

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSTGRADO

SECCION DE POSTGRADO DE LA POSTGRADO



Calidad del servicio educativo en la Facultad de Medicina Humana, según los estudiantes de la Universidad San Pedro, 2015

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro En Medicina Con Mención En Formación Médica

Autor

De La Torre Bejarano, Erick

Chimbote – Perú
2018

ABSTRACT

Evaluar la calidad del servicio educativo que brinda la Facultad de Medicina Humana, según los estudiantes de la Universidad San Pedro, durante el ciclo 2015 II. Materiales y Métodos: Estudio no experimental, descriptivo, correlacional, transversal, con 134 estudiantes del VII al XII ciclo, se aplicó el modelo SERVQUAL, con validez ,975, y confiabilidad ,960 Resultados: En forma global, la calidad de servicio no es buena, corresponde a un nivel de calidad regular, o en proceso, que equivale a 44% del nivel óptimo (5.0). En las dimensiones la calidad en orden de prelación, fue: Seguridad 2.3, Empatía 2.2, Capacidad de respuesta 2.1, Elementos tangibles 2.1, Confiabilidad 2.08, que corresponden a niveles de calidad regular, o en proceso, ninguno logra 50% del modelo óptimo (5.0). El 46.3% de estudiantes no están satisfechos con el servicio educativo; 44.8% no están satisfechos con los métodos de evaluación teórica; y 51.5% no están satisfechos, con los métodos de evaluación práctica, en los dos últimos años. No se evidencia relación estadística significativa entre la calidad de servicio, o sus dimensiones, con la edad, sexo, lugar de residencia, ciclo de estudios, estado civil, y medio de transporte.