Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el programa de educación superior a distancia, en una universidad privada de Lima*. Teniendo en cuenta establecer en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción, en el estudiante de una universidad privada de Lima. Considerando un método de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo; a su vez, contando con una muestra de 227 estudiantes. En el resultado, en lo correlacional identificó un valor de ($r= .717$; $p < .000$) entre la gestión administrativa y la satisfacción.

Conclusión

- La investigación demuestra que una gestión administrativa eficaz influye directa y significativamente en la satisfacción de los estudiantes de educación superior. Además, se ha verificado que una mejora en la eficacia de la planificación, organización y supervisión de los procedimientos administrativos conlleva a una percepción más positiva por parte de los estudiantes en relación a su experiencia educativa. La optimización de la gestión en las instituciones educativas puede potenciar la satisfacción y el compromiso de los estudiantes, aspectos fundamentales para su permanencia y rendimiento académico.

La investigación resalta la importancia de la gestión administrativa como un elemento crucial para incrementar la satisfacción de los estudiantes, sobre todo en el contexto de la educación a distancia, donde la eficacia del apoyo administrativo puede influir significativamente en la vivencia de los estudiantes. Esto subraya la importancia de que las universidades implementen estrategias administrativas que mejoren los procesos y garanticen un entorno educativo positivo y satisfactorio. De esta manera, se fomenta la lealtad y confianza de los estudiantes hacia la institución.

Bao et al. (2020) en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán realizaron el trabajo de investigación titulado *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú.* Teniendo en cuenta determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio percibida por los estudiantes de una Escuela de Posgrado en Huánuco. Considerando un método de alcance descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo; a su vez, contando con una muestra de 147 estudiantes. En el resultado, en lo descriptivo identificaron una prevalencia aceptable de 70.7% en la

planificación, 71.4% organización y 68.7% control de la gestión administrativa; mientras que, una prevalencia buena de 61.2% en la calidad de servicio. Tambien, en lo correlacional identificó un valor de ($r= .742$; $p < .000$) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Conclusion

- El análisis de los datos revela que al mejorar elementos fundamentales como la planificación, organización y supervisión, se obtiene una valoración favorable de la calidad del servicio por parte de los estudiantes de posgrado. Se observará un nivel satisfactorio en la gestión administrativa y una valoración positiva en cuanto a la percepción de la calidad del servicio. Los resultados obtenidos indican que una administración eficaz incide positivamente en la mejora de la experiencia y satisfacción de los usuarios.

La investigación destaca la relevancia de una gestión eficaz en el sector educativo. Se demuestra que una administración adecuadamente organizada no solo mejora los procedimientos internos, sino que también impacta en la percepción positiva del servicio por parte de los usuarios. Esto indica que las instituciones educativas deben enfocarse en mejorar sus procesos administrativos con el fin de garantizar una experiencia óptima para los estudiantes. Este aspecto, a su vez, puede influir en la reputación y competitividad de la institución.

2.3.1. A nivel local

Hasta ahora, no ha habido estudios de investigación específicos en la región de Cusco que examinen la relación entre la gestión administrativa, la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de maestría con respecto a las universidades nacionales. Si bien existe algo de investigación individual sobre la excelencia educativa y la satisfacción estudiantil en programas de pregrado en algunas universidades de Cusco, no hay un análisis exhaustivo sobre la relación interdimensional entre estas variables dentro del contexto de la educación superior a nivel de posgrado. Se ha prestado más atención a factores como la infraestructura y la disponibilidad de recursos a nivel de pregrado, descuidando los desafíos particulares que enfrentan los estudiantes de posgrado, quienes tienen necesidades y expectativas diferentes debido a la naturaleza de sus estudios avanzados.

En este sentido, la ausencia de dicha investigación en esta área en Cusco indica una clara falta de conocimiento local, lo que a su vez subraya la necesidad de llevar a cabo investigaciones que proporcionen evidencia sólida sobre el impacto que la gobernanza y la calidad del servicio tienen en la percepción de los estudiantes de posgrado. Esto ayudará a formular estrategias destinadas a mejorar la calidad educativa en esta región.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa, calidad de servicio educativo y satisfacción percibida por los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

1) El nivel de la gestión administrativa de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es deficiente.
2) El nivel de calidad del servicio educativo de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es deficiente.
3) El nivel de satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es deficiente.
4) Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio educativo de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
5) Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
6) Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio educativo y satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

2.5. Identificación de variables e indicadores

Variable independiente:

Gestión administrativa.

La gestión administrativa es un proceso que va más allá de simplemente planificar, organizar, dirigir y controlar, implica la toma de decisiones y la coordinación

de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos para lograr los objetivos establecidos por la organización (Chiavenato, 2014).

Variable dependiente:

Calidad de servicio educativo.

La calidad del servicio educativo se define como una percepción integral que los estudiantes tienen de su experiencia formativa, evaluada a través de la combinación de su satisfacción general y la efectividad del servicio en alcanzar resultados formativos y personales (Palominos et al., 2016).

Satisfacción percibida.

La satisfacción percibida es una medida integral de la conformidad de los estudiantes con el servicio educativo, que engloba tanto sus expectativas iniciales como las experiencias concretas que viven en la institución (Palominos et al., 2016).

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión administrativa	La gestión administrativa es un proceso que va más allá de simplemente planificar, organizar, dirigir y controlar, implica la toma de decisiones y la coordinación de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos para lograr los objetivos establecidos por la organización (Chiavenato, 2014).	La evaluación de la gestión administrativa se realizará a través de la aplicación de un cuestionario diseñado y validado por Bao et al. (2020).	Planificación	▪ Metas. ▪ Estrategias. ▪ Recursos.	1-4	Deficiente [15 a 34 puntos]. Aceptable [35 a 54 puntos]. Eficiente [55 a 75 puntos].
			Organización	▪ Funciones. ▪ Jerarquía. ▪ Procedimientos.	5-8	
			Dirección	▪ Toma de decisiones. ▪ Comunicación. ▪ Motivación.	9-12	
			Control	▪ Auditoría. ▪ Supervisión. ▪ Desempeño.	13-15	
Calidad de servicio educativo	La calidad del servicio educativo se define como una percepción integral que los estudiantes tienen de su experiencia formativa, evaluada a través de la combinación de su	La evaluación de la calidad de servicio educativo se realizará a través de la aplicación de un cuestionario diseñado y validado por Astete (2018).	Reputación de la institución	▪ Imagen institucional. ▪ Experiencias. ▪ Valores. ▪ Principios organizacionales.	1-6	Deficiente [15 a 34 puntos]. Aceptable [35 a 54 puntos].

	satisfacción general y la efectividad del servicio en alcanzar resultados formativos y personales (Palominos et al., 2016).		Involucramiento del usuario	▪ Participación. ▪ Desempeño. ▪ Actitud.	7-11	Eficiente [55 a 75 puntos].
			Resultado del servicio	▪ Logro de objetivos. ▪ Desarrollo personal del estudiante.	12-15	
Satisfacción percibida	La satisfacción percibida es una medida integral de la conformidad de los estudiantes con el servicio educativo, que engloba tanto sus expectativas iniciales como las experiencias concretas que viven en la institución (Palominos et al., 2016).	La evaluación de la satisfacción percibida se realizará a traves de la aplicación de un cuestionario diseñado y validado por Astete (2018).	Calidad del servicio docente	▪ Desempeño docente. ▪ Método de enseñanza. ▪ Actitud docente.	1-5	Deficiente [15 a 34 puntos]. Aceptable [35 a 54 puntos].
			Calidad del servicio administrativo	▪ Atención al estudiante. ▪ Eficiencia administrativa. ▪ Disponibilidad del personal.	6-10	Eficiente [55 a 75 puntos].
			Calidad de infraestructura	▪ Infraestructura académica. ▪ Tecnología. ▪ Infraestructura de servicio.	11-15	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Ámbito de estudio: Localización política y geográfica

La investigación se realizó en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC), en la Escuela de Posgrado, en el programa de Maestría en Educación. La institución estuvo localizada en la ciudad de Cusco, la capital de la región del mismo nombre, la cual se encuentra en el sureste del Perú. Desde el punto de vista político, Cusco es la capital de la provincia homónima y está integrada en la región Cusco.

La UNSAAC es una institución educativa de carácter público de gran relevancia en el Perú, destacada por su contribución en la capacitación de expertos altamente calificados en distintas áreas del conocimiento. La Escuela de Posgrado sobresale por su variada oferta académica centrada en la educación superior, la cual adquiere una importancia significativa en la región debido al aumento en la solicitud de programas de especialización que fomentan el progreso académico y profesional del entorno local.

3.2. Tipo y nivel de investigación

3.2.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, enfocada en la adquisición de conocimientos fundamentales sin una aplicación práctica inmediata y se centra en responder interrogantes esenciales en relación al entorno que nos rodea (Esteban, 2018).

3.2.2. Nivel de investigación

La investigación fue de tipo correlacional, cuyo propósito principal es determinar el grado de relación que existe entre dos o más variables, sin buscar establecer conexiones directas de causalidad entre ellas (Ñaupas et al., 2018).

3.2.3. Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental de corte transversal, porque es aquel que recolecta datos en un único instante, lo que posibilita examinar variables sin alterar sus características (Hernández y Mendoza, 2018).

Por último, la investigación fue de enfoque cuantitativo, porque se distingue por la recopilación de datos numéricos y el estudio estadístico para verificar hipótesis y determinar patrones de comportamiento (Arias, 2018).

3.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis de la investigación consistió en los estudiantes inscritos en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC), en concreto en el programa de Maestría en Educación con especialización en Educación Superior y Gestion de la Educación.

Los estudiantes antes mencionados constituyen el grupo focal que se utilizó para examinar la evaluación entre la gestión administrativa, la calidad del servicio educativo y la satisfacción percibida.

3.4. Población de estudio

Tabla 2

Distribución de estudiantes por mención en maestria en educación

Mención de maestria	Frecuencia	Porcentaje (%)
Educación Superior	157	44.73%
Gestión de la Educación	194	55.27%
total	351	100%

La población objeto de análisis abarcó a 351 maestristas, con 157 estudiantes inscritos en la Maestría en Educación mención Educación Superior y 194 estudiantes

inscritos en la Maestria en Educación mención Gestión de la Educación, de la Escuela de Posgrado de la facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Asimismo, estos estudiantes poseen experiencias directas con los servicios administrativos y académicos de la institución educativa, lo cual los califica adecuadamente para evaluar los aspectos investigados.

3.5. Tamaño de muestra

Tabla 3

Caracteristicas demográficas de la muestra

Categoría	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Género		
Mujeres	110	64.3%
Hombres	61	35.7%
Total	171	100%
Rango de edad		
20 - 25 años	35	20.5%
26 - 40 años	95	55.6%
41 - 60 años	41	24.0%
Total	171	100%

El acceso a la unidad de análisis para esta investigación fue por parte de la administración de la escuela de posgrado de la facultad de educación, donde la muestra fue de 171 estudiantes de (110 mujeres con un 64.3% y 61 hombres con un 35.7%); además, con un rango de edades de (35 estudiantes de 20 a 25 años con un 20.5%, 95 estudiantes de 26 a 40 años con un 55.6%, y un 41 estudiantes de 41 a 60 años con un 24%), lo cual garantizó la obtención de un análisis exhaustivo y detallado acerca de la interrelación entre las variables objeto de estudio. Asimismo, se detallaron los criterios de inclusión y exclusión con el fin de asegurar la idoneidad de la selección de los

participantes y la representatividad y relevancia de los resultados para el objetivo de la investigación.

Criterios para la inclusión:

- Estudiantes inscritos en la Maestría en Educación en la Escuela de Posgrado de la UNSAAC.
- Estudiantes que hayan finalizado como mínimo un período académico del programa.
- Estudiantes que deciden participar de manera voluntaria.
- Estudiantes que asisten regularmente a las clases y actividades del programa.

Criterios para la exclusión:

- Estudiantes que no se encuentren inscritos para el período académico del año 2024.
- Estudiantes que no hayan completado al menos un semestre entero del programa.
- Estudiantes que se nieguen a participar o no firmen el formulario de consentimiento informado.
- Estudiantes con ausencias frecuentes en el programa académico.

3.6. Técnicas de selección de muestra

Debido a que el número de estudiantes inscritos en la Maestría en Educación con especialización en Educación Superior y Gestión de la Educación de la Escuela de Posgrado de la UNSAAC es reducido, se empleó el muestreo no probabilistico por conveniencia. Esta metodología consiste en incorporar a aquellos estudiantes que

satisfagan los requisitos de inclusión en la investigación, con el fin de asegurar una cobertura total de la población objetivo (López y Fachelli, 2015).

3.7. Técnicas de recolección de información

La investigación contó con la técnica de la encuesta, ya que tiene como objetivo recopilar información mediante la formulación de preguntas a un grupo de individuos, con el propósito de analizar sus opiniones (Hernández y Mendoza, 2018).

Por otra parte, se tuvo en cuenta la recolección de información a traves del uso de instrumentos, porque en el ámbito de la investigación, un instrumento es cualquier herramienta empleada para medir y recolectar información acerca de las variables de un estudio (Arias, 2018).

Para llevar a cabo la recopilación de datos de la investigación, se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Tabla 4

Técnicas e insturmentos para la investigación

Variables	Técnicas	Instrumentos
Gestión administrativa	Encuesta	Cuestionario de Gestión Administrativa
Calidad de servicio educativo		Cuestionario de Calidad de Servicio Educativo
Satisfacción percibida		Cuestionario de Satisfacción percibida

El Cuestionario de Gestión Administrativa fue diseñado por Bao et al. (2020), el cual fue sometido a 3 jueces expertos que demostraron un valor superior a 0.700 en la validez de contenido. Asimismo, demostrando una confiabilidad de 0.975 de Alfa de Cronbach. Por otra parte, el Cuestionario de Calidad de Servicio Educativo y el Cuestionario de Satisfacción percibida fue diseñado y validado por Astete (2018), el cual fue sometido a jueces expertos, como resultado demostró un valor superior a 0.700

de validez de contenido. A su vez, demostrando una confiabilidad de 0.816 de Alfa de Cronbach.

En la investigación se utilizó tres cuestionarios reestructurados para medir la percepción de los estudiantes de posgrado sobre la gestión administrativa, la calidad del servicio educativo y la satisfacción.

A continuación, se describen las cantidades de ítems, las dimensiones evaluadas y la escala de respuesta de cada cuestionario.

Tabla 5

Descripción de cuestionario de Gestión Administrativa

Dimensión Evaluada	Número de Ítems	Escala de Respuesta (Likert, 1-5)	Baremación correspondiente
Planificación	4	1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre	Deficiente: 15 – 34 puntos
Organización	4		Aceptable: 35 – 54 puntos
Dirección	4		Eficiente: 55 – 75 puntos
Control	3		

Tabla 6

Descripción de cuestionario de Calidad de Servicio Educativo

Dimensión Evaluada	Número de Ítems	Escala de Respuesta (Likert, 1-5)	Baremación correspondiente
Reputación de la institución	6	1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre	Deficiente: 15 – 34 puntos
Involucramiento del usuario	5		Aceptable: 35 – 54 puntos
Resultado del servicio	4		Eficiente: 55 – 75 puntos

Tabla 7

Descripción de cuestionario de Satisfacción Percibida

Dimensión Evaluada	Número de Ítems	Escala de Respuesta (Likert, 1-5)	Baremación correspondiente
Calidad del servicio docente	5	1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre	Deficiente: 15 – 34 puntos
Calidad del servicio administrativo	5		Aceptable: 35 – 54 puntos
Calidad de infraestructura	5		Eficiente: 55 – 75 puntos

Para garantizar la validez y confiabilidad de los cuestionarios, se llevó a cabo una reorganización de los ítems con el fin de optimizar su correspondencia con las variables y dimensiones establecidas. La verificación del contenido se llevó a cabo por tres jueces expertos, quienes valorarán la pertinencia y claridad de cada punto. Además, en una piloto con 20 participantes permitió verificar la confiabilidad de los instrumentos a través del coeficiente Alfa de Cronbach, garantizando de esta manera que los instrumentos miden con exactitud y consistentes las percepciones de los estudiantes en los campos de interés.

3.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información

La investigación tuvo en cuenta recopilar los datos de forma virtual mediante el uso de la herramienta google forms. Una vez adquirido, se introdujeron a la hoja de cálculo, Excel, para su primera organización y análisis. Después, se procedió a codificar los datos, otorgando valores numéricos a las respuestas con el fin de preparar la información para su posterior análisis.

El análisis se enfocó en investigar las relaciones entre las variables a través de pruebas estadísticas de evaluación. Con este propósito, se utilizó el programa informático SPSS v27, el cual posibilitó llevar a cabo un análisis detallado de las relaciones entre la gestión administrativa, la calidad del servicio educativo y la satisfacción percibida por los estudiantes de posgrado.

3.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Para analizar las hipótesis de evaluación, se llevó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov con el fin de verificar si los datos siguen una distribución normal. En este resultado, fue no normal, considerando como una prueba no paramétrica, por la respuesta de significancia menor a $p < 0,05$. Por tanto, se tuvo en cuenta la correlación de Spearman. Asimismo, se tuvo en cuenta el nivel de significancia; es decir, si el valor es menor a 0.05 será verdad, ahora si el valor es mayor a 0.05 será falsedad la hipótesis planteada. En cuanto a la validación de los instrumentos, se logró un V de Aiken de 1.000 en los tres cuestionarios, indicando una validez de contenido óptima. Por último, la confiabilidad de la prueba piloto presentó un nivel de Alfa de Cronbach superior a .800 en cada variable, asegurando una alta consistencia interna en la medición de la gestión administrativa, la calidad del servicio educativo y la satisfacción percibida.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

En el proceso de recolección de información para la presente investigación se emplearon tres cuestionarios diseñados específicamente para captar datos sobre las variables de estudio: gestión administrativa, calidad de servicio educativo y satisfacción percibida.

Cuestionario de Gestión Administrativa: Este instrumento incluyó aspectos de planificación, organización, dirección y control de las actividades administrativas ejecutadas en la Escuela de Posgrado. Su diseño permitió la recolección de información crítica sobre los procesos y procedimientos que impactan la calidad del servicio educativo , la experiencia de los estudiantes y el nivel de la gestión adminitrativa.

Cuestionario de Calidad de Servicio Educativo: Este cuestionario buscó evaluar el nivel de la calidad de servicio educativo y la percepción de los estudiantes sobre la reputación institucional, la participación de los usuarios y los resultados del servicio. Su aplicación ayudó a determinar las fortalezas y debilidades de la oferta educativa desde la perspectiva de los estudiantes.

Cuestionario de Satisfacción Percibida: Para captar la percepción de los estudiantes sobre los posibles factores tríadicos como el servicio de enseñanza, los servicios administrativos, así como la infraestructura de la escuela, se desarrolló este cuestionario particular. Con esta herramienta, fue posible obtener una imagen completa sobre la percepción y el nivel de satisfacción de los estudiantes con los diferentes recursos y servicios proporcionados por la institución.

Los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco estaban cordialmente invitados a participar voluntariamente

por medio de cuestionarios, los cuales fueron contactados para los fines de la investigación. Esta estrategia permitía el contacto con ellos de manera directa, lo que aseguraba que la información que se recolectaba era precisa en cuanto a su contexto y experiencia educativa.

La recolección de datos se hizo en un periodo de dos meses, lo que se planificó con suficiente antelación para las actividades a cumplir. Posteriormente, antes de dar los cuestionarios, se llevaron a cabo reuniones para informar sobre los propósitos de la investigación y se les entregaron los consentimientos informados. Este paso garantizaba que los estudiantes que participaron lo hacían de forma voluntaria y disfrutaban de todos los derechos requeridos dentro de una investigación en su contexto.

El cuestionario fue respondido dentro de un ambiente que controlaba la calidad de las respuestas y, por consiguiente, se interrumpió lo menos posible. El investigador que lo aplicó permanecía durante la aplicación del instrumento para darle asistencia a los estudiantes y contar que se estaba siguiendo el procedimiento tal como fue planteado. Este apoyo resulta fundamental para garantizar la validez y confiabilidad de los datos que se obtuvieron.

En resumen, el análisis y procesamiento de datos en la investigación fue ordenado y metódico. La aplicación de cuestionarios específicos, la disposición previa de las sesiones de recolección de datos, y la estricta supervisión durante la administración de las herramientas aseguraron que la información recolectada fuera precisa y representativa. La presencia del investigador en el proceso ayudó considerablemente en la calidad y validez de los resultados que se lograron, los cuales serán discutidos extensamente en las siguientes secciones.

4.1.1. Resultados descriptivos de la gestión administrativa

Tabla 8

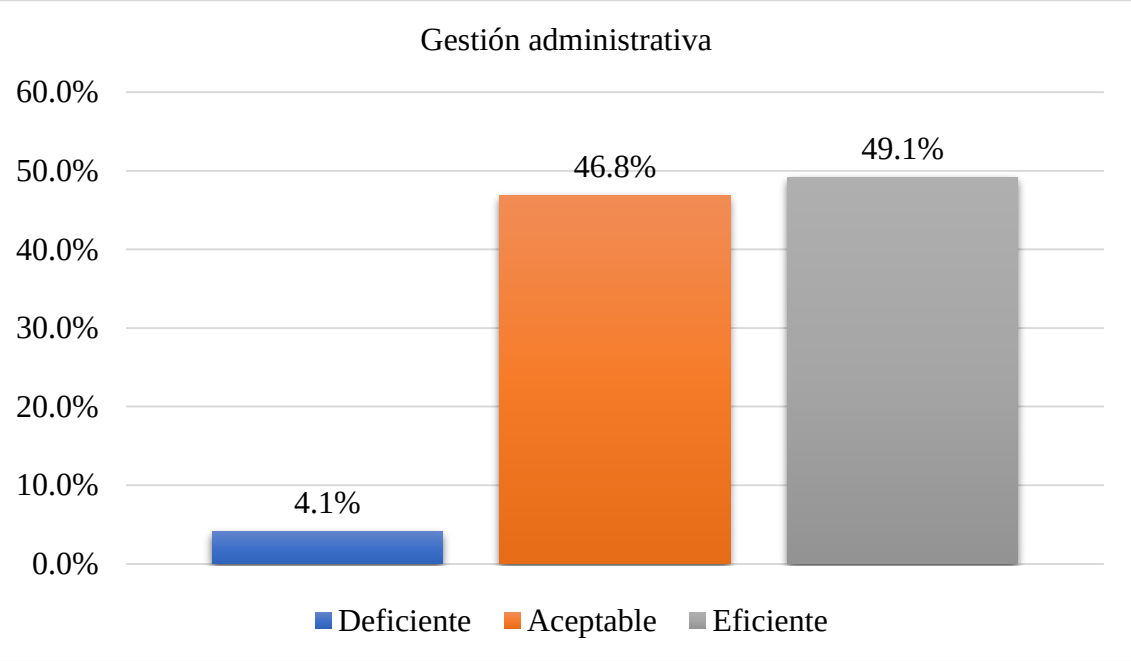
Nivel de frecuencia de la gestión administrativa

		Gestión administrativa	
		f	%
Nivel	Deficiente	7	4.1%
	Aceptable	80	46.8%
	Eficiente	84	49.1%
	Total	171	100%

Nota: Resultados según SPSS v.27

Figura 1

Columbas agrupadas del nivel de frecuencia de la gestión administrativa



Nota: Resultados según SPSS v.27

Interpretación

De los resultados obtenidos respecto a la variable gestión administrativa, se puede observar lo siguiente:

4.1% de los estudiantes evaluaron la gestión administrativa como deficiente. Este porcentaje muestra que una minoría percibe una gestión con fallas significativas en

la planificación, organización, dirección y control, lo cual podría afectar negativamente la calidad del servicio educativo.

46.8% calificaron la gestión administrativa como aceptable. Esta frecuencia refleja que una gran parte de los estudiantes considera que las prácticas administrativas logran cumplir con los estándares básicos, aunque con áreas que requieren fortalecimiento para alcanzar niveles óptimos de desempeño.

49.1% valoraron la gestión administrativa como eficiente. Este porcentaje representa la mayor proporción de respuestas, indicando que casi la mitad de los encuestados perciben un manejo administrativo adecuado, con procesos organizados y efectivos que contribuyen al logro de los objetivos educativos.

En líneas generales, los datos reflejan que aunque hay una proporción menor que percibe deficiencias, la mayoría de los estudiantes opina que la gestión administrativa está dentro de los niveles aceptables o eficientes. No obstante, para lograr una percepción positiva en el mayor número posible de encuestados, se sugiere mejorar los elementos principales vinculados con la planificación y control administrativo, garantizando que la ejecución se mantenga homogénea en todas las áreas operativas de la institución. Con el cumplimiento de estas acciones se podrían optimizar los resultados educativos y aumentar la satisfacción estudiantil, en línea con investigaciones previas acerca de la gestión administrativa en el ámbito universitario (Chiavenato, 2014; Bao et al., 2020).

4.1.2. Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión administrativa

Tabla 9

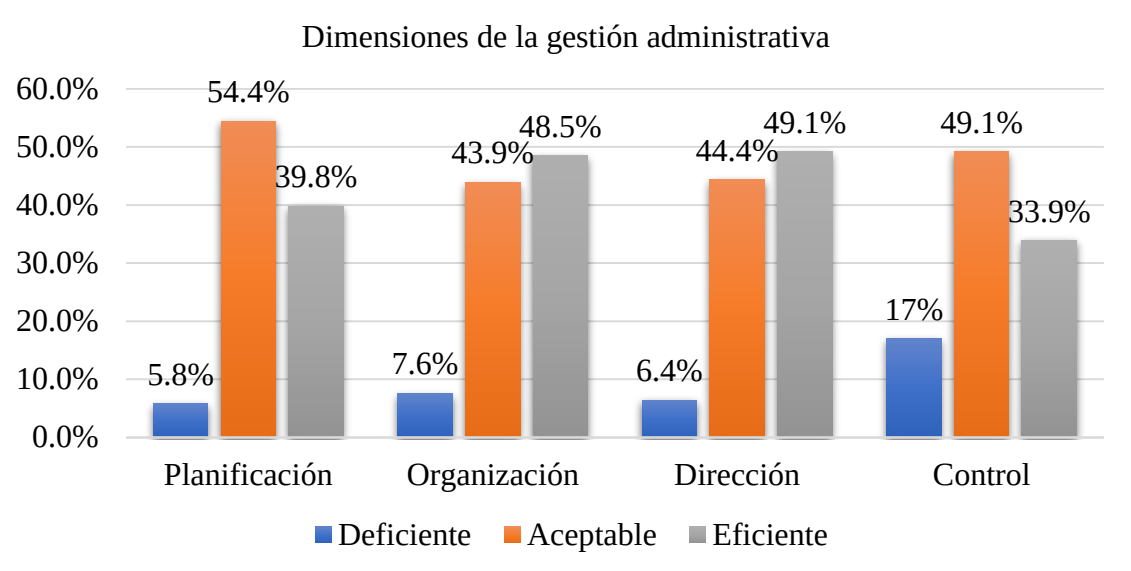
Nivel de frecuencia de las dimensiones de la gestión administrativa

Dimensiones	Nivel						Total	
	Deficiente		Aceptable		Eficiente			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Planificación	10	5.8%	93	54.4%	68	39.8%	171	100%
Organización	13	7.6%	75	43.9%	83	48.5%	171	100%
Dirección	11	6.4%	76	44.4%	84	49.1%	171	100%
Control	29	17%	84	49.1%	58	33.9%	171	100%

Nota: Resultados según SPSS v.27

Figura 2

Columbas agrupadas del nivel de frecuencia de las dimensiones de la gestión administrativa



Nota: Resultados según SPSS v.27

Interpretación

Del análisis de las dimensiones de la variable gestión administrativa, se observan los siguientes resultados:

Planificación:

El 5.8% de los encuestados calificó esta dimensión como deficiente, lo que indica problemas en la fijación de metas y en la asignación de recursos para alcanzar los objetivos administrativos.

El 54.4% la evaluó como aceptable, lo que muestra que aunque hay esfuerzos en esta área, los mismos no siempre logran ser efectivos o estratégicos.

Un 39.8% la consideró eficiente, reflejando una percepción positiva sobre los procesos de planificación en un porcentaje significativo de la muestra.

Organización:

El 7.6% calificó esta dimensión como deficiente, lo que sugiere que hay casos donde la distribución de recursos, funciones y responsabilidades no se realiza adecuadamente.

El 43.9% la evaluó como aceptable, mostrando que casi la mitad de los encuestados considera que los procesos de organización cumplen con las expectativas mínimas.

Un 48.5% la valoró como eficiente, lo que denota que esta es una de las áreas con mayor percepción positiva dentro de la gestión administrativa.

Dirección:

El 6.4% calificó esta dimensión como deficiente, evidenciando problemas en el liderazgo, la motivación y la toma de decisiones.

El 44.4% la evaluó como aceptable, indicando que las acciones de dirección suelen cumplir con lo necesario, pero no siempre logran un impacto destacado.

El 49.1% consideró esta dimensión como eficiente, reflejando un liderazgo y supervisión más sólidos para casi la mitad de los encuestados.

Control:

El 17% evaluó esta dimensión como deficiente, siendo la mayor proporción dentro de las cuatro dimensiones. Esto sugiere que la supervisión y la implementación de medidas correctivas son áreas críticas que requieren atención prioritaria.

El 49.1% la calificó como aceptable, reflejando que existe un nivel adecuado de monitoreo, aunque con margen para mejoras significativas.

El 33.9% la valoró como eficiente, mostrando que un tercio de los encuestados percibe un control adecuado en los procesos administrativos.

En general, los resultados destacan que las dimensiones organización y dirección tienen una mayor percepción de eficiencia por parte de los encuestados. Sin embargo, la dimensión control presenta los mayores desafíos, ya que tiene el mayor porcentaje de evaluaciones deficientes. Esto resalta la necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión y auditoría para mejorar la percepción general de la gestión administrativa. Estas observaciones coinciden con estudios previos que subrayan la importancia del control en la eficacia administrativa (Chiavenato, 2014; Bao et al., 2020).

4.1.3. Resultados descriptivos de la calidad de servicio educativo

Tabla 10

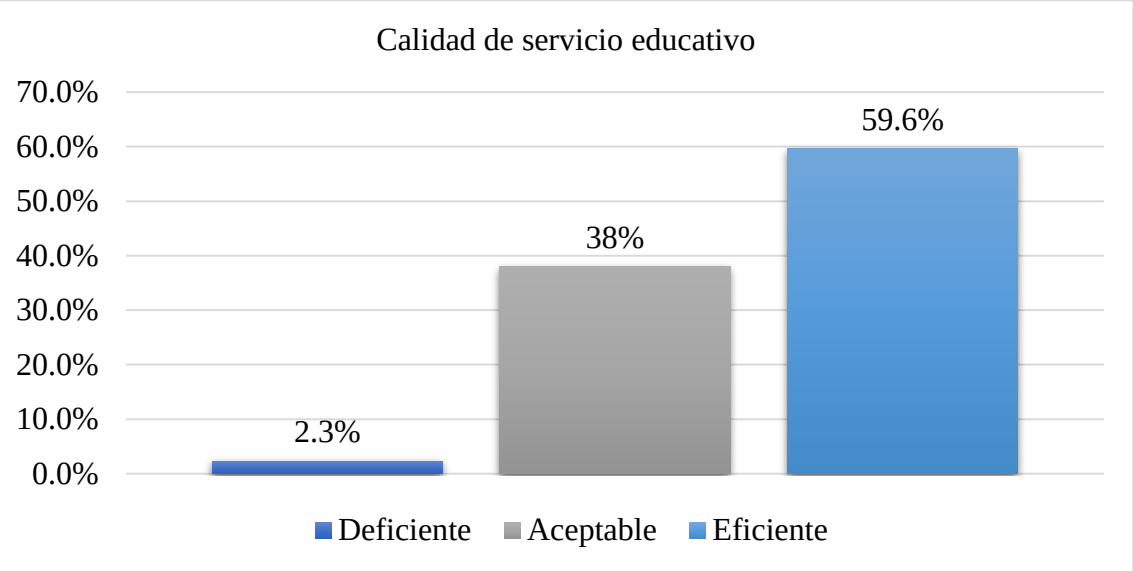
Nivel de frecuencia de la calidad de servicio educativo

Calidad de servicio educativo			
		F	%
Nivel	Deficiente	4	2.3%
	Aceptable	65	38%
	Eficiente	102	59.6%
	Total	171	100%

Nota: Resultados según SPSS v.27

Figura 3

Columbas agrupadas del nivel de frecuencia de la calidad de servicio educativo



Nota: Resultados según SPSS v.27

Interpretación

Del análisis descriptivo de la variable calidad de servicio educativo, se destacan los siguientes resultados:

2.3% de los encuestados evaluaron la calidad de servicio educativo como deficiente, lo que indica que un grupo muy reducido de estudiantes percibe limitaciones importantes en aspectos como la reputación institucional, el involucramiento del usuario y los resultados del servicio educativo.

38% calificaron la calidad de servicio educativo como aceptable, lo que sugiere que una proporción considerable de estudiantes considera que el servicio cumple con los estándares básicos, aunque existen áreas de mejora que necesitan atención.

59.6% evaluaron esta variable como eficiente, representando la mayoría de las respuestas. Este resultado evidencia que más de la mitad de los estudiantes perciben un servicio educativo de alta calidad, con procesos que satisfacen o superan sus expectativas en términos de enseñanza, recursos y apoyo administrativo.

En general, los datos reflejan que la mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva sobre la calidad del servicio educativo, aunque una proporción significativa identifica oportunidades para mejoras adicionales. Este hallazgo coincide con investigaciones previas que destacan la importancia de reforzar la calidad en dimensiones clave, como la reputación institucional y el involucramiento de los estudiantes, para garantizar una experiencia educativa integral y satisfactoria (Duque y Weeks, 2010; Palominos et al., 2016).

4.1.4. Resultados descriptivos de las dimensiones de la calidad de servicio educativo

Tabla 11

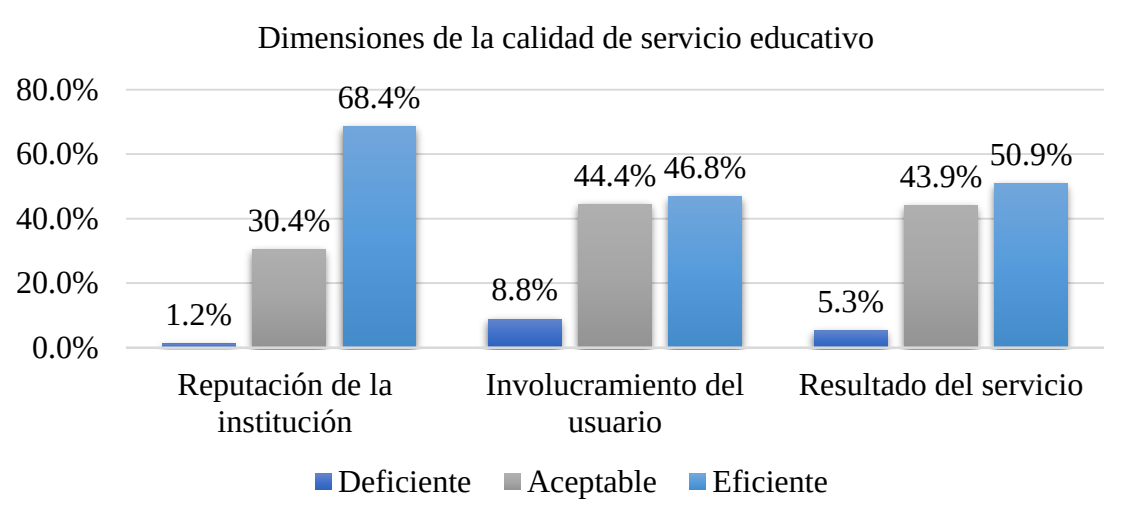
Nivel de frecuencia de las dimensiones de la calidad de servicio educativo

Dimensiones	Nivel						Total	
	Deficiente		Aceptable		Eficiente			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Reputación de la institución	2	1.2%	52	30.4%	117	68.4%	171	100%
Involucramiento del usuario	15	8.8%	76	44.4%	80	46.8%	171	100%
Resultado del servicio	9	5.3%	75	43.9%	87	50.9%	171	100%

Nota: Resultados según SPSS v.27

Figura 4

Columbas agrupadas del nivel de frecuencia de las dimensiones de la calidad de servicio educativo



Nota: Resultados según SPSS v.27

Interpretación

Del análisis de las dimensiones de la calidad de servicio educativo, se observan los siguientes resultados:

Reputación de la institución:

El 1.2% de los estudiantes calificó esta dimensión como deficiente, lo que indica que muy pocos perciben la reputación de la institución de manera negativa.

El 30.4% la evaluó como aceptable, mostrando que aunque se reconocen aspectos positivos, se considera que hay áreas de mejora.

Un 68.4% la consideró eficiente, lo que refleja una percepción mayoritaria muy positiva sobre la reputación de la institución.

Involucramiento del usuario:

El 8.8% de los estudiantes calificó esta dimensión como deficiente, lo que sugiere que existe un grupo que percibe el involucramiento del usuario como insuficiente.

El 44.4% la evaluó como aceptable, lo que indica que una parte considerable de los participantes considera que el involucramiento es adecuado, pero podría optimizarse.

El 46.8% la consideró eficiente, reflejando que casi la mitad de los encuestados percibe un involucramiento del usuario satisfactorio o destacable.

Resultado del servicio:

El 5.3% de los encuestados calificó esta dimensión como deficiente, lo que refleja que pocos usuarios consideran que los resultados del servicio son insatisfactorios.

El 43.9% la evaluó como aceptable, lo que sugiere que los resultados son considerados razonablemente satisfactorios por una parte considerable de los encuestados.

El 50.9% la consideró eficiente, lo que indica que más de la mitad de los participantes perciben los resultados del servicio de manera positiva.

En general, los resultados destacan que las dimensiones de reputación de la institución y resultado del servicio tienen una mayor proporción de evaluaciones

eficientes, lo que refleja una percepción favorable hacia estas áreas. No obstante, la dimensión involucramiento del usuario presenta una distribución más equilibrada, con un porcentaje importante evaluándola como aceptable (Duque y Weeks, 2010; Palominos et al., 2016).

4.1.5. Resultados descriptivos de la satisfacción percibida

Tabla 12

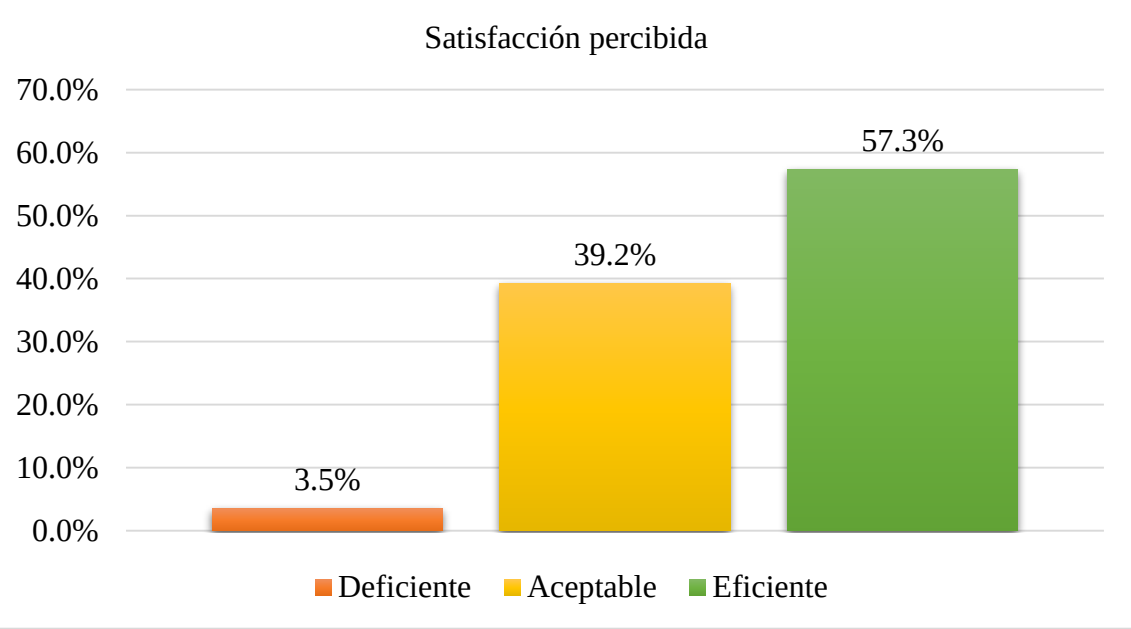
Nivel de frecuencia de la satisfacción percibida

		Satisfacción percibida	
		f	%
Nivel	Deficiente	6	3.5%
	Aceptable	67	39.2%
	Eficiente	98	57.3%
	Total	171	100%

Nota: Resultados según SPSS v.27

Figura 5

Columbas agrupadas del nivel de frecuencia de la satisfacción percibida



Nota: Resultados según SPSS v.27

Interpretación

Del análisis de la variable satisfacción percibida, se observan los siguientes resultados:

El 3.5% de los estudiantes calificó la satisfacción percibida como deficiente, lo que sugiere que una pequeña proporción de los participantes considera que su experiencia no ha cumplido con sus expectativas.

El 39.2% evaluó la satisfacción como aceptable, lo que indica que, aunque la mayoría considera que la experiencia es adecuada, existen áreas donde se podría mejorar para alcanzar una satisfacción más completa.

Un 57.3% la consideró eficiente, lo que refleja que más de la mitad de los encuestados perciben un nivel satisfactorio y favorable en la satisfacción percibida con el servicio o la experiencia evaluada.

Estos resultados subrayan la importancia de fortalecer las áreas que todavía pueden generar dudas o no satisfacer completamente a los usuarios, de acuerdo con lo planteado en estudios previos sobre la importancia de la satisfacción en la percepción general de calidad de los servicios (Duque y Weeks, 2010; Palominos et al., 2016).

4.1.6. Resultados descriptivos de las dimensiones de la satisfacción percibida

Tabla 13

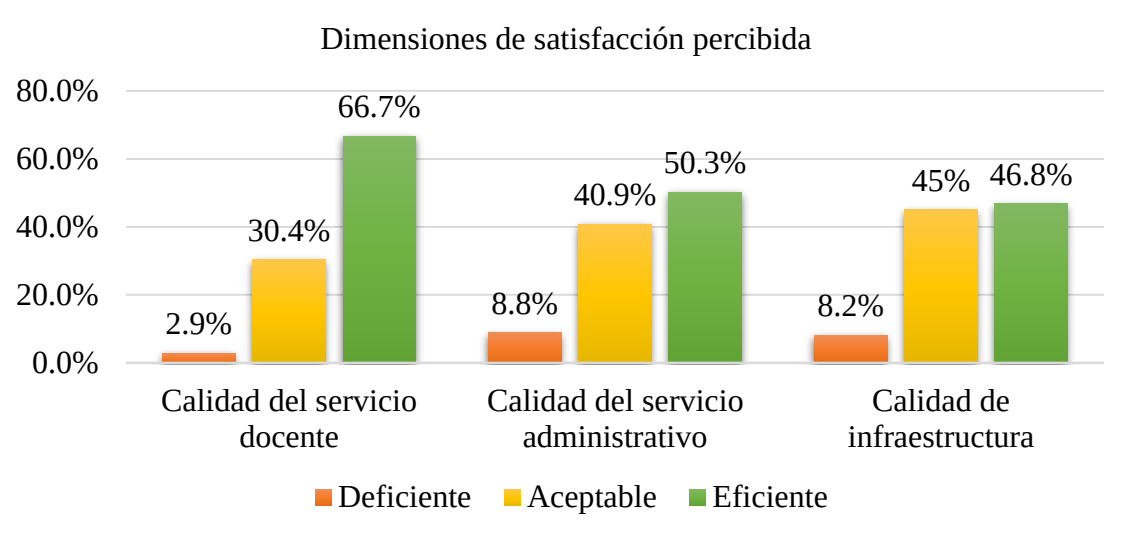
Nivel de frecuencia de las dimensiones de la satisfacción percibida

Dimensiones	Nivel						Total	
	Deficiente		Aceptable		Eficiente			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Calidad del servicio docente	5	2.9%	52	30.4%	114	66.7%	171	100%
Calidad del servicio administrativo	15	8.8%	70	40.9%	86	50.3%	171	100%
Calidad de infraestructura	14	8.2%	77	45%	80	46.8%	171	100%

Nota: Resultados según SPSS v.27

Figura 6

Columbas agrupadas del nivel de frecuencia de las dimensiones de la satisfacción percibida



Nota: Resultados según SPSS v.27

Interpretación

Del análisis de las dimensiones de la satisfacción percibida, se observan los siguientes resultados:

Calidad del servicio docente:

El 2.9% de los estudiantes calificó esta dimensión como deficiente, lo que sugiere que un número reducido de participantes percibe deficiencias en la calidad del servicio docente.

El 30.4% la evaluó como aceptable, lo que indica que una proporción considerable de los encuestados considera que la calidad es adecuada, pero podría mejorar en algunos aspectos.

Un 66.7% la consideró eficiente, reflejando que la mayoría de los participantes tiene una percepción positiva sobre la calidad del servicio docente, destacando esta dimensión como una de las más valoradas.

Calidad del servicio administrativo:

El 8.8% calificó esta dimensión como deficiente, lo que muestra que hay un grupo que percibe deficiencias en el servicio administrativo, sugiriendo áreas que requieren atención y mejora.

El 40.9% la evaluó como aceptable, lo que implica que casi la mitad de los encuestados considera que el servicio administrativo cumple con las expectativas mínimas, pero tiene margen de mejora.

El 50.3% la consideró eficiente, lo que muestra que la mitad de los encuestados tiene una percepción positiva del servicio administrativo.

Calidad de infraestructura:

El 8.2% calificó esta dimensión como deficiente, lo que sugiere que un porcentaje moderado de los encuestados considera que la infraestructura no cumple con sus expectativas.

El 45% la evaluó como aceptable, lo que indica que casi la mitad de los participantes cree que la infraestructura es adecuada, aunque con ciertos aspectos que podrían mejorar.

El 46.8% la consideró eficiente, reflejando una evaluación generalmente positiva sobre la calidad de la infraestructura, con un porcentaje significativo de encuestados satisfechos.

Las dimensiones de calidad del servicio administrativo y calidad de infraestructura presentan una proporción de evaluaciones deficientes relativamente más alta que la de calidad del servicio docente, lo que sugiere que estos dos aspectos requieren una atención más enfocada para mejorar la percepción de los usuarios. Estos planteamientos respaldados por Duque y Weeks (2010) y Palominos et al. (2016), quienes resaltan la importancia de las infraestructuras adecuadas y los servicios administrativos eficientes como factores determinantes en la satisfacción percibida.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

H_1: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa, calidad de servicio educativo y satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco - 2024.

H_0: No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa, calidad de servicio educativo y satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco - 2024.

Nivel de Significancia

- El nivel de significancia a = 0.05, corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión:

- El nivel de significación “p” valor es menor que 0.05, rechaza la Ho.
- El nivel de significancia “p” valor es mayor que 0.05, no se rechaza la Ho.

Tabla 14

Correlación entre la gestión administrativa, calidad de servicio educativo y satisfacción percibida

		Calidad de servicio educativo	Satisfacción percibida
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	.861	,782
	Sig.	.000	.000
	N	171	171

Nota: Según Hernández y Mendoza (2018), el coeficiente de correlación entre 0.70 y 0.89 se interpreta como una relación alta

Interpretación

Según los resultados obtenidos, se observan relaciones directas y significativas entre la gestión administrativa, calidad de servicio educativo y satisfacción percibida. El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo es (r= .861), lo que indica una relación alta según los criterios establecidos por Hernández y Mendoza (2018). Asimismo, la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción percibida muestra un (r= .782), que también representa una relación alta. En ambos casos, los valores de significancia ($p < .000$) son menores al nivel de significancia establecido ($p < 0.05$), lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1).

En términos prácticos, estos resultados significan que a mayor eficacia en la gestión administrativa, mayor será la percepción de calidad del servicio educativo por parte de los estudiantes. De igual forma, a mayor eficiencia en la gestión administrativa, mayor será la satisfacción percibida por los mismos. Esto confirma que la gestión administrativa juega un papel fundamental en la mejora de la experiencia educativa y la percepción de calidad en el servicio ofrecido.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Primera hipótesis especifica

H_1: Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio educativo de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

H_0: No existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio educativo de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

Nivel de Significancia

- El nivel de significancia a = 0.05, corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión:

- El nivel de significación "p" valor es menor que 0.05, rechaza la Ho.
- El nivel de significancia "p" valor es mayor que 0.05, no se rechaza la Ho.

Tabla 15

Correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio educativo

		Dimensiones de la gestión administrativa			
		Planificación	Organización	Dirección	Control
Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	.729	.732	,838	.700
	Sig.	.000	.000	.000	.000
	N	171	171	171	171

Nota: Según Hernández y Mendoza (2018), el coeficiente de correlación entre 0.70 y 0.89 se interpreta como una relación alta

Interpretación

Según los resultados obtenidos, se observan relaciones directas y significativas entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo. El

coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión planificación y la calidad de servicio educativo es (r= .729), lo que indica una relación alta. De igual forma, la dimensión organización muestra un (r= .732), representando una relación alta. La dimensión dirección presenta un (r= .838), reflejando una relación alta. Finalmente, la dimensión control registra un (r= .700), también interpretado como una relación alta, según los criterios establecidos por Hernández y Mendoza (2018). En todos los casos, los valores de significancia ($p < .000$) son menores al nivel de significancia establecido ($p < 0.05$), lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1).

En términos prácticos, estos resultados significan que a mayor eficacia en las dimensiones de la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control), mayor será la percepción de calidad del servicio educativo por parte de los estudiantes. En particular, la dimensión dirección destaca como el aspecto más influyente, lo que subraya la relevancia del liderazgo y la toma de decisiones para garantizar un servicio educativo de alta calidad.

Segunda hipótesis especifica

H_1: Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

H_0: No existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

Nivel de Significancia

- El nivel de significancia a = 0.05, corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión:

- El nivel de significación "p" valor es menor que 0.05, rechaza la Ho.
- El nivel de significancia "p" valor es mayor que 0.05, no se rechaza la Ho.

Tabla 16

Correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción percibida

		Dimensiones de la gestión administrativa			
		Planificación	Organización	Dirección	Control
Satisfacción percibida	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	.713	.694	,745	.604
	Sig.	.000	.000	.000	.000
	N	171	171	171	171

Nota: Según Hernández y Mendoza (2018), el coeficiente de correlación entre 0.70 y 0.89 se interpreta como una relación alta; y 0.40 y 0.69 como una relación moderada

Interpretación

Según los resultados obtenidos, se observan relaciones directas y significativas entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción percibida. El coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión planificación y la

satisfacción percibida es (r= .713), lo que indica una relación alta. Por su parte, la dimensión organización presenta un (r= .694), lo que representa una relación moderada alta. La dimensión dirección muestra un (r= .745), reflejando una relación alta. Finalmente, la dimensión control registra un (r= .604), interpretado como una relación moderada, según los criterios establecidos por Hernández y Mendoza (2018). En todos los casos, los valores de significancia ($p < .000$) son menores al nivel de significancia establecido ($p < 0.05$), lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1).

En términos prácticos, estos resultados indican que a mayor eficacia en las dimensiones de la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control), mayor será la satisfacción percibida por parte de los estudiantes. Particularmente, la dimensión dirección sobresale como la más influyente en la satisfacción percibida, destacando la importancia del liderazgo y la toma de decisiones acertadas para generar una experiencia educativa satisfactoria. Por otro lado, aunque la dimensión control presenta una relación moderada, su influencia sigue siendo relevante para mejorar la percepción de satisfacción de los estudiantes.

Tercera hipótesis especifica

H_1: Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio educativo y satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

H_0: No existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio educativo y satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.

Nivel de Significancia

- El nivel de significancia a = 0.05, corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión:

- El nivel de significación "p" valor es menor que 0.05, rechaza la Ho.
- El nivel de significancia "p" valor es mayor que 0.05, no se rechaza la Ho.

Tabla 17

Correlación entre la calidad de servicio educativo y satisfacción percibida

		Satisfacción percibida
Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,829
	Sig.	.000
	N	171

Nota: Según Hernández y Mendoza (2018), el coeficiente de correlación entre 0.70 y 0.89 se interpreta como una relación alta

Interpretación

Según los resultados obtenidos, se observa una relación directa y significativa entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción percibida. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es (r= .829), lo que indica una relación alta, según los criterios establecidos por Hernández y Mendoza (2018). Además, el valor de

significancia ($p < .000$) es menor que el nivel de significancia establecido ($p < 0.05$), lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1).

En términos prácticos, estos resultados significan que a mayor calidad del servicio educativo, mayor será la satisfacción percibida por los estudiantes. Esto resalta la importancia de garantizar un servicio educativo de alta calidad para promover una experiencia académica más satisfactoria entre los estudiantes de posgrado. La fuerte relación entre estas variables enfatiza que aspectos como la atención docente, la gestión administrativa y la infraestructura tienen un impacto crucial en la percepción de los estudiantes sobre su formación académica.

4.3. Discusión de resultados

En esta sección, se discuten los resultados en función de cada objetivo planteado en la investigación. Para cada objetivo se expone, en primer lugar, el resultado alcanzado y su comentario a la luz de la investigación, el análisis en contraposición con los antecedentes, y la justificación con las teorías pertinentes.

En el contexto del objetivo general de esta investigación, se pretende establecer el vínculo que existe entre la gestión administrativa, la calidad del servicio educativo, y la satisfacción percibida por los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco en el año 2024. Los hallazgos revelan que existe una relación directa y significativa de estas variables, donde la compensación más intensa fue entre la gestión administrativa y la satisfacción percibida de ($r = .816$) con un nivel de significancia ($p < .000$). En tanto, la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción percibida fue de ($r = .895$) con el mismo nivel de significancia. Estos resultados evidencian que tanto la gestión administrativa como la calidad del servicio educativo inciden de manera directa y significativa en la satisfacción de los estudiantes, que un buen manejo y alta percepción de calidad de los servicios asistenciales docentes propician una buena experiencia por parte de los estudiantes.

Los resultados anteriores concuerdan con la revisión de literatura internacional y nacional que se realizó. Por ejemplo, Anh (2024) en su investigación en una universidad pública de Vietnam evidencia que la confianza y la calidad del programa educativo están significativamente correlacionados con la satisfacción estudiantil, lo que nos muestra la importancia de la reputación institucional y de la efectividad de los procesos organizativos en el nivel de educación superior. Este hecho también se puede observar en la investigación de Cao (2023), que enfatizó la estrecha relación entre la percepción

de un servicio educativo de calidad y la satisfacción de los estudiantes dentro de su vida institucional en las escuelas. Estos antecedentes resaltan la importancia de la gestión que debe existir para plantear una expectativa adecuada por parte de los estudiantes, enfocándose en la mejora continua de la calidad educativa y en la gestión administrativa que es transparente.

Chiavenato (2014) señala que la administración de una organización como un sistema en movimiento y policomponente da poder para algorizar personas y recursos dentro de una entidad, mejorando profundamente la imagen del servicio. Por otro lado, Bao et al. (2020) sostiene que en la esfera universitaria, una gestión que contempla principalmente la planificación, organización y control afecta la calidad de la atención educativa desde el punto de vista de los estudiantes. Esto apoya la predicción de que las decisiones administrativas utilizadas adecuadamente incrementan en una mayor dinámica no solo la eficiencia operativa, sino que también confiabilidad institucional por parte de los estudiantes, incrementando la satisfacción general con la misma.

Con relación al primer objetivo específico, preocupante a identificar el nivel de la gestión administrativa que los estudiantes percibieron, los resultados mostraron que un 49.1% evaluó la gestión como eficiente, un 46.8% la considerada aceptable y solamente un 4.1% la calificó como deficiente. Estos datos evidencian una percepción en su mayoría positiva, aunque existen aspectos que requieren atención. En ese sentido, los estudios de Tito et al. (2024) enfatizan que las críticas positivas y los altos niveles de eficiencia administrativa están vinculados a una mejor experiencia durante la vida académica, confirmando así la necesidad de implantar compentos en los procesos administrativos que brinden el mismo nivel en toda la institución. Esto está respaldado teóricamente por el modelo de Chiavenato (2014) que destaca la carencia de

procedimientos ordenados y la dificultad de alcanzar los objetivos planteados para la organización.

En lo que respeta al segundo objetivo específico, centrado en identificar la calidad del servicio educativo, los estudiantes expresan tener una evaluación positiva con una prevalencia de clasificaciones en rangos superiores. Esto concuerda con el Anh (2024) que resaltó en su investigación cómo los estudiantes consideraban la calidad de los servicios ofrecidos en relación a los programas académicos disponibles. Esta relación es sustentada por la teoría del SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) que señala que la calidad de un servicio se brinda en virtud a como una institución es capaz de cumplir con las expectativas de los estudiantes en su confiabilidad, empatía y tangibilidad de los servicios ofrecidos.

El tercer objetivo específico, que particularmente se concentró en identificar el grado de satisfacción de los estudiantes, arrojó un resultado notoriamente alto, el cual fue sustentado por la relevancia significativa entre las variables consideradas. Este hallazgo refuerza las conclusiones de trabajos anteriores, como el de Del Mundo (2022), que evidencia que la adecuada imagen sobre la oferta de los servicios educativos a los estudiantes, sumada a una correcta política administrativa, mejora el bienestar de los estudiantes en su vida escolar. En conjunto, la discusión permite concluir que la gestión administrativa eficiente, la calidad del servicio educativo, la satisfacción estudiantil forman parte de un solo sistema con relaciones que son, como mínimo, de interdependencia, donde su robustecimiento se traduce en una mejor experiencia educativa.

El cuarto objetivo trató de determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo que perciben los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Antonio Abad

del Cusco. Los resultados revelaron que existe una relación directa y significativa entre estas variables. La dimensión de dirección presentó el coeficiente de compensación alto de (r= .838) con un nivel de significancia de (p < .000). Luego de esto, organización (r= .732), planificación (r= .729) y control (r= .700) todos con el mismo nivel de significancia. Estos resultados evidencian que la percepción de la calidad del servicio educativo por parte de los estudiantes de posgrado mejora con un liderazgo efectivo, una adecuada estructuración de los recursos y procesos, una planificación estratégica sólida y la supervisión constante.

Estos hallazgos se alinean con estudios como el de Bao et al (2020), quienes concluyen que el impacto de la percepción respecto al servicio de escuelas de posgrado en Perú está fuertemente influenciado por una gestión administrativa integrada que abarca planificación, organización y supervisión. De manera similar, Vásquez (2020) subrayó que la percepción de la calidad del servicio educativo prestado en entornos universitarios se mejora mediante una planificación y control educativo eficientes. A nivel internacional, Ichram & Kenayathulla (2023) encontraron que una gestión administrativa eficiente en instituciones de educación superior en Pakistán mejora la calidad percibida de la educación así como la experiencia del estudiante. Anh (2024) en Vietnam demostró que la fuerte confianza de los estudiantes hacia los servicios educativos es el resultado de una adecuada planificación educativa y un mando efectivo a nivel administrativo.

Desde el punto de vista teórico, Chiavenato (2014) argumenta que la gestión administrativa eficiente, integrada por las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, es esencial para alcanzar objetivos institucionales y garantizar servicios de calidad. Bao et al. (2020) refuerzan esta idea al indicar que estas

dimensiones tienen un efecto directo en la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo, validando los resultados obtenidos en esta investigación.

En el quinto objetivo específico de determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, los resultados mostraron que existe una relación directa y significativa entre estas variables. La dimensión de dirección destacó con un coeficiente de correlación alto de ($r = 0.745$) y un nivel de significancia de ($p < .000$), seguida por planificación ($r= .713$), excepto las dimensiones organización obtuvieron un coegiciente de correlación moderado de ($r= .694$) y control ($r= .604$), todas con el mismo nivel de significancia. Estos resultados reflejan que el liderazgo, la fijación de metas claras, la estructuración eficiente de recursos y procesos, y la supervisión contribuyen de manera significativa a la percepción de satisfacción de los estudiantes de posgrado.

Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Vásquez (2020), quien evidenció que la planificación y el liderazgo son factores determinantes en la satisfacción de los estudiantes en universidades peruanas. En el ámbito internacional, Cao (2023) en China concluyó que una administración bien estructurada, junto con la accesibilidad de los servicios, mejora significativamente la satisfacción y la lealtad de los estudiantes. Por su parte, Mapén (2020) en México destacó que la organización administrativa, cuando se complementa con una adecuada planificación, incrementa la percepción de satisfacción de los estudiantes universitarios.

Desde una perspectiva teórica, Chiavenato (2014) resalta que la dirección y la planificación constituyen pilares dentro de la gestión administrativa, dado que facilitan la articulación de recursos con la formulación de objetivos estratégicos que satisfacen las expectativas de los usuarios. Vargo y Lusch (2014) complementan esta idea al

señalar que la interacción co-creativa entre alumnos e instituciones es necesaria para el valor y la satisfacción en el ámbito educativo.

En el análisis del sexto objetivo específico, que establece la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción percibida por los estudiantes posgraduados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, los resultados evidenciaron que existe una relación directa y significativa entre estas variables, con un coeficiente de correlación alto ($r = .829$) y un nivel de significancia ($p < .000$). Estos resultados indican que una percepción más alta de la calidad del servicio educativo, fundamentada en la calidad de la docencia, el servicio administrativo, y las condiciones de infraestructura, se traduce en una mayor satisfacción por parte de los estudiantes de posgrado.

Estos hallazgos corroboran el trabajo de Peña et al. (2024) y Rivera (2023), quienes demostraron en universidades peruanas que la calidad del servicio educativo tiene una relación significativa con la satisfacción académica. Asimismo, Del Mundo (2022) y Anh (2024) en sus estudios internacionales, llegaron a la conclusión de que la calidad percibida de los servicios educativos es un predictor crítico de la satisfacción estudiantil. Además, Mera (2020) documentó una relación positiva significativa entre la calidad educativa y la satisfacción estudiantil en contextos de posgrado en Perú.

Teóricamente, Duque y Weeks (2010) argumentan que la calidad del servicio educativo se construye a partir de dimensiones compuestas como la reputación institucional, el compromiso estudiantil y los resultados del servicio, todas las cuales son determinantes de la satisfacción. Espinosa y Rosario (2015) añaden a esta visión al enfatizar que la calidad de los servicios docentes y administrativos, junto con la infraestructura, son críticas para una experiencia académicamente satisfactoria.

Los resultados obtenidos tienen diferentes implicaciones teóricas y prácticas. Desde una perspectiva teórica, la investigación avanza en la comprensión de la gestión administrativa en la educación superior al confirmar modelos anteriores como SERVQUAL y Duque y Weeks (2010) en su adaptación a la UNSAAC. También refuerza la necesidad de observar los marcos regulatorios, como la Ley Universitaria N.º 30220 y las directrices de SUNEDU, para garantizar estándares de calidad en la educación superior.

En una nota práctica, los hallazgos pueden ser aplicados por la universidad para mejorar su gestión administrativa, los servicios educativos y aumentar la satisfacción general del estudiante. Se sugiere que la UNSAAC adopte políticas de mejora continua en la planificación y organización institucional, extendiendo servicios estudiantiles más efectivos y una mayor inversión en infraestructura académica y tecnológica. Por último, esto sienta las bases para explorar más a fondo los elementos únicos que afectan la calidad educativa y los niveles de satisfacción de los estudiantes de posgrado en otras universidades del país, ayudando así a impulsar el sistema universitario en Perú.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa, la calidad del servicio educativo y la satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco durante el año 2024. La relación entre la gestión administrativa y la satisfacción percibida alcanzó un coeficiente de correlación de (r= .816), mientras que la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción percibida fue de (r= .829), ambos con un nivel de significancia de ($p < .000$). Esto evidencia que una gestión administrativa eficiente y una alta calidad del servicio educativo impactan significativamente en la satisfacción de los estudiantes.

SEGUNDA: Se concluye que la gestión administrativa de los estudiantes de posgrado se encuentra en un nivel moderadamente eficiente del 49.1%. Las dimensiones mejor valoradas fueron dirección, seguida de planificación, organización y control. Esto sugiere que los procesos administrativos de la universidad son apropiados y ayudan a asegurar un ambiente educativo efectivo y bien organizado.

TERCERA: Se observa que la calidad del servicio educativo para los estudiantes de posgrado se encuentra en un 59.6% de nivel eficiente. La más alta fue diagnóstico y monitoreo en calidad docente, la atención administrativa y la infraestructura, lo que refleja que los servicios educativos satisfacen las expectativas de los alumnos y apoyan su formación académica adecuadamente.

CUARTA: Se percibe que la satisfacción descrita de los estudiantes de posgrado se ubica en un 57.3% de nivel eficiente. Esto señala que los estudiantes reportan estar satisfechos con los servicios académicos, los servicios administrativos y el equipamiento físico de la universidad. Esto afecta positivamente la experiencia educativa integral de los estudiantes.

QUINTA: se concluye que existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo. La dimensión de dirección presentó el coeficiente de correlación alto de (r= .838), seguida de organización (r= .732), planificación (r= .729) y control (r= .700), todas con un nivel de significancia de (p < .000). Esto demuestra que el liderazgo, la planificación estratégica, una eficiente estructuración de recursos y un monitoreo constante son determinantes para garantizar un servicio educativo de calidad.

SEXTA: Se concluye que existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción percibida de los estudiantes. La dimensión de dirección obtuvo el coeficiente de correlación alto de (r= .745), seguida de planificación (r= .713), y una correlación moderada en la organización de (r= .694) y control (r= .604), todas con un nivel de significancia de (p < .000). Esto refleja que el liderazgo y la gestión administrativa eficiente contribuyen directamente a la percepción de satisfacción de los estudiantes.

SÉPTIMA: Se concluye que existe una relación directa y signifcativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado, con un coeficiente de correlación de (r= .829) y un nivel de significancia de (p < .000). Esto indica que una percepción positiva de la calidad del servicio educativo, basada en la calidad docente, la atención administrativa y la infraestructura, impacta significativamente en la satisfacción de los estudiantes.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere diseñar políticas con respecto a sistemas y marcos sobre los procesos de evaluación considerando un modelo evaluativo más holístico e integrador que fusione los procesos educativos con los sistemas y estrategias de gestión. Además, implica mantener retroalimentación periódica de los estudiantes acerca de cómo pueden ayudarse entre pares en un proceso de auto mejora en el cuidado de la educación entre pares.

SEGUNDA: Se sugiere poner los procesos en marcha con mayor énfasis en la configuración de la estructura organizacional proporcionando al personal capacitaciones a actualizarse permanentemente en aspectos de función dirección, planificación, organización y control. Así mismo debería existir una infusión tecnológica que impacte en forma radical el nivel y la calidad de la asunción de responsabilidades en la gestión de tal grado que los estudiantes noten un cambio en la actitud y comportamientos del personal en el ejercicio de funciones gerenciales.

TERCERA: Se deben tomar medidas para asegurar que la universidad gaste fondos en revisar, actualizar y mejorar la calidad de los programas académicos, el desarrollo continuo del profesorado y el desarrollo y mejoramiento de las instalaciones educativas para abordar el nivel actual de eficiencia del servicio educativo en un 59.6%.

CUARTA: Para mejorar la eficiencia de la categoría sobre "satisfacción percibida" que se encuentra en un 57.3%, se sugiere la implementación de actividades como: orientaciones, tutorías o incluso encuestas que ayuden a identificar áreas de mejora. También, se pide que se mantenga una comunicación más fluida con los estudiantes que ayude a lograr sus expectativas de ser atendidas de manera oportuna.

QUINTA: Se solicita que en los próximos estudios adopten una mayor profundidad, considerando la complejidad y el fenómeno del liderazgo institucional

desde la vertiente de la capacitación de la gerencia. También, hay que elaborar un plan estratégico que contemple la construcción de una integración de la planificación, la organización y el control como elementos fundamentales que garantizan la calidad de los servicios educativos.

SEXTA: Para el fortalecimiento de la relación positiva entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción percibida, se sugiere el fortalecimiento de las estrategias de liderazgo a través de la formación de los directivos en gestión educativa. También, el resto de los recursos institucionales deben ser reordenados en función del cumplimiento de un objetivo educativo efectivo para el alumnado.

SÉPTIMA: Dado que una de las percepciones hacia el servicio educativo prestado es su nivel de calidad, los esfuerzos podrían dirigirse hacia la mejora de componentes primarios como la calificación del personal, los servicios administrativos, los edificios y o plataformas virtuales. Esto es posible mediante la implementación de programas de capacitación y desarrollo para el personal docente y no docente, así como teniendo instalaciones modernas y amigables para los estudiantes que satisfagan las necesidades académicas y no académicas de los estudiantes mientras se mejora la satisfacción general de los estudiantes.

OCTAVA: Se sugiere que, posteriormente, se desarrolle una propuesta específica para optimizar la gestión administrativa de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación. Esta propuesta deberá incluir estrategias enfocadas en la modernización de procesos administrativos, la digitalización de trámites, la capacitación del personal en gestión de calidad y atención al estudiante, así como la mejora en los canales de comunicación y soporte académico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

Al-Hassani, A., & Wilkins, S. (2022). Student retention in higher education: The influences of organizational identification and institution reputation on student satisfaction and behaviors. *International Journal of Educational Management*, *36*(6), 1046–1064. https://doi.org/10.1108/IJEM-03-2022-0123

Alvarado, J. (2024). *Competencias digitales docente y satisfacción académica en estudiantes de una maestría de la Universidad Nacional del Callao - 2024* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/148428

Anh, P. (2024). The Impact of Training Service Quality on Postgraduate Student Satisfaction: a Case Study of a Public University From Vietnam. *Revista de Gestao Social e Ambiental*, *18*(9), 1–13. https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n9-097

Apaza, M., & Rivera, J. (2022). *La gestión educativa como factor de calidad en las instituciones educativas públicas*. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, *6*(25), 1367–1374. https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i25.418

Arias, J. (2018). *Proyecto de tesis: guía para la elaboración*. Agogocursos. http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236

Astete, R. (2018). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/33993

Astin, A. (1999). *Student involvement: A developmental theory for higher education*. *College Student Development and Academic Life: Psychological, Intellectual, Social and Moral Issues*, *40*(5), 251–263.

http://chawkinson.pbworks.com/w/file/fetch/122997693/Student_Involvement_A_Development_Theory_for_Highe.pdf

Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., Bardales, R., Corcino, F., & Huamanyauri, W. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*. *Gaceta Científica*, *6*(2), 104–114. https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787

Barrios, R., Calvo, A., Roldán, J., & Ayala, R. (2024). *Quality assessment of graduate services: Kano model application to a Peruvian university*. *Quality in Higher Education*, 1–22. https://doi.org/10.1080/13538322.2024.2326235

Bellon, D., & Garzón, J. (2023). *Gobierno y desempeño institucional en las IES: caso de la Universidad de Santander. Universidad de Santander. Económicas CUC, 44*(1), 203–228. https://doi.org/10.17981/econcuc.44.1.2023.Org.6

Borishade, T., Ogunnaike, O., Salau, O., Motilewa, B., & Dirisu, J. (2021). *Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: the NIGERIAN higher education experience*. *Heliyon*, *7*(7), 1–8. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07590

Burch, G., Heller, N., Burch, J., Freed, R., & Steed, S. (2015). Student Engagement: Developing a Conceptual Framework and Survey Instrument. *Journal of Education for Business*, *90*(4), 224–229. https://doi.org/10.1080/08832323.2015.1019821

Canal, H. (2022). *Relación de la percepción del Mobile Learning y la calidad de servicio educativo de los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNSAAC, año 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de san Antonio Abad del Cusco]. http://hdl.handle.net/20.500.12918/7132

Cao, T. (2023). The Influence of Service Quality Aspects on Satisfaction and Loyalty of Graduate Students in Chongqing, China. *Scholar*, *15*(2), 248–258.

https://doi.org/10.14456/shserj.2023.51

Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones* (2 (ed.)). McGraw-Hill Interameri- cana. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf

Chica, A., & Erazo, J. (2024). Importancia de la planificación estratégica en las instituciones de Educación Superior. *Revista Conrado*, *20*(96), 129–138. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442024000100129&lang=es

Collier, K., & Blanchard, M. (2024). Graduate Student Resilience: Exploring Influential Success Factors in U.S. Graduate Education through Survey Analysis. *Trends in Higher Education*, *3*(3), 637–680. https://doi.org/10.3390/higheredu3030037

Del Mundo, S. (2022). Service Quality and Satisfaction of Graduate Students of J . H . Cerilles State College. *Lahore*, *34*(4), 355–358. http://dx.doi.org/10.3389/feduc.2023.1140971

Duque, L., & Weeks, J. (2010). Towards a model and methodology for assessing student learning outcomes and satisfaction. *Quality Assurance in Education*, *18*(2), 84–105. https://doi.org/10.1108/09684881011035321

Espinosa, E., & Rosario, V. (2015). *Evaluación integral de programas de postgrado* (1st ed.). Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas. https://www.researchgate.net/profile/Alicia-Inciarte-Gonzalez/publication/319245371_Evaluacion_integral_de_programas_de_postgrado/links/599da264a6fdcc500350a475/Evaluacion-integral-de-programas-de-postgrado.pdf

Esteban, N. (2018). Tipo de investigación. *Proteger Los Derechos Humanos En El*

Terreno, 1–4. https://doi.org/10.2307/jj.16192229.18

Figueroa, D., Pelegrín, N., & López, L. (2020). Gestión del talento humano y el desempeño docente en la Unidad Educativa Franklin Delano Roosevelt de la ciudad de Portoviejo. *Cient, Revista Issn, Multidisciplinaria*, *7*(1), 97–114. https://doaj.org/article/4f9ace5ef55b481abd8c4087c371c4e3

González, A. (2024). Evaluación de la calidad en estudios de posgrado desde la apreciación estudiantil. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, *14*(28), 1–20. https://doi.org/10.23913/ride.v14i28.1870

Hanaysha, J., Shriedeh, F., & In'airat, M. (2023). Impact of classroom environment, teacher competency, information and communication technology resources, and university facilities on student engagement and academic performance. *International Journal of Information Management Data Insights*, *3*(2), 100188. https://doi.org/10.1016/j.jjimei.2023.100188

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Ikram, M., & Kenayathulla, H. (2023). Education quality and student satisfaction nexus using instructional material, support, classroom facilities, equipment and growth: Higher education perspective of Pakistan. *Frontiers in Education*, *8*(1), 1–15. https://doi.org/10.3389/feduc.2023.1140971

López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa, primera edición digital* (1st ed.). Dipóst digital de la Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/record/185163

Malo, S., Maldonado, A., Gacel, J., & Marmolejo, F. (2020). Impacto del covid-19 en la

Educación Superior de México. *Revista de Educación Superior En América Latina.*, *8*, 9–14. https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/esal/article/view/13402/214421444830

Mapén, F. (2020). Importancia y satisfacción de los servicios universitarios en posgrado desde la perspectiva estudiantil. *Revista San Gregorio*, 16–26. http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i38.1238

Martínez, D., Muñoz, G., Verduzco, P., Hernández, L., & Rivas, L. (2023). Satisfacción de los estudiantes del posgrado de la carrera de administración y gestión estratégica del talento humano. *Revista NeyArt*, *1*(1), 89–102. https://doi.org/10.61273/neyart.v1i1.29

Melo, G., & Hernández, C. (2024). Percepción estudiantil de la responsabilidad social universitaria en la gestión organizacional: un estudio en una unidad académica del Instituto Politécnico Nacional. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, *14*(28), 1–28. https://doi.org/10.23913/ride.v14i28.1803

Mera, J. (2020). *Calidad educativa y satisfacción del estudiante en la Escuela de Postgrado Universidad Nacional de la Amazonía Peruana 2019* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7500/Jorge_Tesis_Doctor_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cualitativa - cuantitativa y redacción de la tesis* (5ta ed.). Ediciones de la U. https://universoabierto.org/2021/03/30/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis/

Oliver, R. (1980). *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge. https://www.pdfdrive.com/satisfaction-a-behavioral-perspective-on-the-consumer-d157860165.html

Orbegoso, V. (2022). El éxito de una institución educativa pública depende de la formación en gestión educativa de sus directivos. *Sciéndo*, *25*(1), 89–94. https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.012

Organización de las Naciones Unidas para la Educación Ciencia y la Cultgra. (2018). *El liderazgo escolar en América Latina y el Caribe. Un estado del arte en base a ocho sistemas escolares de la región*. Ediciones UNESCO. https://www.feyalegria.org/sites/default/files/liderazgo-escolar-estado-arte.pdf

Palominos, P., Quezada, L., Osorio, C., Torres, J., & Lippi, L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 130–142. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130

Parasuraman, A., Zaithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, *64*, 12–35. https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-percep

Peña, C., Cosi, E., & Silarayan, L. (2024). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en estudiantes de posgrado de una Universidad Pública de Lima. *Mendinve Revista de Educación*, *22*(2), 1–7. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-

Peralta, M., Horna, E., Horna, E., & Heredia, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, *47*, 1–11. https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904

Pramana, C., Chamidah, D., Suyatno, S., Renadi, F., & Syaharuddin, S. (2021). Strategies to Improved Education Quality in Indonesia: A Review. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry (TOJQI)*, *12*(3), 1977–1994. https://www.researchgate.net/publication/353299393

Rivera, S. (2023). *Calidad de la enseñanza y satisfacción académica desde la percepción de los estudiantes de posgrado de una Universidad Privada de Lima, 2023* [Tesis de maestría, Universidad norbert Wiener]. https://hdl.handle.net/20.500.13053/10313

Rizos, S., Sfakianaki, E., & Kakouris, A. (2023). European Journal of Educational Management. *European Journal of Educational Management*, *4*(1), 1–11. https://pdf.eujem.com/EUJEM_6_1_45.pdf

Romero, S. (2021). Satisfacción estudiantil en las maestrías de educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Investigación Valdizana*, *15*(1), 7–16. https://doi.org/10.33554/riv.15.1.804

Shutaleva, A., Martyushev, N., Nikonova, Z., Savchenko, I., Kukartsev, V., Tynchenko, V., & Tynchenko, Y. (2023). Sustainability of Inclusive Education in Schools and Higher Education: Teachers and Students with Special Educational Needs. *Sustainability (Switzerland)*, *15*(4), 1–18. https://doi.org/10.3390/su15043011

Steppacher, D., Cannarozzo, M., Caten, C., & Marcon, A. (2021). Assessing administrative service quality in higher education: development of an attribute-based framework (HEADSQUAL) in a Brazilian University. *Studies in Higher Education*, *46*(9), 1785–1800. https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1706076

Suárez, A., Toapanta, M., Navarrete, J., Naspud, K., & Armas, J. (2020). La planificación estratégica en la gestión de las universidades hispano hablantes: una revisión de literatura de los últimos 10 años. *Revista Tambara*, *11*(65), 905–920. https://tambara.org/wp-content/uploads/2020/04/La-planificación-estratégica_Univers_hispano_Suarez_et-al.pdf

Tito, P., Artica, D., Mancha, H., Olivos, I., Olortegui, C., & Ortiz, E. (2024). Administrative Management and Teaching Process of Teachers in Public Universities. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, *24*(1), 151–166. https://doi.org/10.33423/jhetp.v24i1.6768

Twum, F., & Peprah, W. (2020). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, *10*(10), 169–181. https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i10/7923

Vargo, S., & Lusch, R. (2014). Evolving to a new dominant logic for marketing. *The Service-Dominant Logic of Marketing: Dialog, Debate, and Directions*, *68*, 3–28. http://dx.doi.org/10.1108/09684881011035321

Vásquez, L. (2020). Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el programa de educación superior a distancia, en una universidad privada de Lima. *Journal GEEJ*, *2*(1), 83–105. https://doi.org/10.52936/p.v2i1.27

Vásquez, M. (2020). *Desempeño didáctico del docente y satisfacción de los estudiantes de Maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa, UAP - Cusco, año 2017- II* [Tesis de maestría, Universidad Alas Peruanas]. https://hdl.handle.net/20.500.12990/6714

Wait, M., & Stiehler, B. (2024). Postgraduate student experience at an emerging market higher education institution. *South African Journal of Higher Education*, *38*(4), 300–314. https://doi.org/10.20853/38-4-5437

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa en la calidad de servicio educativo y satisfacción percibida en la escuela de posgrado de la facultad de educación de la unsaac, cusco – 2024.

Problema general	**Objetivo general**	**Hipótesis general**	**Variables y dimensiones**	**Metodología**
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa, la calidad de servicio educativo y satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - 2024?	Determinar la relación entre la gestión administrativa, calidad de servicio educativo y satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - 2024.	Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa, calidad de servicio educativo y satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - 2024.	**Variable 1:** Gestión Administrativa **Dimensiones:** Planificación. Organización. Dirección. Control.	**Tipo de investigación:** Básica **Nivel de investigación:** Descriptivo correlacional **Diseño de investigación:** No experimental Transversal
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**	**Variable 2:** Calidad de servicio educativo **Dimensiones:**	**Instrumento** Cuestionario
¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?	Identificar el nivel de la gestión administrativa de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.	El nivel de la gestión administrativa de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es deficiente.	Reputación de la institución. Involucramiento del usuario. Resultado del servicio.	**Población** 351 estudiantes inscritos de posgrado de la facultad de educación
¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco?	Identificar el nivel de calidad del servicio educativo de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.	El nivel de calidad del servicio educativo de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, es deficiente.	**Variable 3:** Satisfacción percibida **Dimensiones:**	**Muestra** 171 Estudiantes de posgrado de la facultad de educación - ingresantes 2024
¿Cuál es el nivel de la satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la	Identificar el nivel de satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de	El nivel de satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la	Calidad del servicio docente. Calidad del servicio administrativo. Calidad de infraestructura.	**Técnica** Encuesta

Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?	Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.	Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, es deficiente.	**Instrumento** Cuestionario **Método de análisis de datos** Estadístico con apoyo de SPS y excel
¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio educativo de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?	Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio educativo percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.	Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio educativo percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.	
¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?	Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.	Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.	
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio educativo y satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco?	Establecer la relación entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.	Existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio educativo y satisfacción percibida de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.	

ANEXO 2: Instrumentos de recolección de información

Cuestionario de Gestión Administrativa

Edad: ____Sexo: _____Profesión: _____ ¿Estado civil? _____

Este cuestionario tiene como objetivo medir la eficacia de la gestión administrativa percibida por los estudiantes de posgrado. Se centra en evaluar las áreas de planificación, organización, dirección y control.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificación					
1. La universidad establece metas claras que guían el programa de maestría.					
2. La universidad aplica estrategias adecuadas para cumplir los objetivos del programa.					
3. Los recursos necesarios (financieros, humanos, materiales) son proporcionados de forma eficiente.					
4. La universidad realiza consultas con estudiantes y docentes al momento de definir las metas del programa de maestría.					
Dimensión 2: Organización					
5. Las responsabilidades y funciones en el programa de maestría están bien definidas.					
6. La estructura jerárquica de la universidad facilita la resolución de problemas.					
7. Los procedimientos administrativos son claros y ayudan a que todo funcione de forma ordenada.					
8. Los horarios de actividades administrativas y académicas están organizados de manera que eviten conflictos o superposiciones.					
Dimensión 3: Dirección					
9. Los líderes toman decisiones oportunas que benefician el programa de maestría.					
10. La comunicación entre los profesores y los estudiantes es clara y efectiva.					
11. Los docentes y directivos motivan a los estudiantes a dar lo mejor de sí mismos.					
12. Los directivos toman en cuenta las opiniones de los estudiantes en la toma de decisiones relacionadas con el programa.					
Dimensión 4: Control					
13. La universidad realiza auditorías para asegurarse de que los procesos funcionen correctamente.					
14. Existe una supervisión constante para mejorar la calidad del programa de maestría.					
15. El desempeño de los estudiantes y del programa se revisa regularmente para mejorar.					

Cuestionario de Calidad de Servicio Educativo

Edad: ____Sexo: _____Profesión: _____ ¿Estado civil? _____

El propósito de este cuestionario es evaluar la percepción de la calidad del servicio educativo brindado por la UNSAAC. Se enfoca en tres dimensiones: reputación de la institución, involucramiento del usuario y resultados del servicio.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Reputación de la institución					
1. La Universidad presenta avisos, afiches u otros materiales promocionales que refuerzan positivamente su imagen institucional.					
2. Recomendaría a familiares o amistades estudiar en esta Universidad por su buena reputación.					
3. La Universidad mantiene un ambiente seguro y positivo en el campus universitario.					
4. La Universidad reconoce a estudiantes y docentes destacados mediante políticas claras de reconocimiento.					
5. La Universidad fomenta activamente valores y principios institucionales entre la comunidad académica.					
6. La Universidad implementa programas de mejora continua para fortalecer su prestigio académico.					
Dimensión 2: Involucramiento del usuario					
7. La Universidad toma en cuenta las opiniones de los estudiantes para sus procesos de toma de decisiones.					
8. Los docentes facilitan de forma activa la participación de los estudiantes durante las clases.					
9. La Universidad promueve la participación de los estudiantes en actividades académicas y extracurriculares (como deportes, cultura o responsabilidad social).					
10. La Universidad incentiva la participación de los estudiantes en decisiones académicas y administrativas.					
11. La Universidad ofrece espacios específicos para el intercambio de ideas entre estudiantes y docentes.					
Dimensión 3: Resultado del servicio					
12. La organización interna de la Universidad facilita un desarrollo eficiente de las actividades académicas.					
13. La educación profesional impartida por la Universidad responde a los estándares académicos necesarios para la formación del estudiante.					
14. Los docentes muestran competencia y compromiso en la enseñanza de sus asignaturas.					
15. Los servicios administrativos y académicos de la Universidad permiten que los estudiantes cumplan sus objetivos formativos de manera eficiente.					

Cuestionario de Satisfacción Percibida

Edad: ____Sexo: _____Profesión: _____ ¿Estado civil? _____

El objetivo de este cuestionario es medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de posgrado en relación con los servicios docentes, administrativos e infraestructura de la universidad.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Calidad del servicio docente					
1. Los docentes demuestran un dominio claro de los contenidos que imparten.					
2. Los docentes utilizan métodos de enseñanza que facilitan el aprendizaje.					
3. Los docentes muestran una actitud de respeto y empatía hacia los estudiantes.					
4. Los docentes responden de manera clara y completa a las preguntas planteadas en clase.					
5. Los docentes proporcionan retroalimentación oportuna sobre las actividades académicas realizadas por los estudiantes.					
Dimensión 2: Calidad del servicio administrativo					
6. El personal administrativo brinda un servicio ágil y eficiente a los estudiantes.					
7. Las consultas de los estudiantes son atendidas con cortesía por el personal administrativo.					
8. Los trámites administrativos se realizan de manera clara y organizada.					
9. El personal administrativo está disponible para resolver problemas o inquietudes de los estudiantes.					
10. El sistema de atención administrativa permite resolver trámites y consultas en plazos razonables.					
Dimensión 3: Calidad de infraestructura					
11. Las aulas y laboratorios están adecuadamente equipados para las actividades académicas.					
12. Los espacios académicos cuentan con tecnología actualizada para apoyar el aprendizaje.					
13. Las áreas comunes y servicios de la universidad están en buen estado y son cómodos para los estudiantes.					
14. La infraestructura de la universidad es accesible y facilita la movilidad de todos los estudiantes.					
15. Las instalaciones de la universidad cumplen con estándares de seguridad para los estudiantes y el personal.					

ANEXO 4: Consentimiento informado

Consentimiento informado

Estimado/a estudiante,

Usted ha sido invitado/a a participar en el estudio titulado “gestión administrativa, calidad de servicio educativo y satisfacción percibida de los estudiantes de la escuela de posgrado de la facultad de educación de la UNSAAC, Cusco-2024”. El objetivo de esta investigación es conocer su percepción sobre estos aspectos para contribuir a la mejora continua de la calidad académica de su programa.

1. Naturaleza de la investigación:

La investigación consiste en responder a un cuestionario que tomará aproximadamente 10-15 minutos de su tiempo.

2. Confidencialidad:

Sus respuestas serán anónimas y confidenciales. La información recopilada será utilizada exclusivamente con fines académicos y no se divulgará su identidad bajo ninguna circunstancia.

3. Participación voluntaria:

Su participación es totalmente voluntaria. Puede optar por no responder cualquier pregunta o retirarse del estudio en cualquier momento sin que ello afecte su situación académica.

4. Riesgos y beneficios:

No se prevé ningún riesgo asociado con su participación en este estudio. Sus respuestas contribuirán a mejorar la calidad del servicio educativo en su institución.

5. Contacto para consultas:

Si tiene alguna pregunta sobre esta investigación, puede ponerse en contacto con el investigador principal:

Nombre del investigador: Mesrrayn Lima Gonzales

Número telefónico: 984 380 242

Si está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación:

He leído y comprendido la información proporcionada. Acepto participar en este estudio.

Nombre del participante: _____

Firma: _____

Fecha: ___ / ___ / 2024

ANEXO5: Validez de contenido

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNSAAC, CUSCO-2024.

Nombre del instrumento: Instrumentos de gestión administrativa, calidad de servicio educativo y satisfacción percibida.

Investigador: Mesrrayn Lima Gonzales

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 80 %

Procede su aplicación [X]

Debe corregirse [ ]

Firma

Mg. o Dr.: Rosamaría Montes Pedraza

DNI: 31035892

Teléfono: 974703168

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNSAAC, CUSCO-2024.

Nombre del instrumento: Instrumentos de gestión administrativa, calidad de servicio educativo y satisfacción percibida.

Investigador: Mesrrayn Lima Gonzales

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO: **PROMEDIO:** 99 %

Procede su aplicación [X]

Debe corregirse [ ]

Firma

Mg. o Dr.: Marilin Ursula Urrutia M

DNI: 23894245

Teléfono: 974705828

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNSAAC, CUSCO-2024.

Nombre del instrumento: Instrumentos de gestión administrativa, calidad de servicio educativo y satisfacción percibida.

Investigador: Mesrrayn Lima Gonzales

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores o ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO: **PROMEDIO:** 85 %

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐

Firma

Mg. o Dr. Fernando Diaz Arico

DNI 23947654

Teléfono: 984 598999

ANEXO 6: Autorización para aplicar instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

Cusco 20 de diciembre de 2024

Oficio N° 2581-2024-EPG-UNSAAC

Dr. Edilberto Zela Vera
Director de la UPG de la Facultad de Educación
Presente.-

Ref. **Expediente 712989**
ASUNTO: **SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

De mi mayor consideración:

Por la presente me dirijo a usted, con la finalidad de presentar a la Lic. Mesrrayn Lima Gonzales, egresada de la maestría en educación mención gestión de la educación, quien viene realizando la tesis "GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVA Y SATISFACCIÓIN PERCIBIDA EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNSAAC, CUSCO-2024"

Para el desarrollo de su investigación la tesista necesita aplicar una encuesta a los estudiantes de la promoción 2024.

Por lo expuesto, solicito se sirva disponer se otorguen las facilidades para que la tesista pueda aplicar su instrumento de investigación

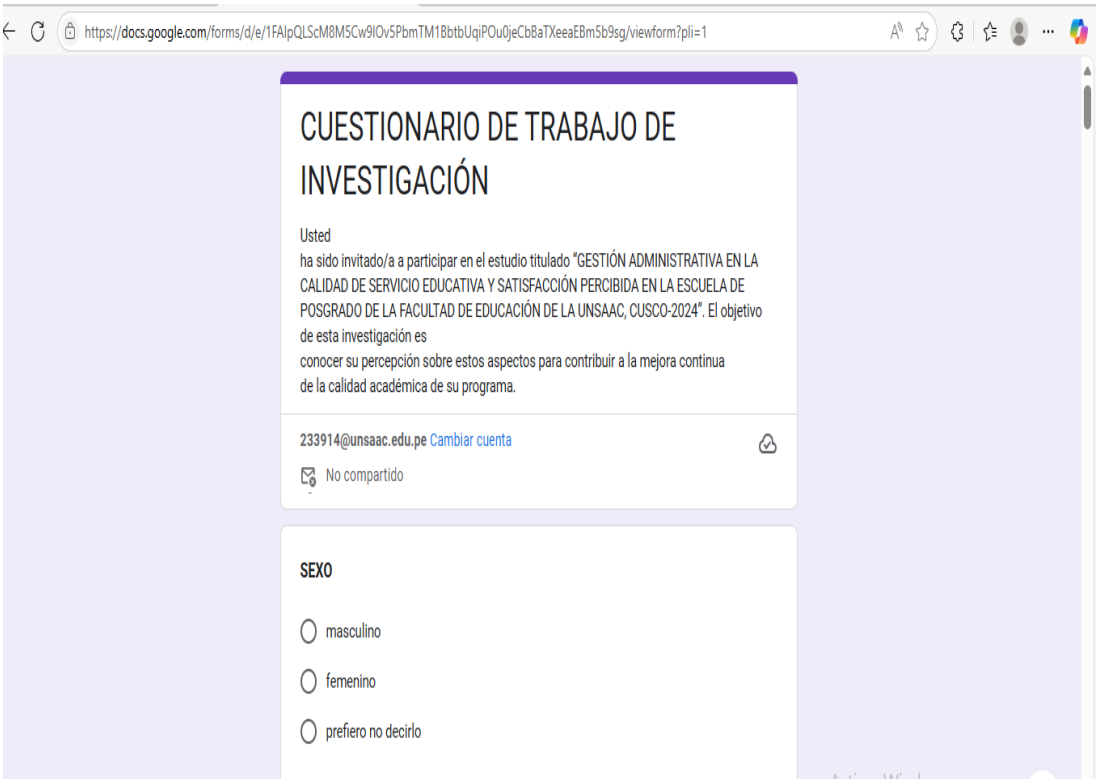
Agradeciendo la atención a la presente, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi mayor consideración.

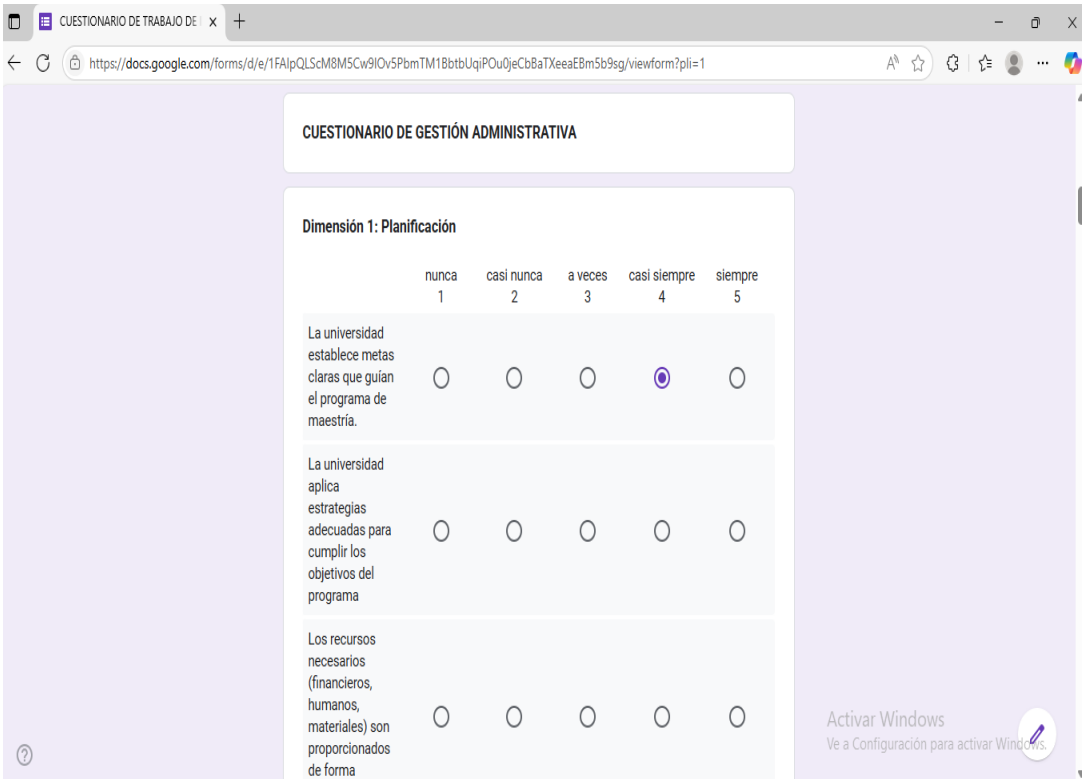
Atentamente,

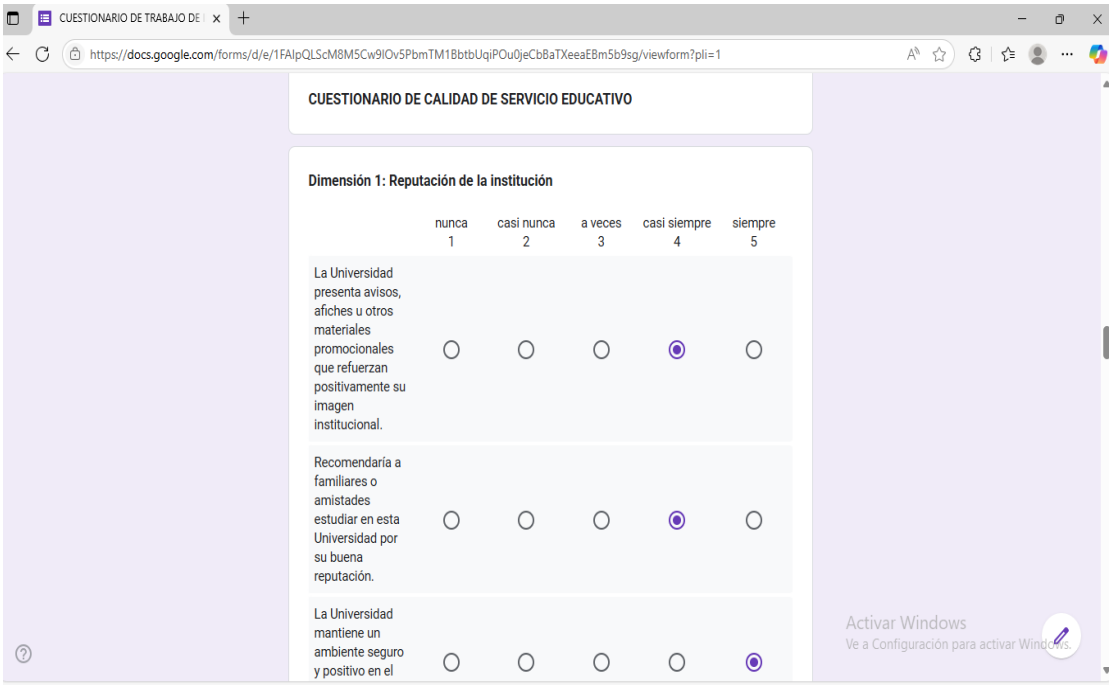
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
Dra. NELLY AYDE CAVERO TORRE
DIRECTORA GENERAL (e)

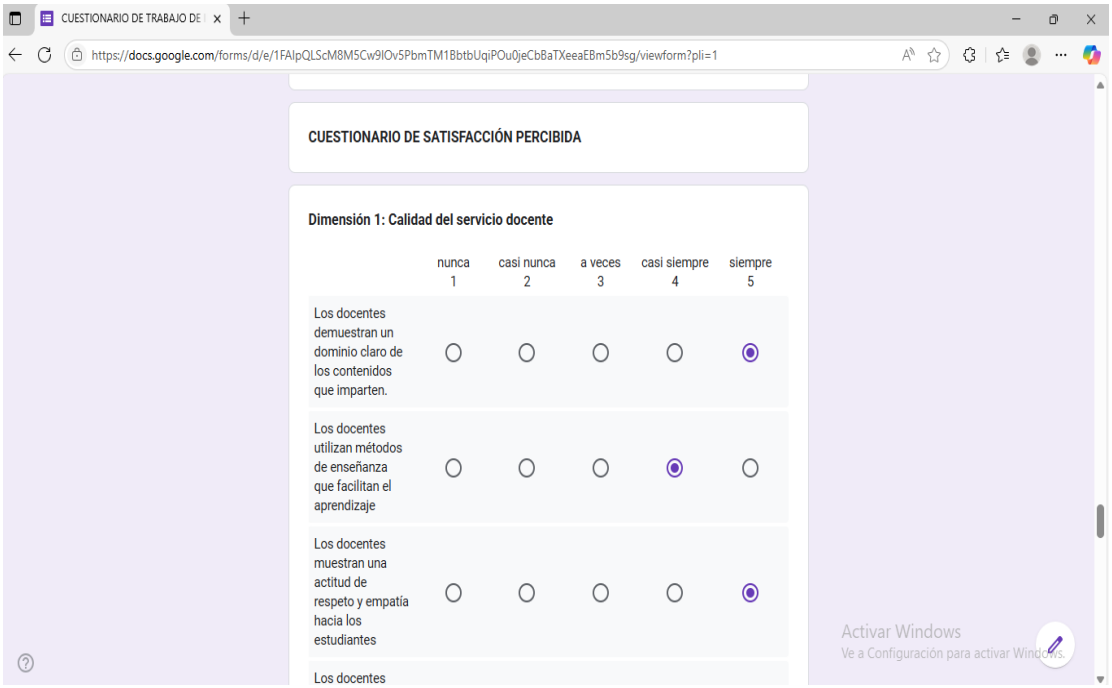
EPG:
NACT/ERZ
Archivo

ANEXO 7: Instrumentos utilizados






CUESTIONARIO DE TRABAJO DE
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScM8M5Cw9IOv5PbmTM1BbtbUqiPOu0jeCbBaTXeeaEBm5b9sg/viewform?pli=1
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
Dimensión 1: Reputación de la institución
nunca 1
casi nunca 2
a veces 3
casi siempre 4
siempre 5
La Universidad presenta avisos, afiches u otros materiales promocionales que refuerzan positivamente su imagen institucional.
Recomendaría a familiares o amistades estudiar en esta Universidad por su buena reputación.
La Universidad mantiene un ambiente seguro y positivo en el
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.


CUESTIONARIO DE TRABAJO DE
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScM8M5Cw9IOv5PbmTM1BbtbUqiPOu0jeCbBaTXeeaEBm5b9sg/viewform?pli=1
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA
Dimensión 1: Calidad del servicio docente
nunca 1
casi nunca 2
a veces 3
casi siempre 4
siempre 5
Los docentes demuestran un dominio claro de los contenidos que imparten.
Los docentes utilizan métodos de enseñanza que facilitan el aprendizaje
Los docentes muestran una actitud de respeto y empatía hacia los estudiantes
Los docentes
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Confiabilidad por prueba piloto

Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	15

En el caso de la variable gestión administrativa, se obtuvo un coeficiente de 0.898 con 15 ítems, lo que indica una alta consistencia interna del instrumento y una adecuada fiabilidad para medir esta variable.

Calidad de servicio educativo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	15

En relación con la variable calidad del servicio educativo, el Alfa de Cronbach alcanzó un valor de 0.945 con 15 ítems, lo cual refleja un nivel de confiabilidad excelente. Este resultado garantiza que el instrumento utilizado es consistente y apropiado para evaluar la percepción de los estudiantes respecto a los servicios educativos.

Satisfacción percibida

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	15

Finalmente, para la variable satisfacción percibida, el coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0.948 con 15 ítems, evidenciando un nivel de confiabilidad también excelente. Este hallazgo asegura que los ítems del cuestionario son altamente consistentes para medir la percepción de satisfacción de los estudiantes.

e. Propuesta de mejora para la gestión.

Propuesta de mejora para la gestión administrativa de la unidad de posgrado de la facultad de educación

I. Título

Optimización de la Gestión Administrativa en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la UNSAAC

II. Datos Informativos

Región: Cusco

Provincia: Cusco

Distrito: Cusco

Institución: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC)

Unidad: Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación

Dirigido: Director De Posgrado De La Facultad De Educación de la UNSAAC

III. Fundamentación

Los hallazgos de la presente investigación evidenciaron la necesidad de mejorar la gestión administrativa en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la UNSAAC, con el fin de optimizar los procesos internos y garantizar una mejor experiencia para los estudiantes. La eficiencia administrativa juega un papel clave en la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil, tal como lo señala la Ley Universitaria N.° 30220 y los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU).

Actualmente, se identifican desafíos en la planificación, organización y control de los procesos administrativos, lo que genera demoras en trámites académicos, dificultades en la comunicación con los estudiantes y una percepción de baja eficiencia en la gestión. Mejorar estos aspectos no solo fortalecerá la calidad del servicio

educativo, sino que también contribuirá al posicionamiento de la UNSAAC como una institución de excelencia en la educación superior.

Esta propuesta plantea la implementación de estrategias de modernización administrativa, digitalización de procesos, fortalecimiento del liderazgo institucional y mejora en la comunicación con los estudiantes, con el objetivo de garantizar una administración más eficiente, transparente y orientada a la satisfacción del usuario.

IV. Objetivos

4.1. Objetivo general

Optimizar la gestión administrativa de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la UNSAAC para mejorar la eficiencia en la atención a los estudiantes y la calidad del servicio educativo.

4.2. Objetivos específicos

Implementar un sistema digital de gestión administrativa, propiamente de posgrado de la facultad, que agilice trámites y optimice la comunicación con los estudiantes.

Fortalecer las competencias del personal administrativo a través de capacitaciones en gestión de calidad y atención al estudiante.

Establecer mecanismos de retroalimentación que permitan evaluar la percepción de los estudiantes sobre la gestión administrativa.

Diseñar estrategias de planificación y control que mejoren la organización de los procesos administrativos en la Unidad de Posgrado.

Implementar canales de comunicación más accesibles y efectivos para los estudiantes de posgrado.

V. Responsables

- Coordinador de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación.

- Personal administrativo de la Unidad de Posgrado.
- Dirección de la Facultad de Educación.
- Equipo de Tecnología de la Información de la UNSAAC.
- Representantes estudiantiles de la Unidad de Posgrado.

VI. Alcance de la propuesta

La propuesta de mejora está dirigida a los estudiantes de posgrado de la Facultad de Educación, quienes se beneficiarán de una gestión más ágil y eficiente. Asimismo, involucra a todo el personal administrativo, cuya formación y capacitación permitirá un desempeño más efectivo.

La implementación de un sistema digital de gestión, propiamente de posgrado de la facultad, reducirá los tiempos de espera en trámites académicos, mejorará la atención al estudiante y fortalecerá la transparencia en la administración. Además, la mejora en la comunicación institucional contribuirá a un entorno universitario más organizado y eficiente.

VII. Acciones a desarrollar

- **Acción 1:** Implementación de un sistema digital propiamente de posgrado de la facultad para la gestión de trámites administrativos y académicos.
- **Acción 2:** Capacitación del personal administrativo en atención al usuario, gestión de calidad y manejo de herramientas digitales.
- **Acción 3:** Creación de un canal de comunicación directa entre los estudiantes y la Unidad de Posgrado a través de una plataforma digital o aplicación móvil.
- **Acción 4:** Realización de encuestas periódicas de satisfacción estudiantil para evaluar la percepción de la gestión administrativa.
- **Acción 5:** Optimización de los procedimientos administrativos para reducir tiempos de espera y mejorar la eficiencia de los servicios.

- **Acción 6:** Implementación de estrategias de supervisión y control para garantizar la continuidad y sostenibilidad de la mejora en la gestión.

VIII. Presupuesto y financiamiento

Actividad	Presupuesto estimado (S/.)
Implementación del sistema digital de gestión.	S/. 10,000.00
Capacitación del personal administrativo.	S/. 3,000.00
Desarrollo de una plataforma de comunicación.	S/. 5,000.00
Encuestas de satisfacción estudiantil.	S/. 1,000.00
Optimización de procedimientos administrativos.	S/. 2,500.00
Supervisión y control de procesos	S/. 1,500.00
Total estimado.	S/. 23,000.00

IX. Plazo de Ejecución

El proyecto se implementará en un periodo de seis meses, dividido en las siguientes fases:

- **Mes 1-2:** Diseño del sistema digital y planificación de las capacitaciones.
- **Mes 3:** Implementación del sistema y primera fase de capacitaciones.
- **Mes 4:** Lanzamiento del canal de comunicación y optimización de trámites administrativos.
- **Mes 5:** Aplicación de encuestas de satisfacción y ajustes en los procesos administrativos.
- **Mes 6:** Supervisión, evaluación y establecimiento de estrategias de mejora continua.