

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

CALIDAD DE SERVICIO DEL
DIPLOMADO EN TEORIA Y PRACTICA
PEDAGOGICA UNIVERSITARIA
VERSION 44 DE LA SECRETARIA DE
EDUCACION CONTINUA (UAJMS)

QUALITY OF SERVICE OF THE DIPLOMA IN UNIVERSITY TEACHING THEORY AND PRACTICE
VERSION 44 OF THE SECRETARIAT OF CONTINUING EDUCATION (UAJMS)

Fecha de recepción: 26-10-2022 | Fecha de aceptación: 01-12-2022

Autor:

¹ Alemán Castillo Roxana

² Baldiviezo Mogro R. Pilar

¹Departamento de Estadística
Docente: Facultad de Ciencias
Económicas y Financieras
Universidad Juan Misael Saracho"
ORCID: 0000-0001-9523-8932

²Departamento de Adm. Aplicada
Docente: Facultad de Ciencias
Económicas y Financieras
Universidad Juan Misael Saracho

Correspondencia del autor: roxana.aleman@uajms.edu.bo¹,
pilar69.baldiviezo@gmail.com²,
Cel. 78245858, Tarija- Bolivia.

RESUMEN

La presente investigación permite realizar una indagación sobre los factores internos y externos que inciden en la calidad del servicio del programa en "Diplomado en Teoría y Práctica Pedagógica Universitaria Versión 44" como modalidad virtual, se busca demostrar la importancia para la Secretaría de Educación Superior, dependiente de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho (UAJMS) como una institución de educación superior de realizar mejoras de la calidad del servicio por medio de las expectativas y percepciones de los usuarios, quienes a partir de su aprendizaje, pudieron expresar los puntos favorables y críticos de la institución. Asimismo, este estudio está basado en una investigación aplicada y reúne las características de un diseño no experimental; pudiendo replicarse en contextos que presenten realidades similares en nuestro país, sirviendo como aporte en futuras investigaciones. En conclusión, el modelo SERVQUAL, permite conocer e identificar las percepciones de los usuarios en la calidad de servicio del programa en "Diplomado en Teoría y Práctica Pedagógica Universitaria Versión 44" como modalidad virtual, en base a cinco dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad y empatía, evidenciando que se debe mejorar en la valoración global de la calidad del servicio la dimensión empatía y la capacidad de respuesta. Se analiza la pertinencia del instrumento utilizado y se explora a través del análisis factorial una estructura subyacente (modelo) que determina la existencia de 3 componentes (Confiabilidad, Seguridad y Capacidad de respuesta) que contribuyen directamente a la satisfacción con el servicio analizado.

ABSTRACT

This research allows an inquiry into the internal and external factors that affect the quality of the service of the program in "Diploma in University Pedagogical Theory and Practice Version 44" as a virtual modality, it seeks to demonstrate the importance for the Secretary of Higher Education, dependent of the Juan Misael Saracho Autonomous University (UAJMS) as a higher education institution to make improvements in the quality of service through the expectations and perceptions of users, who, based on their learning, were able to express the favorable and critical points of the institution. Likewise, this study is based on applied research and meets the characteristics of a non-experimental design; It can be replicated in contexts that present similar realities in our country, serving as a contribution to future research. In conclusion, the SERVQUAL model allows to know and identify the perceptions of users in the quality of service of the program in "Diploma in University Pedagogical Theory and Practice Version 44" as a virtual modality, based on five dimensions: tangible elements, ability to response, security, reliability and empathy, evidencing that the empathy dimension and responsiveness should be improved in the global assessment of service quality. The relevance of the instrument used is analyzed and an underlying structure (model) is explored through factor analysis that determines the existence of 3 components (Reliability, Security and Response Capacity) that directly contribute to satisfaction with the analyzed service.

Palabras Claves: Calidad del servicio, Modelo SERVQUAL, Análisis factorial, Educación superior.

Keywords: Service quality, SERVQUAL model, Factor analysis, Higher education.

1. INTRODUCCIÓN

El ámbito educativo (educación superior- posgrado) en los últimos años ha ido creciendo; en un ritmo vertiginoso, debido a la demanda existente de profesionales competitivos.

La Secretaría de Educación Continua (SEC), es una de las cinco secretarías que forman parte de la estructura orgánica de la universidad Juan Misael Saracho, institución dedicada a ofrecer educación superior y permanente, a través de clases presenciales y virtuales para la actualización de profesionales, brindando una serie de programas como ser: Cursos cortos, Diplomados, Maestrías, Especialidades y Doctorados; ofreciendo una gran oportunidad para relacionarse con otros profesionales de su campo o área y con otros profesionales, enriqueciendo su currículum, para ser un profesional más competitivo.

En el año 2020, se pondera que el impacto económico del COVID-19 en el mundo fue irreversible y catastrófico. Según la CEPAL (2020), en su informe especial, las medidas de autoaislamiento, cuarentena y distanciamiento social han provocado efectos directos en la oferta y la demanda: suspensión de actividades productivas y mayor desempleo. Así también, recesión mundial en educación.

La crisis del COVID-19 ocasiona que la SEC de la UAJMS, se adapte al cambio a través de un "ajuste emergente" debido al contexto sanitario, donde se hizo uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para afrontar la situación. Esto ha significado que el proceso formativo pase de ser presencial a virtual, pero sin perder las formas propias de las clases presenciales: Sincronización del espacio tiempo, actividades y retroalimentación, horarios rígidos y el mismo número de contenidos, con opciones digitales y formas de ofertar los diferentes programas con un contacto físico mínimo y seguro.

El programa "estrella" de esta Secretaría (autofinanciado) es el "Diplomado en Teoría y Práctica Pedagógica Universitaria", que se inicia en el año 1999 con su versión 1 y actualmente (noviembre de 2022), se encuentra en la versión 46 constituyéndose en uno de los más importantes ya que mantiene y sostiene la rentabilidad de la institución.

La SEC de la UAJMS, dispone de un instrumento de medición de calidad de servicio, pero solo se aplica al sector docente para conocer el desempeño cada vez que finaliza un módulo, pero no cuenta con un instrumento para conocer e identificar las expectativas y percepciones de los usuarios de dicho programa.

Entre las investigaciones realizadas para indagar sobre la calidad del servicio en Educación Superior, tenemos a Suarez (2016) quien plantea el Nivel de calidad del Servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao CIUNAC (Perú); en los resultados se muestra las percepciones de los usuarios con respecto a los servicios brindados por el CIUNAC y establece el nivel de calidad del servicio, en líneas generales existe una mediana satisfacción con la calidad del servicio que ofrece el Centro de Idiomas, encontrándose la menor satisfacción en cuanto a la asesoría en trámites, por lo tanto, el modelo empleado ayudará a establecer planes de mejora para cada área del interés del alumno, mejorando la calidad del servicio a fin de constituirse en una organización competitiva.

Bach y Campos (2018), desarrollan un instrumento SERVQUAL para determinar el nivel de calidad de servicio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo-Cajamarca, este trabajo de investigación propuesto por estos autores, se enmarca en la calidad de servicios, tomando en referencia el Instrumento SERVQUAL, diseñado en la década de los 90s (perteneciente al modelo de brechas de calidad del servicio) y que hasta la actualidad se ha utilizado para la evaluación de calidad de servicio. Por las características de la educación superior de posgrado, esta investigación, es prueba de la adaptabilidad del instrumento, los métodos utilizados en la adaptabilidad del instrumento son los centros de los servicios, según el juicio de expertos, para Kendall la concordancia y el método estadístico de fiabilidad son importantes para el instrumento adaptado con características propias internas de claridad, coherencia, relevancia, sufi-

ciencia y fiabilidad, así es que después de la adaptación en la unidad de análisis se ha obtenido resultados de la calidad de servicio (ICS) y esto se traduce en una pequeña brecha negativa entre percepción y expectativa; así mismo se logró brindar recomendaciones específicas para cerrar tal brecha.

Asimismo, Martínez (2006), describe en su tesis doctoral la Calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior en el Departamento de Economía y Organización de Empresas de la Universidad de Barcelona, resalta que la calidad del servicio en la formación superior ha recibido una atención creciente desde la última década del siglo pasado (O'Neill y Palmer, 2004). Esa atención abarca una serie de cuestiones diversas, pero estrechamente relacionadas: La determinación de las dimensiones que integran el constructo calidad del servicio percibida en la formación superior (Rowley, 1997), el diseño de sistemas o modelos de gestión de la calidad (Owlia y Aspinwall, 1996), o los problemas asociados a la implementación de dichos sistemas en el ámbito de la formación superior (Roffe, 1998). Como trasfondo de todas ellas aparece, no obstante, la discusión sobre la oportunidad de aplicar un enfoque basado en la satisfacción del consumidor a un contexto la formación superior en el que la invocación de términos como mercado o cliente provoca todavía hoy cierto rechazo (Aldridge y Rowley, 1998; Emery, 2001). Los cambios asociados a las nuevas demandas formativas de la denominada "sociedad del conocimiento", el creciente número de proveedores de servicios formativos y, por último, pero no por ello menos importante, el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación, que ofrecen nuevas posibilidades de generación y provisión de servicios formativos presenciales y a distancia como las que se materializan en los entornos virtuales de formación están obligando a las "universidades de todo el mundo a reexaminar sus estructuras organizativas, sus estrategias de negocio y sus procesos" y, en particular, a "adoptar una estrategia competitiva que permita diferenciar sus ofertas de las de sus competidores" (DeShields et al., 2005), basada en la provisión de un nivel superior de calidad del

servicio (Jiang y Roseenbloom, 2005). Sin embargo, para que cualquier universidad, como institución proveedora de servicios, pueda articular una estrategia como la que se acaba de describir, es necesario que previamente sea capaz de averiguar qué tipo de atributos tienen en cuenta sus consumidores (los estudiantes) a la hora de evaluar la calidad de los servicios que reciben y, además, de determinar cuál es la importancia relativa que asignan a cada uno de ellos. Siguiendo la recomendación realizada por (Parasuraman, 2005) a cuyo tenor una importante prioridad de la investigación consiste en evaluar las escalas diseñadas para medir la calidad del servicio "en el contexto de los servicios online puros, realizando las adaptaciones necesarias y analizando las propiedades psicométricas de dichas escalas adoptadas", el propósito último de este trabajo de investigación es: "Diseñar y validar un instrumento que nos permita averiguar cómo evalúan los estudiantes la calidad de los servicios que se les ofrecen en los entornos virtuales de formación superior". A partir de una encuesta de 2.108 estudiantes de la Universitat Oberta de Catalunya y utilizando como metodología principal el modelo de ecuaciones estructurales, en esta tesis doctoral se determinan las dimensiones que conforman la calidad del servicio percibida en el ámbito de la formación superior online. Analizan comparativamente los modelos de evaluación de la calidad del servicio percibida basados en las percepciones o resultados del servicio y los modelos inspirados en el paradigma disconfirmatorio. Compara la conceptualización que los estudiantes realizan de los constructos expectativas e importancia en relación con los diferentes atributos del servicio. Examina cómo varía el nivel percibido de calidad del servicio en la formación superior en entornos virtuales en función de diversos factores contextuales (edad, sexo, motivación, rendimiento académico, precio de los estudios, etc.). Analiza la relación existente entre las dimensiones del servicio, la calidad del servicio percibida, la satisfacción, la fidelidad y la disposición a recomendar el servicio en el contexto de los entornos virtuales de formación

En estudio se recurre al modelo SERVQUAL con sus cinco dimensiones; elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía, para analizar las percepciones de los usuarios del Diplomado en Practica y en su versión 44 virtual, con el propósito de conocer el grado de satisfacción e insatisfacción, a partir de este conocimiento, plantear estrategias que permitan mejorar dicho programa y por ende posicionarse en el mercado como uno de los mejores, por otra parte es importante realizar el estudio desde el punto de vista de la contribución teórica estableciendo similitudes y con los hallazgos de aplicaciones a casos similares.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación que se presenta es exploratoria, descriptiva, transversal y multivariante, se centra en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL en el que analiza variables cualitativas ordinales para lo que se utiliza una combinación de modelos de medición de la satisfacción con servicios similares (Aguilar, 2022; Castillo, 2019 y Fernandez, 2019).

Se utiliza la escala Likert para indicar el grado o no de acuerdo con una serie de afirmaciones relacionadas con los atributos donde las respuestas tienen 5 niveles, siendo el número 1 (Muy Insatisfecho), 2 (Insatisfecho), 3 (Medianamente Satisfecho), 4 (Satisfecho) y el número 5 (Muy satisfecho), lo que permite que el usuario indique en qué grado describe el servicio (Zeithaml y Parasuraman 2004).

La población utilizada en el presente trabajo constituye 160 usuarios que han culminado el programa en "Diplomado en Teoría y Práctica Pedagógica Universitaria Versión 44" de la SEC de la UAJMS de la gestión 2022 (Figueroa y Morales, 2022).

El tamaño de la muestra calculada es de 120 encuestas con la siguiente fórmula probabilística cuando se conoce la población (Torres et al., 2006):

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

FORMULA 1

Dónde:

n: tamaño de la muestra

z: nivel de confianza deseada (95%)=1,96

p: probabilidad de satisfacción con el servicio=0,5

q: probabilidad de insatisfacción con el servicio=0,5

e: error admisible =4,4%

N: tamaño de la población=160

$$n = \frac{1,96^2 * 160 * 0,50 * 0,50}{0,044^2 * (160 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50} = 122$$

FORMULA 2

Las dimensiones utilizadas y las preguntas en el cuestionario son:

Dimensión 1: Elementos Tangibles (1. ¿Se encuentra satisfecho con la operatividad de la plataforma virtual y la página web (calidad de la conexión) ?, 2. ¿Se siente satisfecho con la rapidez de navegación con la carga y la descarga de páginas y archivos en la plataforma virtual?, 3. ¿La plataforma virtual y página web mantienen información actualizada sobre las fechas de las actividades y evaluaciones?, 4. ¿La página web presenta un diseño atractivo?)

Dimensión 2: Confiabilidad- Profesores y Enseñanza (5. ¿Usted se encuentra satisfecho con el plan de estudios (malla curricular) del Programa?, 6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el material de estudio?, 7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los conocimientos de los docentes, la experiencia y la capacidad pedagógica para el desarrollo del Programa?8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las clases que imparte el docente en relación a (si son participativas y si promueven el trabajo en grupo?, 9. ¿Usted está satisfecho con el sistema de evaluación, en cuanto al tipo de sistema de la evaluación continua, los exámenes, el proyecto final y el nivel de exigencia en el desarrollo del Programa?, 10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las devoluciones realizadas por los docentes en lo que respecta a información constructiva, crítica y personalizada sobre el desarrollo del proceso de aprendizaje del Programa?, 11. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que se da en la corrección de las diferentes actividades (foros, tareas y pruebas de evaluación?)

Dimensión 3: Capacidad de respuesta-Administración y organización (12. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la información que brindan las oficinas del Posgrado es actualizada y útil?, 13. ¿Usted se encuentra satisfecho con el precio y las opciones de pago del programa? 14. ¿Usted está satisfecho con la simplicidad y la claridad de los trámites administrativos (requisitos y matrícula)? 15. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a la rapidez y eficacia en la resolución de dudas y problemas administrativos? 16. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a la programación de las actividades a realizar (en el calendario sobre los plazos de realización de actividades, las fechas de inicio, las fechas de las pruebas de evaluación, de publicación de calificaciones se pueden conocer con anticipación y realmente se cumplen)? 17. ¿Usted se encuentra satisfecho con la amabilidad en el trato por parte del personal administrativo del Posgrado?

Dimensión 4: Seguridad (18. ¿Se siente satisfecho en la orientación al estudiante, acogida de nuevos estudiantes, técnicas de estudio, orientación académica sobre itinerarios formativos, orientación profesional?, 19. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a la seguridad y el manejo de la información personal que usted proporciona?, 20. ¿Se encuentra satisfecho con la confidencialidad de la información de carácter personal, entorno seguro para la realización de pagos?)

Dimensión 5: Empatía (21. ¿Cuán satisfecho se encuentra usted con el horario de atención del Posgrado? 22. ¿Qué tan satisfecho se encuentra ante el proceso de inducción del Programa (estructura, objetivos y características del programa)?)

En el análisis multivariado de las dimensiones se utiliza un análisis factorial exploratorio que tiene como objetivo descubrir la estructura subyacente del conjunto de datos cuantitativos definiendo un pequeño número de dimensiones latentes comunes que expliquen la mayor parte de la varianza observada en un conjunto más amplio de variables (López-Aguado y Gutiérrez-Provecho, 2019). Por lo tanto la reducción de dimensiones en el análisis factorial exploratorio da lugar a los factores.

Para el procesamiento de los datos se utiliza el programa IBM SPSS 25 (Wagner, 2019).

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se describen las características de los entrevistados referidas a las variables género, edad y facultades a las que pertenecen los entrevistados que cursaron el Diplomado.

GÉNERO	Frecuencia	Total	%
Femenino	78		63,9
Masculino	44	122	36,1
EDAD			
20-30	38		31,1
30-40	56		45,9
40-50	24		19,2
50-60	4	122	3,3
FACULTAD			
Facultad de Ciencias Agrícolas y Forestales	7		5,7
Bioquímica y Químico Farmacéuticos	3		2,5
Económicas y Financieras	37		30,3
Ciencias Integradas	4		3,3
Ciencias y Tecnología	28		23,0
Humanidades	22		18,0
Medicina y Enfermería	20		16,4
Odontología	1	122	0,8

Tabla 1: Características de los entrevistados

Nota. El 63,9% de los entrevistados pertenecen al sexo femenino, el 45,9% se encuentran entre las edades de 30 a 40 años y el 30,3% pertenecen a la facultad de Ciencias Económicas y Financieras.

La calidad global percibida por los estudiantes después de transformaciones de los niveles de respuesta, se muestra en la tabla siguiente:

DIMENSIONES	CALIDAD	PORCENTAJE
Elementos tangibles	BAJA	34,22
	ELEVADA	44,26
	MUY ELEVADA	21,52
	Total	100,00
Confiabilidad Profesores y enseñanza	BAJA	36,18
	ELEVADA	41,10
	MUY ELEVADA	22,72
Capacidad de respuesta Administración y Organización	BAJA	49,45
	ELEVADA	29,78
	MUY ELEVADA	27,05
	Total	93,99
Seguridad	BAJA	39,07
	ELEVADA	43,99
	MUY ELEVADA	16,94
	Total	100,00
Empatía	BAJA	46,31
	ELEVADA	39,75
	MUY ELEVADA	13,93
	Total	100,00

Tabla 2: Calidad percibida por los estudiantes de Diplomado en teoría y Práctica Pedagógica Universitaria versión 44.

Nota. En la tabla se establecen los niveles de calidad globales percibidos por los estudiantes del Diplomado en Teoría y Práctica Pedagógica. Se observan que en las dimensiones Capacidad de respuesta de la Administración (49,45%) y Organización y en Empatía se encuentran las valoraciones más bajas en calidad del servicio (46.31%).

Fuente: Figueroa y Morales (2022).

En la figura 1, observamos gráficamente los resultados de las valoraciones globales de la calidad.

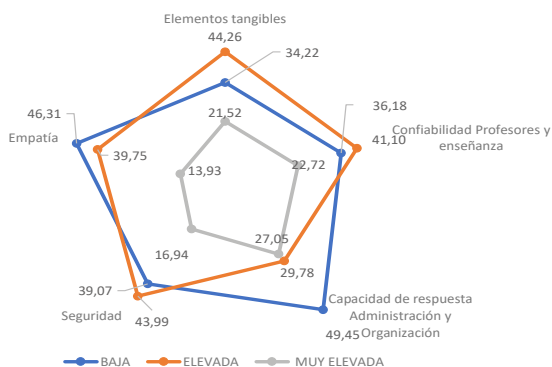


Figura 1: Calidad percibida por dimensiones.

Nota. En la figura se destaca las dimensiones donde se han presentado los porcentajes mayores con una valoración de la calidad baja (Capacidad de respuesta Administración y Organización 49,45% y Empatía 46,31%).

Fuente: Elaboración Propia.

Por otra parte, es importante determinar la validez del instrumento utilizado de las 22 preguntas aplicadas a los estudiantes del diplomado y también en base a los resultados determinar la posibilidad de aplicar la técnica multivariante del análisis factorial exploratorio para encontrar estructuras subyacentes.

La fiabilidad del cuestionario aplicado se realiza con la prueba de Alfa de Cronbach que alcanza a 0,975.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	22

Tabla 3: Test de validación del instrumento utilizado en la investigación.

Nota. Cuanto más se aproxime a 1, mayor es la fiabilidad del instrumento subyacente, por lo que 0,975 indica la alta consistencia del cuestionario.

Fuente: Elaboración propia.

La idoneidad del análisis factorial exploratorio, se realiza mediante la prueba KMO que es mayor a 0,8 y la prueba Bartlett es 0, por lo que existe correlación entre las preguntas, requisito indispensable para la modelación.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,947
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2910,348
	Gl	231
	Sig.	,000

Tabla 4: Prueba KMO Y BARTLETT.

Nota. Los indicadores KMO y Bartlett, denominados medidas de adecuación muestral, evalúan que los datos si son adecuados para el análisis factorial.

Fuente: Elaboración propia.

x	Media	Desviación	N de análisis
1	3,72	1,070	122
2	3,81	1,047	122
3	3,73	1,037	122
4	3,48	1,137	122
5	3,52	1,108	122
6	3,37	1,107	122
7	3,73	1,099	122
8	3,80	1,142	122
9	3,70	1,120	122
10	3,72	1,100	122
11	3,70	1,156	122
12	3,11	1,173	122
13	3,20	1,067	122
14	2,98	1,135	122
15	3,06	1,116	122
16	3,34	1,161	122
17	3,56	1,157	122
18	3,41	1,050	122
19	3,66	1,043	122
20	3,69	1,061	122
21	3,41	1,081	122
22	3,46	1,069	122

Tabla 5: Estadísticos Descriptivos de las variables analizadas en el análisis factorial exploratorio.

Nota. El menor promedio de 2,98 corresponde a la pregunta ¿Usted está satisfecho con la simplicidad y la claridad de los trámites administrativos (requisitos y matrícula)?

Componentes

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	14,45	65,66	65,66	14,45	65,66	65,66	6,04	27,43	27,43
2	1,18	5,38	71,04	1,18	5,38	71,04	5,51	25,03	52,46
3	1,04	4,71	75,75	1,04	4,71	75,75	5,12	23,29	75,75

Tabla 6: Varianza total explicada del modelo

Nota. El modelo factorial exploratorio propone 3 componentes, donde el primero explica el 27,43% de la información y si se toma en cuenta el segundo componente se alcanza al 52,46% de la información, por tanto, para alcanzar el 75,7% se debe considerar el tercer componente.

El modelo propuesto para la medición de la calidad y satisfacción de los servicios de posgrado en el diplomado está estructurado de la siguiente manera:

Variables	1=Con fiabilidad
CO PE [7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los conocimientos de los docentes, la experiencia y la capacidad pedagógica para el desarrollo del Programa?]	0,82
CO PE [6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el material de estudio?]	0,793
CO PE [9. ¿Usted está satisfecho con el sistema de evaluación, en cuanto al tipo de sistema de la evaluación continua, los exámenes, el proyecto final y el nivel de exigencia en el desarrollo del Programa?]	0,746
CO PE [10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las devoluciones realizadas por los docentes en lo que respecta a información constructiva, crítica y personalizada sobre el desarrollo del proceso de aprendizaje del Programa?]	0,733
CO PE [8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las clases que imparte el docente en relación a (si son participativas y si promueven el trabajo en grupo?]	0,725
CO PE [5. ¿Usted se encuentra satisfecho con el plan de estudios (malla curricular) del Programa?]	0,686
ET[3. ¿La plataforma virtual y página web mantienen información actualizada sobre las fechas de las actividades y evaluaciones?]	0,638
ET [4. ¿La página web presenta un diseño atractivo?]	0,526

Tabla 7: Componente 1 Confiabilidad en el modelo para la medición de la satisfacción con el servicio (Diplomado en Teoría y Práctica Pedagógica Universitaria)

Nota. Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

Fuente: Elaboración Propia.

Variables	2=Seguridad
SE [20. ¿Se encuentra satisfecho con la confidencialidad de la información de carácter personal, entorno seguro para la realización de pagos?]	0,802
SE [19. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a la seguridad y el manejo de la información personal que usted proporciona?]	0,784
ET [2. ¿Se siente satisfecho con la rapidez de navegación con la carga y la descarga de páginas y archivos en la plataforma virtual?]	0,767
ET [1. ¿Se encuentra satisfecho con la operatividad de la plataforma virtual y la página web (calidad de la conexión)?]	0,72
SE[18. ¿Se siente satisfecho en la orientación al estudiante (acogida de nuevos estudiantes, técnicas de estudio, orientación académica sobre itinerarios formativos, orientación profesional)?]	0,718
EM [22. ¿Qué tan satisfecho se encuentra ante el proceso de inducción del Programa (estructura, objetivos y características del programa)?]	0,587
CO PE [11. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que se da en la corrección de las diferentes actividades (foros, tareas y pruebas de evaluación)?]	0,566

Tabla 8: Componente 2 Seguridad en el modelo para la medición de la satisfacción con el servicio (Diplomado en Teoría y Práctica Pedagógica Universitaria).

Nota. Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

Fuente: Elaboracion Propia.

Variables	3=Cap. respuesta de la Adm
CR AO [12. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la información que brindan las oficinas del Posgrado es actualizada y útil?]	0,789
CR AO [15. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a la rapidez y eficacia en la resolución de dudas y problemas administrativos?]	0,779
CR AO [17. ¿Usted se encuentra satisfecho con la amabilidad en el trato por parte del personal administrativo del Posgrado?]	0,741
CR AO [14. ¿Usted está satisfecho con la simplicidad y la claridad de los trámites administrativos (requisitos y matrícula)?]	0,718
CR AO [16. ¿Cuál es su satisfacción con respecto a la programación de las actividades a realizar (en el calendario sobre los plazos de realización de actividades, las fechas de inicio, las fechas de las pruebas de evaluación, de publicación de calificaciones)]	0,651
CR AO [13. ¿Usted se encuentra satisfecho con el precio y las opciones de pago del programa?]	0,562
EM [21. ¿Cuán satisfecho se encuentra usted con el horario de atención del Posgrado ?]	0,554

Tabla 9. Componente 3 Capacidad de respuesta de la administración en el modelo para la medición de la satisfacción con el servicio (Diplomado en Teoría y Práctica Pedagógica Universitaria).

Nota. Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

Fuente: Elaboracion Propia.

4. CONCLUSIONES

En el análisis concluyente se puede observar que la calidad percibida por los estudiantes es alta en las dimensiones confiabilidad, la seguridad y elementos tangibles y se debe mejorar en empatía y capacidad de respuesta, si bien existen las condiciones adecuadas para el desarrollo del programa en la modalidad virtual, la SEC no debe escatimar los esfuerzos para mejorar el mismo considerando los resultados de la presente investigación, por el beneficio directo para los usuarios del programa, asimismo la institución se verá beneficiada ofreciendo un servicio de calidad que responda a las necesidades.

En la aplicación del análisis factorial exploratorio se determina 3 componentes (1=Confiabilidad, 2=Seguridad y 3=Capacidad de respuesta de la administración) que determinan la satisfacción con el servicio, todos tienen correlaciones positivas por tanto valores elevados de satisfacción en una variable de un factor incrementará las otras, por tanto, la aplicación del modelo propuesto permite valorar adecuadamente la calidad del servicio y se recomienda la aplicación.

El cambio de los espacios destinados al aprendizaje en aulas hacia una plataforma virtual ha permitido enfatizar estudios respecto la perspectiva y comportamiento de los estudiantes en su nueva normalidad.

En el componente 1, los estudiantes de la SEC valoran los conocimientos de los docentes, el material de estudio, las exigencias evaluativas del sistema, las devoluciones, las clases participativas, el plan de estudios, la información actualizada en la plataforma y el diseño atractivo de la página web, siendo el más importante el rol del docente.

Por otra parte, en el componente 2, la seguridad que percibe el estudiante al confiar la información, los pagos, con la calidad de la conexión, espera una orientación adecuada, inducción y tiempo de corrección de actividades.

Por último, en el componente 3, espera de la administración información actualizada y útil, rapidez

en la resolución de dudas, amabilidad, simplicidad y claridad en los trámites, programación de actividades, opciones de pago del programa y un horario adecuado.

En el contexto actual, podemos también relacionar hallazgos de otros autores con el nivel de satisfacción cuando se aplica análisis factorial, así a mayor confianza de los estudiantes y mayor aplicación de estrategias de aprendizaje, mayor es la satisfacción de las clases online (Landrum, 2020). Uno de los determinantes de la satisfacción de los estudiantes radica en la calidad del servicio percibido de soporte en línea, el nivel de facilidad de uso y utilidad del sistema empleado (Jung-Wan, 2010); por otro lado, Gopal et al., (2021) y demuestran que la calidad del instructor, diseño del curso, retroalimentación inmediata y expectativa de los estudiantes son factores claves para la satisfacción de los estudiantes, Roque-Hernández et al., (2021) afirman que un aprendizaje colaborativo a través de herramientas interactivas conducen a la satisfacción de los estudiantes.

5. BIBLIOGRAFIA

- Arias, N. (2018). El instrumento servqual para determinar el nivel de calidad de servicio de la escuela de posgrado de la universidad privada Antonio Guillermo Urrelo-Cajamarca. (Tesis de Especialización). Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/1882>
- De Mendivil, E. (2013). Atención básica al cliente (1era ed.). Instituto Mediterráneo Publicaciones. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HZmyBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=Ortiz+de+Mendivil,+E.++\(2013\).+Atenci%C3%B3n+de+b%C3%A1sica+al+cliente+\(1era+ed.\).+Instituto+Mediterraneo+Publicaciones.&ots=_QnLUqlzhf&sig=kv5llq_JFtjCJ8KntlzaVq109to](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HZmyBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=Ortiz+de+Mendivil,+E.++(2013).+Atenci%C3%B3n+de+b%C3%A1sica+al+cliente+(1era+ed.).+Instituto+Mediterraneo+Publicaciones.&ots=_QnLUqlzhf&sig=kv5llq_JFtjCJ8KntlzaVq109to)
- Fernandez, R. (2019). Estrategias Integradoras para mejorar el servicio de transporte público en la provincia Cercado-Tarija.

- Johnson, G., Scholes, K., y Whittington, R. (2006). Dirección estratégica (Vol. 5, pp. 53-61). Prentice hall. <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/3360/1/3123.pdf>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). Fundamentos del Marketing (Décimoprimer edición ed.). (G. D. Chávez, Ed., & A. M. Zepeda, Trad.) Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrade, G., y Hueite, L. (2004). Administración de Servicio. México: Pearson Educación.
- Moreno, F., Pardo, I., y Gómez, J. (2008). La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos. Revista Internacional de Ciencias del Deporte. 4(10), 25-43. <http://www.cafyd.com/REVISTA/ojs/index.php/ricyde/article/view/8>
- Paredes, M., Moreno, Y., Teran, E., y Salgado, D. (2019). Marketing de Servicios, © Ediciones Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/510/3/marketing%20de%20servicios.pdf>
- Sampieri, H. (1996). Roberto Metodología de la investigación 1ª ed. Edición Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Aguilar, O. (2022). Entornos virtuales de aprendizaje y nivel de satisfacción de alumnos de obstetricia de una universidad de Andahuaylas semestre 2021-I. (Tesis para obtener el grado académico). Universidad César Vallejo.
- [file:///C:/Users/Hp/Downloads/antecedentes%20Aguilar_ORA-SD%20\(1\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Hp/Downloads/antecedentes%20Aguilar_ORA-SD%20(1)%20(1).pdf)
- Araya, C. (2019). Calidad de servicio en educación superior a distancia: Propuesta de los modelos DIHESQ y SIBDHE. [file:///C:/Users/Hp/Downloads/698610%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Hp/Downloads/698610%20(1).pdf)
- Bazalar, R. (2016). Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao. Industrial data, 19(1), 7-16. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062002.pdf>
- Bustillos, D. (2017). Modelo para medir el grado de satisfacción de los egresados del Tecnológico Boliviano Alemán de la ciudad de Sucre. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/981>
- Figueroa J.J. Morales C.G. (2022). Modelo SERVQUAL para la calidad de servicio del diplomado en teoría y práctica pedagógica universitaria versión 44 de la SEC de la UAJMS. Tesis Administración de Empresas UAJMS
- Fraser, M. (2001). El modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio al cliente. (Tesis de Doctorado) Universidad de Panamá. <http://up-rid.up.ac.pa/id/eprint/3541>
- Gopal, R., Singh, V., & Aggarwal, A. (2021). Impact of online classes on the satisfaction and performance of students during the pandemic period of COVID 19. Education and Information Technologies, 0123456789. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10523-1>
- Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. (Online) (27/03/2000). Revisado el, 14. <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM-1FOL42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- Jung-Wan, L. (2010). Online support service quality, online learning acceptance, and student satisfaction. Internet and Higher Education, 13(4), 277-283. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2010.08.002>
- Landrum, B., Bannister, J., Garza, G., & Rhame, S. (2020a). A class of one: Students' satisfaction with online learning. Journal of Education for Business, 96(2), 82-88. <https://doi.org/10.1080/08832323.2020.1757592>
- López-Aguado, M., & Gutiérrez-Provecho, L. (2019). Cómo realizar e interpretar un análisis factorial exploratorio utilizando SPSS. REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació, 12(2), 1-14.

- Lozano, M., y Fuentes, F. (2013). Biblieurned.net. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/libreriaffm/11c.htm>.
- Mejías, A. (2005). Modelo para medir la calidad del servicio en los estudios universitarios de postgrado. *Universidad, Ciencia y tecnología*, 9(34), 81-85. http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-48212005000200004&script=sci_art-text
- Mendez, C. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Universidad & Empresa*. 21(37). 136-169. <https://www.redalyc.org/journal/1872/187260206007/html/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V, & Berry, L. (2013). SERVQUAL Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publicatic>
- Peñaranda, D., y Peñaranda, L. (2015). Evaluación de la calidad percibida de los cursos de maestría en una institución de educación superior privada. *Revista de Investigación Psicológica*, (13), 9-25. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322015000100003&script=sci_arttext
- Pérez, J., y Gardey, A. (2014). Definición., de satisfacción del cliente. <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>.
- Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente. http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf.
- Roque-Hernández, R., Díaz-Roldán, J., López-Mendoza, A., & Salazar-Hernández, R. (2021). Instructor presence, interactive tools, student engagement, and satisfaction in online education during the COVID-19 Mexican lockdown. *Interactive Learning Environments*. <https://doi.org/10.1080/10494820.2021.1912112>
- Wagner III, WE (2019). *Uso de estadísticas de IBM® SPSS® para métodos de investigación y estadísticas de ciencias sociales*. Publicaciones de salvía.
- Zeithaml, VA y Parasuraman, A. (2004). *Calidad de servicio*. Cambridge, MA .Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2006). Tamaño de una muestra para una investigación de mercado. *Boletín electrónico*, 2, 1-13.

