



Universidad Femenina del Sagrado Corazón

Escuela de Posgrado

Programa Académico de Maestría en Educación

SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS RESPECTO DEL SERVICIO
EDUCATIVO DE UNA ORGANIZACIÓN CERTIFICADA CON LA
NORMA ISO 9001

Tesis presentada por:

YOVANA SOTO HERMENEGILDO

Para optar el Grado Académico de

MAESTRA EN EDUCACIÓN

Con mención en Autoevaluación, Acreditación y Certificación

Profesional

Asesora
Vicky Leonor Alata Linares

Lima-Perú

2019



Tesis UNIFÉ publicada bajo la licencia Creative Commons



RESUMEN

Los objetivos del estudio fueron los siguientes: a) Determinar el nivel de satisfacción del servicio educativo según el desempeño docente, el diseño curricular y la ejecución operativa, que manifiestan los alumnos en una organización educativa de programas de formación continua con un sistema de gestión basado en la Norma ISO 9001; b) Describir el nivel de satisfacción respecto al desempeño docente, diseño curricular y ejecución operativa que manifiestan los alumnos en una organización educativa de programas de formación con un sistema de gestión basado en la Norma ISO 9001. El diseño utilizado fue descriptivo, simple no experimental, llevado a cabo en alumnos de las diplomaturas de una organización educativa de programas de formación continua con un sistema de gestión basado en la Norma ISO 9001 perteneciente a una universidad de Lima. Estadísticamente este estudio corresponde a un censo, dado que se ha considerado la opinión del total de la población Posada (2014). Se llevó a cabo el estudio descriptivo y se encontró que el nivel de satisfacción en relación a la variable estudiada “satisfacción del servicio educativo” es significativo positivo.

