



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
ESCUELA DE POSGRADO

PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE
SERVICIO DE ENSEÑANZA EN
ALUMNOS DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES DE UNA
UNIVERSIDAD PRIVADA EN
LIMA METROPOLITANA

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

DEMETRIO ANTONIO RUIZ OLORTE

LIMA – PERÚ

2019

JURADO DE TESIS

DRA. MAHIA BEATRIZ MAURIAL MACKEE

PRESIDENTE

MG. ALEJANDRO CHARRE MONTOYA

SECRETARIO

MG. GERALDINE SALAZAR VARGAS

VOCAL

ASESOR DE TESIS

DR. HERBERT ROBLES MORI

DEDICATORIA

A Rodrigo y Micaela, mis hijos.

A todos los que fueron, en algún momento de mi vida, mis
alumnos y, en otro, mis maestros.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, porque sé con certeza que está conmigo siempre, a mi familia y a todas las personas que estuvieron involucradas de alguna manera en esta investigación.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Objetivos de la investigación	7
1.3 Justificación de la investigación	8
Capítulo II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	
2.1 Antecedentes	13
2.2 Bases teóricas de la investigación	17
2.2.1 La percepción y sus características	17
2.2.2 La percepción de la calidad de servicio	19
2.2.3 La calidad de servicio	20
2.2.4 Medición de la calidad de servicio	22
2.2.5 Percepción de calidad en la enseñanza universitaria	24
2.2.6 Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado	25
2.2.7 Dimensión competencias del profesorado	27
2.2.8 Dimensión contenido del plan de estudio	28
2.2.9 Dimensión instalaciones y equipamiento	29
2.2.10 Dimensión organización de la enseñanza	30
Capítulo III. SISTEMA DE HIPÓTESIS	
3.1 Hipótesis general	31
3.2 Hipótesis específicas	31

Capítulo IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
4.1 Tipo y nivel de la investigación	33
4.2 Diseño de la investigación	34
4.3 Población y muestra	35
4.4 Definición y operacionalización de las variables	37
4.5 Técnicas e Instrumentos	38
4.6 Plan de análisis	41
4.7 Consideraciones éticas	43
Capítulo V. RESULTADOS	
5.1 Información de la construcción del baremo	44
5.2 Descripción de las dimensiones de la percepción de la calidad	45
5.3 Tablas comparativas por segmentos	55
Capítulo VI. DISCUSIÓN	61
Capítulo VII. CONCLUSIONES	69
Capítulo VIII. RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumento del estudio	
Anexo 3: Ranking de valoración por ítems con puntuaciones originales	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Evolución de los aportes de medición de la calidad de servicio	23
Tabla 2. Tipos de investigación	34
Tabla 3. Distribución de la muestra de alumnos	36
Tabla 4. Ítems para medir la calidad de servicio en la enseñanza universitaria	39
Tabla 5. Análisis de regresión con coeficientes estandarizados	46
Tabla 6. Distribución de frecuencias de actitudes y comportamiento del profesorado	48
Tabla 7. Distribución de frecuencias de competencias del profesorado	50
Tabla 8. Distribución de frecuencias de contenido del plan de estudio	52
Tabla 9. Distribución de frecuencias de instalaciones y equipamiento	53
Tabla 10. Distribución de frecuencias de organización de la enseñanza	54
Tabla 11. Niveles de evaluación de las dimensiones por sexo de los alumnos	56
Tabla 12. Niveles de evaluación de las dimensiones por rango de edad de los alumnos	57
Tabla 13. Niveles de evaluación de las dimensiones por años de permanencia en la universidad	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Valores de los percentiles para la categorización de la calidad	44
Figura 2. Evaluación de calidad alta por dimensiones	45
Figura 3. Evaluación de las dimensiones cruzado con evaluación de alta calidad	47
Figura 4. Niveles de actitudes y comportamiento del profesorado	49
Figura 5. Niveles de competencias del profesorado	51
Figura 6. Niveles de contenido del plan de estudio	52
Figura 7. Niveles de instalaciones y equipamiento	53
Figura 8. Niveles de organización de la enseñanza	54

RESUMEN

El presente trabajo planteó una descripción de la percepción de calidad de servicio de enseñanza utilizando la escala de Capelleras y Veciana (2001) y sus dimensiones, tales como: *las actitudes y comportamiento del profesorado, las competencias del profesorado, el contenido del plan de estudio, las instalaciones y equipamiento, y la organización de la enseñanza* en los alumnos de una facultad de Ciencias Empresariales en una universidad privada en Lima Metropolitana.

El enfoque del estudio fue cuantitativo y de tipo descriptivo. Para este fin, la muestra utilizada fue de trescientos alumnos y en la recolección de los datos se aplicó un cuestionario constituido por 22 ítems a través de una encuesta cara a cara.

Es así que el porcentaje encontrado de alumnos que perciben alta calidad en el servicio de enseñanza no supera el 25% del umbral establecido en el desarrollo de esta investigación. Asimismo, *organización de la enseñanza* es la dimensión con mayor proporción de alta calidad, mientras que *instalaciones y equipamiento* es la dimensión con menor proporción de alta calidad. Por otra parte, a mayor edad de los alumnos y años de permanencia en la universidad, menores serán sus evaluaciones respecto a la alta calidad de enseñanza.

Palabras Clave: Percepción, Calidad, Servicio

ABSTRACT

The present work presents a description of the perception of quality of teaching service using the scale of Capelleras and Veciana (2001) and its dimensions, such as, the attitudes and behavior of the teaching staff, the competences of the teaching staff, the content of the study plan , the facilities and equipment and the organization of teaching in the students of a faculty of Business Sciences in a private university in Metropolitan Lima.

The focus of the study was quantitative and descriptive. For this purpose, the sample was of three hundred students and in the data collection a questionnaire was applied that contains a scale with 22 items through a face-to-face survey.

In this study it was found that the percentage of students who perceive high quality in the teaching service does not exceed 25%, a threshold that was established in the development of this research. Also, the organization of education is the dimension with the highest proportion of high quality while facilities and equipment is the dimension with the lowest proportion of high quality. On the other hand, the higher the age of the students and the years of their stay in the university, the lower will be their evaluations regarding the high quality of teaching.

Keywords: Perception, Quality, Service

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la medición de la percepción de la calidad de servicio en la enseñanza en educación superior cobra mayor relevancia. En un contexto donde el licenciamiento de las universidades adquiere mayor protagonismo, la sociedad que siempre está a la expectativa de estos cambios se empieza a preguntar si en los últimos años los alumnos recibieron realmente una educación de calidad por parte de las universidades privadas, sobre todo, aquellas que convocan mayor cantidad de estudiantes.

Para responder a esta interrogante debemos de definir qué se entiende como calidad de servicio en la enseñanza superior; no es fácil, ni tampoco existe una definición única, sin embargo, existen estudios que abordaron el tema hace algunos años con excelentes resultados, sobre todo, en países como España y México.

En el Perú existen contadas investigaciones al respecto con diferentes matices, esta será una de ellas. De hecho, tomaremos una de las escalas más representativas para medir la calidad de servicio en la enseñanza (Capelleras y Veciana, 2001).

En la primera parte se considera el abordaje del problema de investigación y trata de plantearse cuál es la percepción de la calidad de servicio de enseñanza en los alumnos, explicada a través de las dimensiones propuestas y si el porcentaje de alumnado que percibe alta calidad supera al estándar propuesto en esta investigación (25%). Luego se formulan los objetivos generales y específicos, y la justificación de la investigación dándole soporte a través del contexto y la coyuntura.

En la segunda parte se presentan los antecedentes del trabajo tomando como referencia estudios realizados en Europa y América Latina, así como una revisión del marco teórico considerando los principales conceptos involucrados. A continuación, se plantea el diseño y metodología de investigación para terminar en el análisis y discusión de los resultados.

En la parte final se incluyen las conclusiones y recomendaciones, producto del desarrollo del trabajo de investigación. Los anexos, como información, referencian con más detalle y se encuentran al final del documento.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En el Perú, el crecimiento de la matrícula universitaria despegó a partir de mediados de la década del noventa. Este incremento explosivo no corresponde a un asunto casual, sino que fue impulsado por el Estado peruano que concedió al mercado educativo atraer la inversión privada a cambio de la liberalización del mercado. De esta manera, se concedió indirectamente el lucro a las universidades privadas a través de la atención de la demanda de servicios de educación superior que, de alguna manera, debería favorecer al crecimiento económico y el dinamismo de los mercados de trabajo. (Cuenca y Reátegui, 2016, p.6)

Además, los autores señalan que el proceso de masificación de las universidades privadas se dio entre 1997 al 2015 y demostraron el aumento de 28 a 91. Como consecuencia de este crecimiento explosivo, fueron las universidades del tipo societario o con fines de lucro, las que obtuvieron mayor incremento, pasando en dicho periodo de 4 a 50.

El incremento del número de universidades privadas trajo consigo una ampliación del acceso a la educación superior universitaria para todos los estratos sociales, principalmente en las grandes ciudades. No obstante, las universidades privadas resultan ser las más heterogéneas en infraestructura y personal docente, condicionadas a la pensión asignada. Esta diferencia entre universidades evidencia la calidad de servicio en la educación que brindan a los estudiantes.

En efecto, este crecimiento explosivo y desordenado tiene implicancias en la calidad de la enseñanza en la educación superior y no ha sido acompañado progresivamente con la medición de la calidad del servicio educativo.

Una investigación realizada por Yamada, Rivera, y Castro (2013), señala que:

El servicio de educación superior tiene dos finalidades fundamentales: la creación de conocimiento y la enseñanza. La primera tiene que ver con la labor de investigación, mientras que la segunda está relacionada con la labor de formación profesional. Al respecto, es necesario notar que no todas las instituciones de educación superior (IES) apuntan a satisfacer ambos objetivos (ni tienen por qué hacerlo), pero el segundo (la enseñanza) debería ser el denominador común a todas. (p. 43)

Por esta razón, se cree que la relación con el subempleo profesional es producto de un servicio de calidad de enseñanza universitaria deficiente que tiene relación con la flexibilización del ingreso a la universidad, el deterioro de las habilidades de los

estudiantes, la no garantía de recibir los conocimientos y herramientas, entre otros factores.

La relación entre el subempleo y la calidad de la educación, también fue comentado por Díaz y Jaramillo (2008), citado por Lavado (2014):

Los estudios post secundarios son importantes mecanismos para el aumento de la productividad, así como para la movilización social, dadas las limitaciones de la educación regular básica. No obstante, la heterogeneidad de la calidad de universidades e institutos hace que persista una discrepancia entre la calificación de la fuerza laboral y la demanda del trabajo, lo cual dificulta obtener los beneficios de la educación superior. (p.16)

Por consiguiente, la información de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) demuestra que las universidades privadas de tipo societario son las que concentran mayor cantidad de alumnos matriculados en el año 2016. Se cree que las universidades de este tipo, con pensiones promedio del mercado, son las que probablemente tienen problemas de calidad de servicio en la enseñanza universitaria.

De ahí que, para efectos de este estudio, se eligió a una de las universidades con mayor número de estudiantes matriculados en Lima Metropolitana y dentro de esta a la facultad de mayor preferencia, en este caso la Facultad de Ciencias Empresariales ubicada en una misma sede para que la evaluación de calidad de servicio de

universitaria se encuentre bajo condiciones homogéneas y evite los sesgos de percepción.

Consecuentemente, en el contexto de la educación superior a pesar de los estigmas que tienen algunas de las universidades privadas acerca de la calidad de enseñanza que brindan a los alumnos. Aún no llegamos a concebir un concepto único ni a medir la calidad de servicio en la enseñanza universitaria, por tal motivo esta definición no es sencilla y, por ende, no es apropiado lanzar opiniones ligeras.

Al respecto, Harvey y Green (1993), citados por Yamada et al, (2013, p.18) señalan: “Sugieran que la única solución práctica a esta ‘cuestión filosófica compleja’ es reconocer y validar todas estas perspectivas diversas y rechazar la posibilidad de aceptar una definición única de calidad”.

De lo descrito se desprende como pregunta de investigación:

¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de enseñanza a partir de sus dimensiones en los alumnos de una Facultad de Ciencias Empresariales de una Universidad privada en Lima Metropolitana?

1.2 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Describir la percepción de calidad de servicio de enseñanza a partir de sus dimensiones¹ en los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana.

Objetivos específicos

- Describir la percepción respecto a la dimensión *actitudes y comportamiento del profesorado* en los alumnos de la Facultad Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana.
- Describir la percepción respecto a la dimensión *competencias del profesorado* en los alumnos de la Facultad Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana.
- Describir la percepción respecto a la dimensión *contenido del plan de estudios* en los alumnos de la Facultad Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana.
- Describir la percepción respecto a la dimensión *instalaciones y equipamiento* en los alumnos de la Facultad Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana.

¹ Actitudes y comportamiento del profesorado, competencias del profesorado, contenido del plan de estudios, instalaciones y equipamiento y organización de la enseñanza, son dimensiones que pertenecen al estudio de Capelleras y Veciana (2001).

- Describir la percepción respecto a la dimensión *organización de la enseñanza* en los alumnos de la Facultad Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana.
- Comparar la percepción de calidad de servicio de enseñanza según sexo, edad y años de permanencia en los alumnos de la Facultad Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana.

1.3 Justificación de la investigación

En un contexto de aplicación de la Ley Universitaria N° 30220, publicada en el 2014 por el Congreso de la República, cuyo objeto es el mejoramiento continuo de la calidad educativa universitaria por medio del licenciamiento obligatorio y la acreditación voluntaria, y donde diversas investigaciones concuerdan que la calidad de servicio en la enseñanza universitaria en el sector privado ha disminuido y es heterogénea, una de las diferencias entre universidades privadas radica en las diferentes niveles de pensión promedio que los estudiantes pagan como parte del servicio.

Por consiguiente, aquellas universidades con pensión media y baja, tienen dificultades en el equipamiento de sus instalaciones, en la proporción de docentes a tiempo completo, que es bastante reducido y, por consiguiente, el número de investigaciones que realizan es mínima (Yamada, Rivera, y Castro, 2013). Por estas razones, resulta imprescindible conocer cómo los alumnos perciben la calidad de servicio de enseñanza en su posición de clientes.

La presente investigación contribuye a satisfacer la necesidad de describir y medir la calidad de servicio en la enseñanza universitaria en la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana, que tiene como característica contar con mayor afluencia de alumnos matriculados y que bien puede reflejar en parte el comportamiento del mercado privado.

En esta línea, Glennerster (1991), citado por Perez, Mancebón, y Martinez (2007), menciona respecto a la medición de la calidad del servicio educativo que los contextos educativos a través de sus procesos de alguna forma han limitado la posibilidad de poder cuantificar lo que piensa el elemento fundamental del sistema: el alumno.

No obstante, la cuantificación de la percepción de la calidad de servicio educativo ha sido posible gracias al desarrollo de diversas investigaciones.

Por consiguiente, se utiliza la investigación de Capelleras y Veciana (2001) que nos ha permitido describir y comparar las valoraciones de los alumnos respecto a la calidad de servicio en la enseñanza universitaria bajo un enfoque de cinco dimensiones que son las *actitudes y comportamientos del profesorado, competencias del profesorado, contenido del plan de estudio, instalaciones y equipamientos y organización de la enseñanza*.

Lo que plantea la investigación, además de describir las valoraciones de los componentes de la calidad de servicio en la enseñanza, es conocer también si existen diferencias entre sexo, edad y años de permanencia en la universidad de los alumnos.

Por un lado, se quiere contrastar con los resultados obtenidos por Aguirre y Rodríguez (2017), donde la evaluación de la calidad no presenta diferencias por sexo. Por otra parte, Pease, Figallo e Isla (2015) sostienen que a medida que los jóvenes tienden a hacerse más adultos se vuelven más juiciosos lo que consecuentemente sería una menor calificación en evaluación de la calidad del servicio de enseñanza en los alumnos de menor edad y, finalmente, lo que sostiene Bullón (2017), que aquellos con menos tiempo de permanencia en la universidad, es decir, los de menores ciclos tienden a calificar mejor respecto a aquellos que ya tienen más tiempo de estudios.

Asimismo, esta investigación nos permite conocer si la institución a través de su facultad se encuentra en el camino de ofrecer los conocimientos y las herramientas para un buen desempeño en el campo laboral ya que se ha mencionado que la calidad de servicio en la enseñanza universitaria está relacionada inversamente con el subempleo (Lavado, 2014).

“Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades del país” (Congreso de la República, 2014), es uno de los fines de la universidad que guarda relación con la formación de los estudiantes y su futuro. En ese aspecto, (Yamada, Rivera, y Castro, 2013, p.14), señalan que:

En la medida en que la formación profesional es la actividad común que comparten todas las IES, en lo que sigue, preguntarnos acerca de la

calidad del servicio de educación superior equivale a preguntarnos sobre la calidad de la formación profesional.

Por ende, esta investigación sirve para mostrar a los estudiantes su derecho a una educación de calidad. Así también, que es posible medir la calidad del servicio de enseñanza, lo cual, a su vez, se convierte en una herramienta de gestión para que las autoridades respectivas implementen mejoras.

La medición de la calidad de servicio de enseñanza también tiene una relación directa con los docentes, dado que, de las cinco dimensiones, dos están vinculadas directamente con su desempeño, como la actitud y comportamiento que se desagregan en un fomento de la participación en clases, la motivación, la preocupación por el aprendizaje y la disponibilidad para orientar; así como por la comunicación fluida y los sistemas de evaluación.

En este sentido, Souza y Elia (1995), señalan que estos componentes constituyen una buena situación en un ambiente donde se integra la enseñanza y el aprendizaje. Por otro lado, están las competencias de las docentes compuestas por: estar al día en sus conocimientos, los niveles de conocimiento teóricos y prácticos y la capacidad de transmitir estos conocimientos con claridad.

Por su parte, Tumino y Poitvenin (2014) manifiestan que no solo basta con dominar el conocimiento, también se debe tener la capacidad para transmitirlos. De ahí que los docentes pueden utilizar esta investigación para monitorear su desempeño

y detectar puntos de mejora en sus actitudes, comportamientos y competencias a partir de las evaluaciones de calidad de enseñanza que les proporcionan sus alumnos.

Posteriormente, el estudio tiene como pretensión contribuir y alentar al desarrollo de futuras investigaciones sobre la evaluación de la calidad de enseñanza aplicada en universidades públicas y privadas, por facultades, carreras y programas. Por consiguiente, esta propuesta de investigación podría, incluso, extenderse a una comparación entre universidades, como también entre universidades e institutos de educación superior.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

El interés por conocer y describir la calidad de servicio en la enseñanza universitaria ha aumentado considerablemente en los últimos años. Existen investigaciones al respecto detalladas más adelante y que demuestran lo avanzado, desde el desarrollo y validación de la escala para medir la percepción de calidad de enseñanza universitaria hasta la aplicación de la misma en alumnos en distintos centros de enseñanza.

Capelleras y Veciana (2001) desarrollaron, validaron y aplicaron una escala de medida para la calidad de servicio en la enseñanza universitaria. La muestra para este estudio estuvo compuesta por 811 alumnos matriculados en las titulaciones de Administración y Dirección de Empresas, Economía, Derecho, Relaciones Labores, Biología y Geografía de la Universidad Autónoma de Barcelona. Asimismo, se plantearon descubrir las dimensiones que se encuentran asociadas a la calidad de

servicio, así como también determinar la importancia relativa de las dimensiones de la escala sobre el nivel de calidad global.

Del análisis realizado se obtuvieron cinco dimensiones que explican la percepción de calidad de servicio, éstas serían las actitudes y comportamiento del profesorado, las competencias del profesorado, el contenido del plan de estudios de titulación, las instalaciones y equipamientos y la organización de la enseñanza y en cuanto a la importancia relativa, las actitudes y comportamiento del profesorado es la dimensión más importante sobre la calidad global percibida.

Pérez, Mancebón y Martínez (2007), realizaron un estudio de calidad percibida por los estudiantes de centros públicos y privados de enseñanza secundaria en España. Asimismo, utilizaron una muestra de 17, 052 alumnos y se analizaron sus percepciones sobre distintos atributos de la calidad de enseñanza recibida distinguiéndolos entre centros públicos y privados. Además, se utilizó una encuesta semiestructurada y se concluyó que el estudio de valoraciones de medias de las dimensiones de la calidad percibida revela que son positivas en todos los aspectos, y que la dimensión mejor valorada es el contenido y cumplimiento de la docencia.

Por último, se comprueba mediante la aplicación de ecuaciones estructurales que la forma en que los estudiantes construyen sus percepciones de calidad es muy similar en centros públicos y privados. Los autores sugieren la generalización de los resultados obtenidos y requieren que éstos se confirmen en otros contextos geográficos y momentos del tiempo.

Un caso de estudio acerca de la evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes fue realizado por Tumino y Poitevin (2014). En esta investigación se plantea la evaluación de la calidad de los servicios universitarios de una universidad privada en Argentina utilizando una escala mixta, una parte de ella fue desarrollada por Capelleras y Veciana (2001) y la otra está conformada por ítems que hacen referencia a otros aspectos del servicio universitario.

La muestra del estudio estuvo compuesta por 454 estudiantes y 64 docentes. La escala presentó consistencia interna y se pudieron identificar ocho dimensiones que son competencia del cuerpo docente, organización de la enseñanza o de la carrera, comunicación y clima organizacional, actitudes y comportamientos del cuerpo docente, instalaciones y equipamientos, evaluaciones, asignaturas optativas y efectividad de los procesos administrativos. Tumino y Poitevin (2014), con respecto a sus aportes señalan que:

Podría decirse que uno de los principales aportes del presente trabajo reside en ofrecer un espectro más amplio y variado sobre los factores que conforman la percepción de la calidad de los servicios universitarios, constructo complejo y vital para sostener la preponderación de una institución educativa. (p.82)

Así también, Alvarado, Morales y Aguayo (2016), presentaron un análisis de percepción de la calidad de la educación superior utilizando el cuestionario propuesto por Perez, Mancebón, y Martinez, 2007. Además, a través de modelos de ecuaciones

estructurales, explicaron la forma en que los estudiantes clasifican sus percepciones sobre la calidad educativa en diferentes componentes o factores.

La investigación se realizó con una muestra de 1447 estudiantes distribuidos en la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey y demostraron que los estudiantes del Instituto Superior dan mayor peso a las instalaciones modernas e innovación tecnológica dentro de las aulas, mientras que los estudiantes de la Universidad Autónoma valoran más la preparación académica de la planta docente.

Los autores concluyeron que los estudiantes en ambas instituciones tienen una valoración positiva sobre las dimensiones de la calidad percibida siendo la preparación de la planta docente la que mejor evaluación tiene; la forma en cómo construyen sus percepciones es muy similar entre los dos grupos. A pesar de ello, las valoraciones medias de las dimensiones o factores son distintas.

En el Perú también se han encontrado algunos estudios sobre la percepción de calidad de servicio en enseñanza universitaria.

Así tenemos que Frisancho (2013) estudió las diferencias existentes en la percepción de la calidad de la enseñanza entre los estudiantes de los programas especiales de la Facultad de Educación de la Universidad Mayor de San Marcos (UNMSM). El autor para su investigación utilizó una muestra de 250 estudiantes y demostró que existen diferencias significativas en la percepción de la calidad de la enseñanza entre los estudiantes de los programas especiales.

En consecuencia, concluyó que en los programas estudiados se percibe que la calidad de enseñanza que se recibe es de nivel medio siendo el programa bachillerato vacacional el que tiene la mejor percepción positiva. Además, existe una relación entre las evaluaciones positivas de percepción y la institución de origen, es decir, aquellos estudiantes que vienen de instituciones precarias tienden a evaluar mejor la dimensión de instalaciones y equipos.

Ávila (2017) en su investigación sobre la percepción de la calidad educativa y análisis de estrategias de posicionamiento en la universidad Jaime Bausate y Meza se planteó el objetivo de relacionar la percepción de calidad de servicio educativo con las estrategias de posicionamiento. Para describir la percepción de calidad de servicio educativo utilizó la escala desarrollada por (Capelleras y Veciana, 2001) y la aplicó el cuestionario a 307 alumnos.

En consecuencia, obtuvo cinco dimensiones de percepción de calidad de servicio que pudo describir en el estudio. Por último, el autor concluye que la calidad de servicio educativo que brinda la universidad casi siempre es adecuada dada las valoraciones medias proporcionadas por los estudiantes y que tiene una relación positiva y alta con respecto a las estrategias de posicionamiento.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 La percepción y sus características

La percepción se puede definir como un proceso en el cual una persona puede seleccionar, organizar e interpretar estímulos con el fin de integrarlos y formar una

visión explicativa vinculada a su mundo. En este caso, el estímulo puede ser interpretado como la unidad de insumo que pueda recibir el individuo a través de los receptores sensoriales como son los ojos, boca, oído, nariz, piel. (Becerra, 2003, p.55)

De manera similar, Whittaker (1987) citado por Valera (2012, p.9), define así a la percepción “la forma particular como el sujeto recibe el mundo circundante a través de sus sentidos y los procesa en su cerebro; es, por lo tanto, un proceso cognitivo constante, concomitante a la vida misma, y en constante reformulación y evolución”.

De modo semejante, se dice que la percepción “es el proceso cognoscitivo que permite interpretar y comprender el entorno. Asimismo, es la selección y organización de estímulos del ambiente para proporcionar experiencias significativas a quién los experimenta”. Arhheim (1986) citado por Valera (2012, p.9).

En consecuencia, los tres autores relacionan la percepción a las experiencias de la vida misma que les permite de acuerdo a sus interpretaciones, formarse una idea del mundo que los rodea.

La percepción es un proceso externo que depende de los estímulos y es un proceso interno vinculado más a las experiencias personales, como las motivaciones y expectativas. Es un proceso de selección de estímulos al cuál llamamos, atención. Por ser perceptiva tiene subjetividad debido a que percibimos lo que nos interesa y cuando estamos en un contexto social, la educación y la cultura influyen en la

opción. Sin embargo, las percepciones de los individuos dentro del mismo contexto pueden presentar variaciones. Arnheim (1986) citado por Valera (2012, p.10)

2.2.2 La percepción de la calidad de servicio

La calidad de servicio ligada a la percepción es muy importante al momento de evaluar los servicios brindados por una institución. Al respecto, la definición de Blanco (2007), citado por Valera (2012) define así los aspectos que influyen sobre la persona que percibe:

Las necesidades y deseos, es decir, la motivación de la persona, lo cual le hace percibir aquello que le proporcionaría satisfacción. Las expectativas; se tienden a percibir lo que se espera, aquello que resulta más familiar. El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea. Algunas personas perciben más un conjunto de detalles, no pudiendo recordar por separado algunas características específicas del objeto; otras en cambio reparan en tales detalles.

La educación que recibió en el hogar considerando la forma de ver la vida (dinero, trabajo, valores, religión, etc.). La formación académica, también guía nuestra forma de ver o sentir las cosas o situaciones. (p.11)

Los aspectos mencionados por el autor forman parte de la concepción de la calidad de servicio y si lo llevamos a los servicios brindados por una institución educativa, en nuestro caso a la universidad, los perceptores vendrían a ser los estudiantes.

2.2.3 La calidad de servicio

Si la finalidad es tener presencia en un mercado cada vez más exigente, las organizaciones están obligadas a utilizar herramientas de gestión que les permitan evaluar la calidad, estas herramientas para medir la calidad de servicio han despertado el interés de los gestores e investigadores para detectar aspectos que requieren mejoras y que deben ser atendidos con prioridad. Ávila (2017, p.55)

Dos grandes escuelas estudiaron los aportes de la calidad de servicio: la Nor europea, cuyos representantes son Grönroos (1982, 1988) y Lehtinen y Lehtinen (1991) y la escuela norteamericana representada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988).

Escuela nórdica o nor europea

El primer representante de la escuela nórdica, Grönroos (2007), citado por Ávila (2017) sostiene que “la calidad de servicio es el resultado de integrar la calidad en tres dimensiones: calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa”.

Asimismo, Lehtinen y Lehtinen (1982), citados también por Ávila (2017) sostienen que:

La calidad de servicio ocurre durante la entrega del servicio mismo, mediante la interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa que ofrece el servicio y está relacionada a la calidad física, la calidad corporativa y la calidad interactiva. (p.56)

Escuela norteamericana

La escuela norteamericana representada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) crearon el modelo SERVQUAL producto de una investigación realizada a distintos tipos de servicios. La definición del modelo de calidad de servicio está definida por la diferencia entre las expectativas que tiene el cliente hacia el consumo del producto o servicio en el momento previo y la percepción del producto o servicio después de pasar por la experiencia.

Para Colmenares y Saavedra (2007), esta escuela es la que ha generado mayores estudios consecutivos. Los autores comentan que:

Trabajos posteriores a los de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994); centraron la investigación de la calidad de servicio especialmente sobre la actitud del consumidor ante el servicio prestado. Una actitud que se genera a partir de la percepción del consumidor respecto de la prestación del servicio. (párr. 17-18)

Finalmente, según Fontalvo (2007) citado por Valera (2012, p.20) en su artículo sobre la calidad de servicio, sostiene que:

Servicio es un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes. En toda organización, los servicios son aquellas que, dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se caracterizan por “desarrollar transacciones en beneficio de éstos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes”. Muchas organizaciones,

aunque suministran un bien tangible, se distinguen en el mercado porque ofrecen un servicio adicional que las caracteriza (servicio intangible).

2.2.4 Medición de la calidad de servicio

El interés de los investigadores por incrementar la satisfacción y consolidar la lealtad de los clientes, desde la perspectiva del marketing, ha dado lugar a diferentes investigaciones al respecto, entre ellas, la construcción de instrumentos que permitan medir la calidad del servicio desde la percepción del cliente. Según la revisión de la literatura existen diversas formas de medir la calidad que han sido aplicadas a diferentes tipos de servicios.

Algunos instrumentos utilizan escalas construidas producto del conocimiento empírico de los investigadores, otras escalas, sin embargo, pasan por una validación previa amparadas en conceptos teóricos aplicadas a una muestra de gran tamaño antes de ser divulgadas.

La escuela norteamericana presenta la escala SERVQUAL que fue desarrollada por Parasuraman et al. (1988, 1991, 1993, 1994) y desde la década de los ochenta se ha convertido en una de las medidas más populares para medir la calidad de servicio. La característica principal de este instrumento consiste en obtener una diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios del servicio. (Capelleras y Veciana, 2001, p.5)

Sin embargo, la escala no es ajena a los cuestionamientos y diversas investigaciones han detectado problemas relacionados a la definición y operacionalización de la calidad de servicio, así como a sus propiedades psicométricas

En consecuencia, Cronin y Taylor (1992, 1994) realizan una investigación en diferentes industrias de servicio (comida rápida, limpieza en seco, banca y control de plagas) y tras revisar la literatura que sustenta la escala SERVQUAL, llegan a la conclusión que existe una mejor manera de evaluar la calidad de servicio y es solo a través de las percepciones, dando lugar a la escala SERVPERF que tiene como característica ser más corta y con menores problemas de validez. (Capelleras y Veciana, 2001, p.6)

Por otro lado, Colmenares y Saavedra (2007), presentaron un cuadro evolutivo sobre los aportes de distintos investigadores que realizaron en la medición de la calidad de servicio desde la década del ochenta:

Tabla 1
Evolución de los aportes de medición de la calidad de servicio

Año	Autores	Aportes
1980	Oliver	Paradigma Desconfirmatorio
1984	Gronroos	Modelo de Calidad de Servicio
1985, 1988	Parasuraman, Zeithaml y Berry	Modelo SERVQUAL
1989	Eiglier y Lorange	Modelo de Servucción
1992	Cronin y Taylor	Modelo SERVPERF
1993, 1994	Teas	Modelo de Desempeño Evaluado
1994	Rust y Oliver	Modelo de los Tres Componentes

1996	Dabholkar, Thorpe y Rentz	Escala Multinivel de Calidad de Servicio
1997	Philip y Hazlett	Modelo P-C-P
2001	Brady y Cronin	Modelo Jerárquico Multidimensional
2006	Akbaba	Técnica del Factor Incidente Crítico

Fuente. Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio (Colmenares y Saavedra, 2007)

2.2.5 Percepción de la calidad en la enseñanza universitaria

En cuanto a la evolución de estos conceptos a lo largo del tiempo, según Koslowski (2006) citado por Yamada, Rivera y Castro (2013, p.19) sostiene:

En las décadas de los 80s y 90s, la calidad solía interpretarse como sinónimo de excelencia y se evaluaba a las instituciones a partir de la calidad y disponibilidad de insumos internos (tales como el número de profesores con los más altos títulos, número de libros en la biblioteca, reputación académica, capacidad financiera, etc.) Se asumía que los insumos de alta calidad traían como consecuencia la producción de “excelentes resultados”.

Por otra parte, en su objetivo de relacionar la aplicación de las escalas de las escuelas nórdicas y norteamericana a la calidad percibida en el sector educativo, Perez, Mancebón, y Martinez (2007, p.4) mencionan que:

Dentro del contexto educativo, los estudios de calidad percibida se han centrado de manera exclusiva en el nivel universitario. Dentro de ellos se pueden diferenciar dos tendencias: los estudios orientados a la comparación de las escalas SERVQUAL y SERVPERF (Li y Kaye,

1998, Bigné 1997, Casanueva 1997) y los centrados en la valoración de la experiencia global de los estudiantes universitarios respecto al conjunto de servicios que ofrece (Hill, 1995; Joseph y Joseph, 1996; Aldridge y Rowley, 1998) o en la relación de las percepciones de los profesores con las de los estudiantes universitarios (Owlia y Aspinwall, 1996 y 1998).

Sin embargo, se hace una crítica al uso indiscriminado del concepto de la calidad de enseñanza universitaria debido a que bajo el paraguas de este concepto se trata de justificar algunas decisiones, reformas o innovaciones universitarias y no es posible objetar porque nadie puede ir en contra de la calidad. (Montilla, 2003, p.44)

De ahí que el concepto que mejor se relaciona para definir la calidad de enseñanza es aquella que se vincula con la valoración de las experiencias en los distintos servicios tangibles e intangibles que experimenta el estudiante dentro de la universidad, dejando de lado las valoraciones, en su mayoría tangibles, que se definían en la década de los ochenta y noventa.

En el estudio de Capelleras y Veciana (2001) se llegaron a obtener resultados satisfactorios en la validación de la escala de percepción de calidad de enseñanza universitaria, que involucra la validez (de contenido, construcción y criterio) y confiabilidad de la misma. En otro aspecto, la dimensionalidad de la escala también fue estudiada y se llegaron a encontrar cinco factores: actitudes y comportamientos del profesorado, competencias del profesorado, contenido del plan de estudios, instalaciones y equipamientos y organización de la enseñanza.

2.2.6 Dimensión aptitudes y comportamiento del profesorado

Capelleras y Veciana (2001) sostienen que esta dimensión de la calidad de servicio de enseñanza universitaria está compuesta por los aspectos del servicio relacionado con las actitudes y comportamientos del profesorado hacia el alumno, como preocuparse por su aprendizaje, fomentar su interés por la materia, estimular su participación, estar disponible para orientarle, evaluarle apropiadamente y fomentar la comunicación entre ambos.

Por una parte, Laca (2005, p.118), señala que el constructo de actitud es uno de los más antiguos y controvertidos en las ciencias sociales, puede ser entendido como el estado de ánimo individual respecto a un valor y está relacionado con los comportamientos.

El autor, citando a LaPiere (1934 -1967), manifiesta que este había intentado una definición de actitud que acercase los puntos de acuerdo entre los teóricos de su época: “Las actitudes se adquieren en la experiencia social y proporcionan al organismo de cada individuo cierto grado de preparación para ajustarse de manera precisa a determinados tipos de situaciones sociales en caso de que estas situaciones se presenten”. (p.120)

Asimismo, el interés de tratar de explicar el comportamiento también fue abordado por Hernández y Jimenes (2010), citados por Camacho y Jaimes (2016, p. 343) quienes señalan que:

De acuerdo con la Teoría de Acción Ambiental Positiva de Emmons (1997), el comportamiento humano es producto de la integración del conocimiento ambiental, los valores ambientales, la sensibilidad y las actitudes positivas hacia el ambiente, se concreta en habilidades y procedimientos personales que reflejan el convencimiento de la pertenencia del ser humano al ambiente.

En suma, las actitudes y comportamientos de los profesores deberían ayudar a beneficiar las buenas situaciones de enseñanza-aprendizaje de las materias que se imparten a los alumnos en la universidad. (De Souza y Elia, 1995)

2.2.7 Dimensión competencias del profesorado

Capelleras y Veciana (2001) relacionan esta dimensión con aspectos relativos al nivel de conocimientos teóricos, prácticos y actualizados que posee el profesorado, a su capacidad para transmitirlos, así como la claridad con que los hace.

En ese sentido, Tumino y Poitevin (2014) señalan que “este factor contempla aspectos relativos al nivel de conocimientos teóricos y prácticos de los docentes, a su capacidad para transmitirlos y a su nivel de actualización profesional” (p.73). Asimismo, Bozu y Herrera (2009), citados por Huamán (2014), expresan que:

Cuando hablamos del perfil profesional del profesorado, nos referimos al conjunto de competencias que identifican la formación de una persona, para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión. En el caso

del perfil del profesorado universitario, para asegurar una docencia de calidad en conformidad con los nuevos retos (...), es necesario definir un perfil transferencial, flexible y polivalente, capaz de adecuarse a la diversidad y a los continuos cambios que se vienen dando en la sociedad en la que vivimos. (p.47)

2.2.8 Dimensión contenido del plan de estudio

En esta dimensión, Capelleras y Veciana (2001) agrupan variables como el grado de orientación teórico-práctico de los estudios, el grado en que se potencia el desarrollo de las capacidades de los estudiantes, a la combinación entre asignaturas obligatorias y optativas. Así también, al interés que ofrecen éstas últimas y a la utilidad del material docente.

En el estudio de García, Alonso, López, León, Segredo y Calvo (2015, p. 94), se señala que:

La planeación curricular exige de cambios transformadores, capaces de formar al profesional preparado para laborar acorde a las competencias y desempeños esperados para el trabajo a realizar, definidos en su perfil profesional. Por ello los diseños establecidos en asignaturas, planes y/o programas de estudios deben ir al unísono de todos los cambios que la sociedad imperante genera, esto implica un análisis permanente de los mismos, con el propósito de perfeccionarlo de manera permanente.

Por su parte, Diaz (2013) investigó sobre la construcción de programas de estudio en la perspectiva del enfoque de desarrollo de competencias: “En el caso de los planes y programas de estudio, ha sido la puerta de retorno para una perspectiva conductual y eficientista de la educación”. (p.142)

2.2.9 Dimensión instalaciones y equipamientos

Este componente tiene relación con los elementos tangibles del servicio de enseñanza universitaria, ya que en él se incluyen las instalaciones físicas, las aulas, los equipamientos y los fondos bibliográficos disponibles.

Según la Real Academia Española (RAE), la definición de instalaciones es el uso plural de la palabra instalación y se refiere al recinto provisto de los medios necesarios para llevar a cabo una actividad profesional o de ocio. También, la RAE define la palabra equipamiento como el conjunto de todos los servicios necesarios en industrias, urbanizaciones, ejércitos, etc.

De igual modo, esta definición se puede vincular con el término de infraestructura que, a pesar de ser un concepto amplio, se define como el conjunto de elementos y servicios necesarios para la creación y funcionamiento de cualquier organización, como por ejemplo, los edificios, instalaciones, espacios abiertos que son construidos con la finalidad de brindar bienestar y satisfacción (Socarrás, 2014, p11).

Asimismo, se puede decir que las condiciones de infraestructura y mobiliario del salón de clase en la universidad pueden influir en la calidad que se percibe, dado que

forma parte fundamental del proceso de enseñanza y aprendizaje porque es allí donde se desarrolla y debe estar en buenas condiciones y acondicionada con materiales tecnológicos y didácticos para tener una clase dinámica y motivadora. (Ríos, Bozzo, Marchant y Fernández, 2010)

2.2.10 Dimensión organización de la enseñanza

En cuanto a esta dimensión se consideran dos variables: los horarios de clase y el tamaño de los grupos, ambas variables están relacionadas con la organización académica. Uno de los problemas más frecuentes en las universidades tiene que ver con la programación y organización de los horarios de clase. En ese contexto, Mejía y Paternina (2010) exponen que:

El problema de asignación de horarios en universidades radica en programar en un horizonte de planificación (generalmente una semana) las asignaturas que se dictan en un periodo académico determinado (año, trimestre o semestres), para distintas asignaturas que las requieran, considerando los profesores necesarios en cada asignatura, los grupos de alumnos que toman un conjunto de asignaturas, los días o períodos disponibles, los salones requeridos de tal manera que pueda optimizar un conjunto de restricciones relacionadas con la organización del sistema de educación. (p.141)

Por consiguiente, existen estudios de calidad de servicio universitario que también confirman que los horarios de clase y el tamaño de los grupos vinculados con

organización de la enseñanza forman parte de un mismo factor y están altamente correlacionados. (Tumino y Poitevin, 2014, p.73)

CAPÍTULO III

SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

La percepción de alta calidad de servicio de enseñanza en los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana es mayor a 25%.

3.2 Hipótesis específicas

3.2.1 El porcentaje de alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana que percibe alta calidad en la dimensión *actitudes y comportamiento del profesorado* es mayor a 25%.

3.2.2 El porcentaje de alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana que percibe alta calidad en la dimensión *competencias del profesorado* es mayor a 25%.

3.2.3 El porcentaje de alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana que percibe alta calidad en la dimensión *plan de estudio* es mayor a 25%.

3.2.4 El porcentaje de alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana que percibe alta calidad en la dimensión *instalaciones y equipamiento* es mayor a 25%.

3.2.5 El porcentaje de alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana que percibe alta calidad en la dimensión *organización de la enseñanza* es mayor a 25%.

3.2.6 Existen diferencias en los niveles de evaluación de la percepción de la calidad de enseñanza de los alumnos por sexo, edad y años de permanencia en la universidad en alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana por cada dimensión.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación

El estudio es de tipo cuantitativo con un nivel descriptivo porque busca recolectar datos sobre diversos aspectos o componentes del fenómeno a investigar, con la finalidad de describir lo que se investiga (Hernández, Fernández, y Baptista ,1998, p102). Del mismo modo, los autores señalan que, dentro de estos estudios, los investigadores pueden realizar descripciones comparativas entre grupos o subgrupos de personas.

En ese contexto, se describen las dimensiones de la percepción de la calidad de servicio de enseñanza en los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada y a la vez compara los resultados de la calidad de servicio en la enseñanza, según sexo, edad y años de permanencia de los estudiantes en la universidad. Se utilizó un instrumento construido por Capelleras y Veciana (2001), para medir la calidad de servicio en la enseñanza universitaria utilizando una escala likert con 22 ítems.

La investigación es no experimental, puesto que no se tiene intervención o control directo sobre las variables independientes (Kerlinger y Lee, 2001, p.504) y se clasifica dentro de los diseños transaccionales descriptivos (Hernández, Fernández y Baptista, 1998, p.209).

4.2 Diseño de la investigación

La investigación es de tipo cuantitativa. En ese sentido Meza (2015, p. 5) establece que “el paradigma positivista ha privilegiado los métodos cuantitativos en el abordaje de la investigación. En particular, la investigación educativa de corte positivista adopta el enfoque cuantitativo”.

Desde los paradigmas de investigación en ciencias sociales podemos decir que este estudio epistemológicamente se desarrolla en un marco positivista.

Tabla 2

Tipos de investigación

Diseños descriptivos	Esquema
Descriptivo simple	$M - - - O$
Descriptivo comparativo	$M - - - O_1$
	$M - - - O_2$
	$M - - - O_3$
	$M - - - O_4$
	$O_1 = O_2 = O_3 = O_4$

Fuente. Elaboración propia

4.3 Población y muestra

El universo de estudio está compuesto por los alumnos de pre grado mayores a 18 años de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana que se encuentren matriculados en el semestre 2018-I.

El muestreo considera una sola muestra. En base a las estadísticas de SUNEDU del número de estudiantes matriculados en pre grado en el 2016 y utilizando la información del Censo Universitario 2010 se realizó un estimado de la cifra de alumnos matriculados en Lima Metropolitana en la Facultad de Ciencias Empresariales de la universidad elegida. La cifra estimada es de alrededor de 16 mil alumnos cuya proporción de mujeres (53%) es ligeramente mayor que el de hombres y aquellos que se encuentran entre 18 y 20 años superan el 60% del universo de estudio.

Conforme a lo estimado, para el cálculo del tamaño de muestra se asume un muestreo aleatorio simple con un nivel de confianza de 95% y una máxima probabilidad ($p=q=0.5$) con un error de muestreo de $\pm 5.6\%$. Se utiliza la fórmula del cálculo de tamaño de muestra para poblaciones finitas.

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq} = \frac{(16000)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.056)^2(16000-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} \approx 300$$

Para garantizar la representatividad y tener dispersión de la muestra con el fin de evitar posibles sesgos, controlamos el levantamiento de información a partir de dos variables sexo y edad y se realizaron entrevistas en tres turnos (mañana, tarde y noche).

El trabajo de campo se realizó en la última semana de clases del semestre 2018-I y fuera de las instalaciones del recinto universitario, donde los encuestadores contactaban al azar a los alumnos para aplicar el cuestionario. Por cada encuesta efectiva se esperaba un tiempo prudente para la siguiente aplicación del cuestionario de esta forma se lograba una captación sistemática del entrevistado en el período previsto. Como resultado del trabajo de campo, tenemos un mayor número de mujeres respecto a los hombres, así como también un mayor número de alumnos de 18 a 20 años.

Tabla 3

Distribución de la muestra de alumnos

Variables	Segmentos	<i>f</i>	%
Sexo	Hombre	140	46.7
	Mujer	160	53.3
Edad	18 a 20 años	202	67.3
	21 a 24 años	63	21.0
	25 a más	35	11.7
Años de permanencia	1 a 2 años	193	64.3
	3 a 4 años	76	25.3
	Mayor a 4 años	31	10.4

Fuente: Elaboración propia

4.4 Operacionalización de las variables

Variable	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Nivel de Medición
Percepción de la Calidad de servicio de la enseñanza universitaria	Conceptual	1. Actitudes y comportamiento del docente	1.1 Interés por el aprendizaje 1.2 Motivación a los estudiantes 1.3 Promueve la participación 1.4 Disponibilidad 1.5 Comunicación fluida 1.6 Evaluaciones adecuadas	Ordinal, Se aplicará la escala de Likert a cada uno de los 22 ítems. La escala ordinal tiene una valoración que va del 1 al 5, siendo: 1=Nunca, 2=casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre.
	La calidad percibida por el cliente o usuario en el contexto de enseñanza universitaria está determinada en gran parte por la forma en que se presta el servicio, es decir, por los elementos de la calidad funcional, tales como las interacciones personales y los aspectos del entorno físico. Capelleras y Veciana (2001, p32).		2. Competencias del profesorado	
	Operacional	3. Contenido del plan de estudios		
	Los autores desarrollaron y validaron una escala de medida compuesta por 22 ítems y 5 dimensiones		4. Instalaciones y equipamientos	
		5. Organización de la enseñanza		

Capelleras y Veciana (2001) en un estudio de desarrollo y validación de una escala de medida para la calidad de servicio en la enseñanza universitaria optaron por adecuarse a la escala SERVPERF adaptando los 22 ítems o atributos para medir la calidad de enseñanza recibida.

4.5 Técnicas e instrumentos

En este estudio se utiliza la encuesta como técnica y los datos fueron recogidos a través de un cuestionario desarrollado por Capelleras y Veciana (2001), aplicado a una muestra de estudiantes de la Universidad Autónoma de Barcelona.

El desarrollo y evaluación de la escala de medida que se utiliza para esta investigación tuvo que pasar por dos fases, la primera tiene que ver con la identificación de los atributos clave de la calidad de servicio de enseñanza universitaria y la segunda en la aplicación del cuestionario a una muestra de estudiantes que posteriormente validaron el contenido y la fiabilidad en la escala.

Acerca del diseño del instrumento, tomando como base lo desarrollado por Capelleras y Veciana (2001) se incluye dentro de un cuestionario la escala tipo Likert con cinco posiciones para determinar desde la perspectiva de los alumnos cómo evalúan con diferentes ítems que componen las dimensiones de calidad de servicio en la enseñanza universitaria. Para los ítems o indicadores se establecieron las siguientes categorías:

Tabla 4

Ítems para medir la calidad de servicio en la enseñanza universitaria

VARIABLES	Ítems
V1	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia
V2	El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno
V3	Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes
V4	Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras
V5	El profesorado se preocupa por el aprendizaje de los alumnos
V6	El profesorado motiva a los estudiantes por la materia
V7	El profesorado fomenta la participación de los estudiantes
V8	El profesorado está disponible para orientar al alumno cuando es necesario
V9	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes
V10	Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes.
V11	El material docente utilizado es útil para los estudiantes.
V12	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos
V13	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos
V14	El profesorado está al día en sus conocimientos
V15	El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos
V16	El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente
V17	En esta titulación existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas
V18	En esta titulación existe una oferta amplia e interesante de asignaturas optativas
V19	En esta titulación existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos
V20	En esta titulación se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes
V21	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes
V22	El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia

Fuente. Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria. Desarrollo y Validación de una Escala de Medida. Capelleras y Veciana (2001/4)

La validez de una medida analiza si el instrumento utilizado calcula lo que el investigador pretende medir, es decir, estudia el error sistemático: a menor error

sistemático, mayor validez de la medida. La validez tiene tres aspectos: validez de contenido, validez de construcción y validez de criterio.

Para Sánchez y Sarabia (1999) “La validez de contenido se refiere al grado en el que la medida recoge el dominio del concepto estudiado”. Por otro lado, Capelleras y Veciana (2001, p.17) consideran que la literatura existente sobre la calidad de enseñanza y el detallado proceso de elaboración del cuestionario dotan de validez de contenido a la escala propuesta en esta investigación.

En el estudio de Ávila (2017) se menciona que el instrumento de recolección de datos que utilizó para su investigación y que fue aplicado en una universidad en Lima Metropolitana, pasó por un juicio de expertos.

En esta investigación se utilizará el mismo instrumento que fue aplicado por Capelleras y Veciana (2001) en España y por Ávila (2017) en el Perú.

Por otro lado, respecto a la confiabilidad, en el estudio de Capelleras y Veciana (2001) se aplica el cuestionario a 811 estudiantes matriculados en las titulaciones de Administración y Dirección de Empresas, Economía, Derecho, Relaciones Laborales, Biología y Geografía de la Universidad Autónoma de Barcelona y para valorar la confiabilidad o consistencia interna de la escala de medida de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria se ha estimado, para el total de la muestra, el coeficiente Alpha de Cronbach que toma un valor de 0.8716, superior al valor del mínimo aconsejable de 0.7.

Por otro lado, en el estudio de Ávila (2017) fueron 307 alumnos de la Escuela de Periodismo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Jaime Bausate y Meza los que respondieron el cuestionario y el coeficiente de Alpha de Cronbach obtenido fue 0.936.

Asimismo, en este estudio también se evaluó la confiabilidad de la escala y se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.927 que se encuentra por encima del valor aconsejable.

4.5.3 Aplicación del cuestionario

El instrumento fue aplicado a los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada ubicada en Lima Metropolitana. El levantamiento de información se realizó a través de una encuesta cara a cara utilizando un cuestionario de papel en la semana del 9 al 14 de julio del 2018.

4.6 Plan de análisis

Los datos obtenidos a partir de la encuesta fueron digitados para su análisis al software estadístico IBM SPSS (Statistical Package for the Social Science 24.0).

En principio, se elaboró la estructura de la base de datos en SPSS 24.0 en función al cuestionario que vamos a utilizar, seguidamente se digitó la información que contiene cada uno de los cuestionarios.

Asimismo, con la información completa se obtuvo un promedio de calidad global por cada registro utilizando los 22 ítems, esto dio como resultado una nueva variable del tipo cuantitativa continua (con valores continuos del 1 al 5). Estos

promedios globales sirven para la construcción de un baremo la cual se discretizó en tres categorías: evaluación baja (inferiores al percentil 25), evaluación intermedia (entre el percentil 25 y el percentil 75) y evaluación alta (superiores al percentil 75).

Con los valores de los percentiles obtenidos se procede a categorizar el promedio de cada una de las cinco dimensiones (las dimensiones están conformadas por el promedio de sus ítems). A partir de los percentiles obtenidos por el baremo la dimensión se categoriza en alta, intermedia y baja.

Para la contrastación de la primera hipótesis se construye la evaluación alta de la percepción de calidad de servicio en función a las dimensiones. Para determinar el peso de cada dimensión se utilizó un análisis de regresión lineal múltiple donde se relativizaron los estimados de los coeficientes de regresión estandarizados.

Seguidamente, cada dimensión con su categoría es presentada en tabla y en un gráfico para ver su composición. De esta forma, podremos saber si su evaluación alta es superior o no al resto de categorías. Para tal efecto, la evaluación alta debería superar al 25%.

En esta sección se utilizó la prueba no paramétrica para comparación de distribuciones Chi-cuadrado y sus resultados son desagregados por sexo, rango de edad y años de permanencia en la universidad, prueba se aplicó para cada una de las dimensiones.

Para las pruebas de contrastación de hipótesis el nivel de significancia es igual o menor a 0.05.

4.7 Consideraciones éticas

La investigación fue aplicada a una universidad privada, cuya facultad elegida tuvo un número de alumnos considerable que facilitó la encuesta. Los participantes en la medida de lo posible fueron elegidos al azar y sistemáticamente abordados para la aplicación del cuestionario a las afueras de las instalaciones, en tres turnos, debido a la complejidad de solicitar el permiso a las autoridades para realizar la encuesta de percepción de calidad de servicio en la enseñanza en la universidad.

La aplicación del cuestionario no contempló solicitar datos personales de los encuestados y se mantiene en reserva las respuestas por la confidencialidad del estudio.

Se aplicaron filtros en el cuestionario para garantizar que la colecta de muestra sea lo más representativa posible, es decir, que sean alumnos mayores de 18 años, matriculados en el semestre 2018-I y que pertenezcan a la Facultad de Ciencias Empresariales.

En aras de la transparencia y la ética, se entregó a los estudiantes la hoja informativa para participar en un estudio de investigación aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH).

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Información de la construcción del baremo

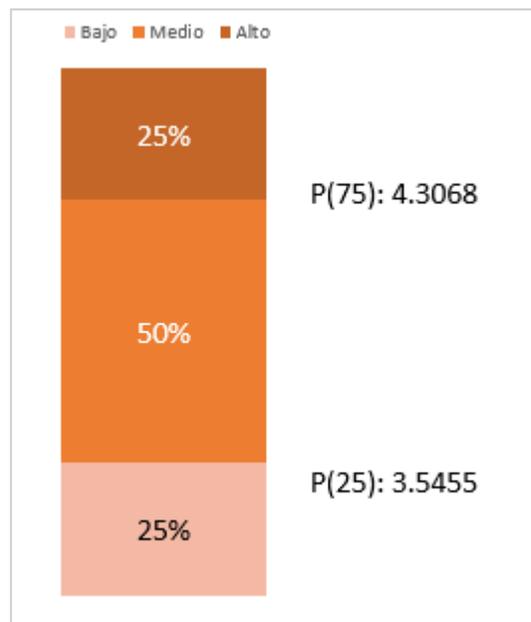


Figura 1. Valores de los percentiles para la categorización de la calidad

Fuente: Elaboración propia

En la figura 1 se puede observar el valor de los percentiles de interés que se calcularon a partir del promedio de los 22 ítems que componen la escala de evaluación de la calidad del servicio de la enseñanza desarrollado por Capelleras y Veciana (2001). Con esta nueva variable se estimaron percentiles para categorizar a la calidad en: alta, para promedios mayores al 4.3068 (percentil 75), media, para promedios entre 3.5455 hasta 4.3068) y baja, para promedios menores a 3.5455 (percentil 25). Estos puntos de corte fueron replicados a las cinco dimensiones que componen la calidad del servicio de enseñanza en la universidad evaluada. Si el porcentaje de alumnos que percibe alta calidad supera el 25% será considerada como una dimensión que tiene un buen desempeño.

5.2 Descripción de las dimensiones de la percepción de la calidad

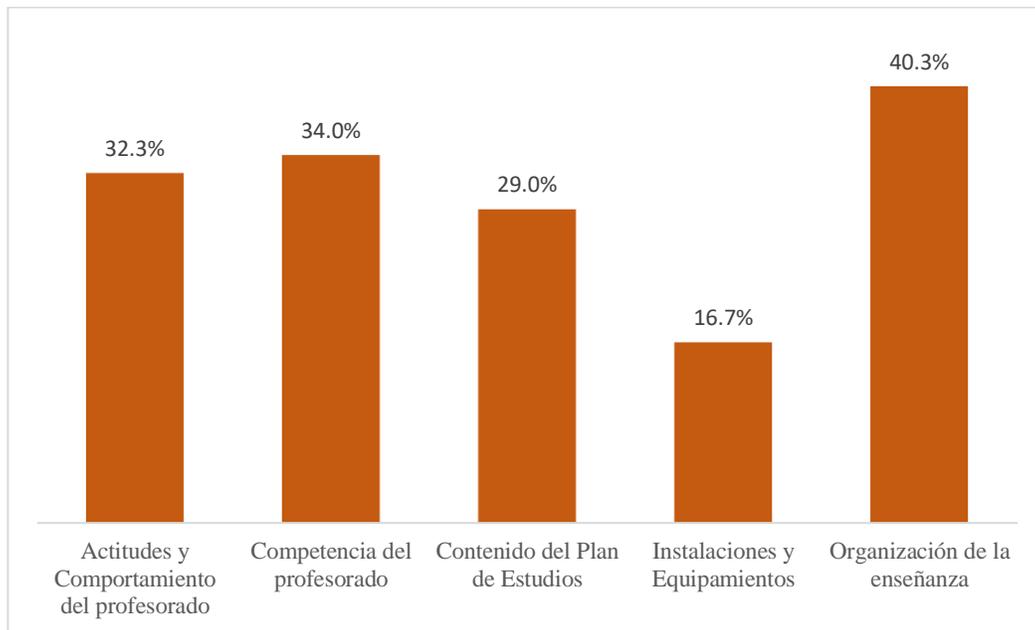


Figura 2. Evaluación de calidad alta por dimensiones

Fuente: Elaboración propia

De la figura 2 se puede apreciar que el porcentaje de alta calidad es distinta en las dimensiones que componen la percepción de calidad de servicio de enseñanza, siendo la dimensión *organización de la enseñanza* la que mejor se evalúa con un 40.3% y la que obtiene un porcentaje inferior a las demás dimensiones es *instalaciones y equipamiento* con un 16.7%.

Tabla 5
Análisis de regresión con coeficientes estandarizados

Dimensiones	Coeficientes		%	T
	B	β		
1	0.04	0.04	5.6	0.545
2	0.03	0.03	4.0	0.414
3	0.17	0.16	21.3	2.190*
4	0.38	0.40	54.4	6.255***
5	0.08	0.11	14.7	2.043*

*: $p < 0.05$; ***: $p < 0.001$

1: Actitudes y comportamiento del profesorado, 2: Competencias del profesorado, 3: Contenido del Plan de Estudio, 4: Instalaciones y Equipamiento, 5: Organización de la Enseñanza

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 nos muestra el resultado del análisis de regresión lineal múltiple que tuvo como finalidad, conocer la importancia relativa de cada una de las dimensiones. Para el análisis se consideró el promedio de cada dimensión como variables independientes y la calidad general declarada como variable dependiente. De los resultados se observa que las dimensiones 3 y 4 explican más de las tres cuartas partes de la importancia relativa.

La dimensión 4, *instalaciones y equipamiento*, tiene una significancia alta con una importancia relativa del 54.4% hacia la calidad general, seguida de la dimensión 3, que es Plan de estudios con 21.3%. En efecto, estos pesos sirvieron para el cálculo del porcentaje de alta calidad del servicio de la enseñanza. Consecuentemente, si consideramos el porcentaje de las evaluaciones “Alta” en cada dimensión y lo multiplicamos por la importancia relativa de cada dimensión se obtiene un porcentaje ponderado de alta calidad del servicio de la enseñanza que es de 24.3%, inferior al 25% del umbral establecido.

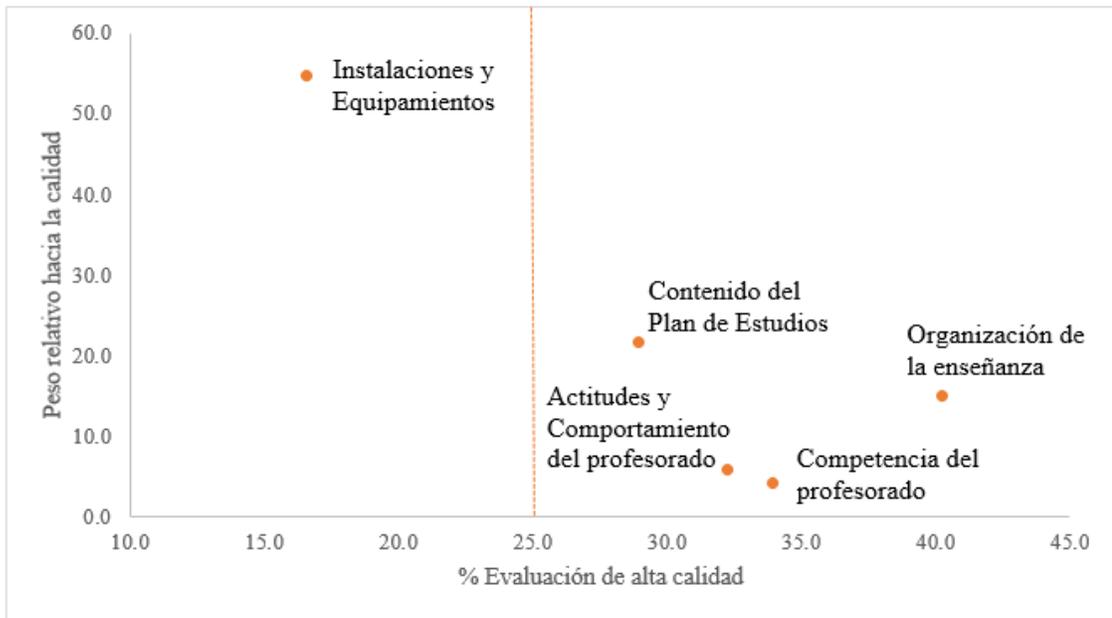


Figura 3. Evaluación de las dimensiones vs evaluación de alta calidad
Fuente: Elaboración propia

De la figura 3 se desprende que la dimensión 4, *instalaciones y equipamiento*, es la que más peso relativo tiene hacia la calidad general declarada, sin embargo, se aprecia que en la evaluación alta de calidad, es la que tiene menor proporción

respecto a las otras dimensiones. En la Facultad de Ciencias Empresariales, existen dimensiones bien evaluadas como organización de la enseñanza y competencias del profesorado pero que no tienen un peso relativo importante hacia la calidad.

Tabla 6
Distribución de frecuencia de actitudes y comportamiento del profesorado

Evaluación	<i>f</i>	%
Bajo	77	25.7
Medio	126	42.0
Alto	97	32.3

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 se muestra que el promedio de las evaluaciones de los alumnos en los ítems que componen la dimensión *actitudes y comportamiento del profesorado* al ser categorizados, el 32.3% de dichas calificaciones son asignadas como alta calidad.

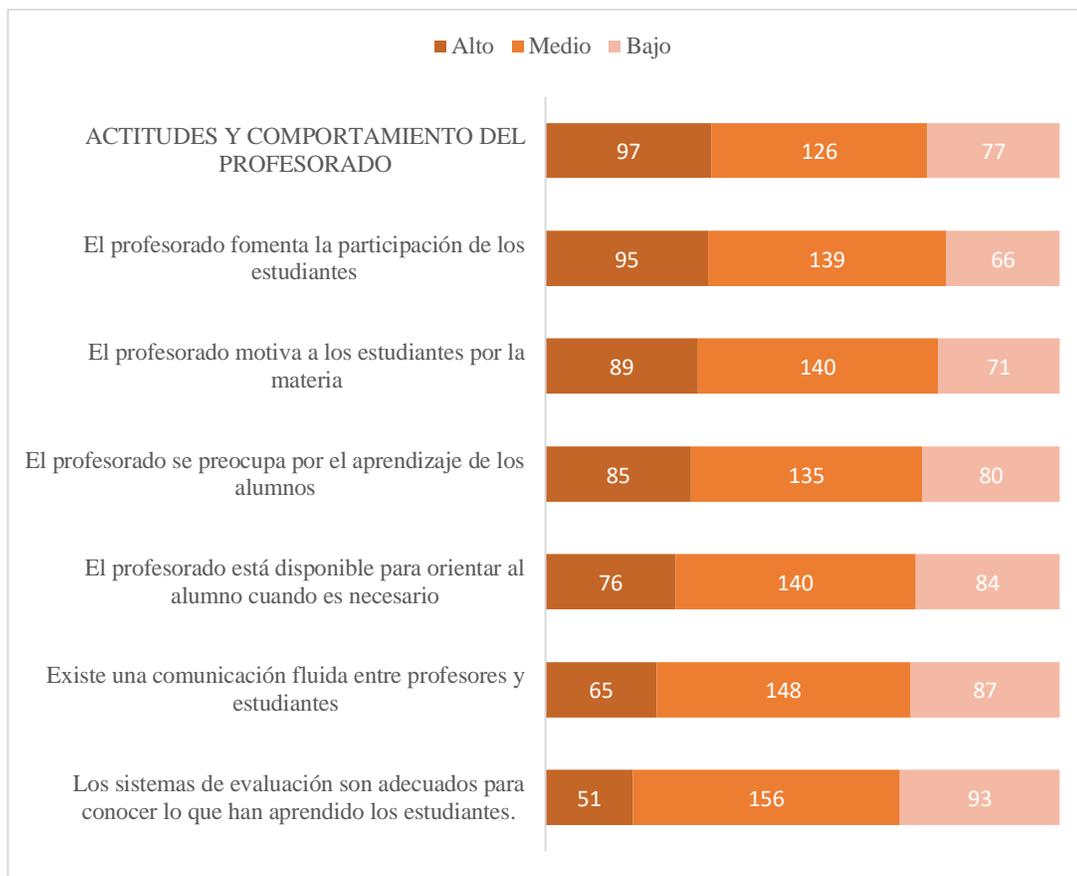


Figura 4. Niveles de actitudes y comportamiento del profesorado
Fuente: Elaboración propia

En la figura 4 se puede observar que los ítems con mejor desempeño de la dimensión *actitudes y comportamiento del profesorado* tienen que ver con el fomento de la participación en clase por parte del profesor, por la motivación y por su preocupación por el aprendizaje de los alumnos. No obstante, los sistemas de evaluación para conocer el aprendizaje de los alumnos y la comunicación fluida entre estos y sus profesores, son los ítems peor evaluados.

Tabla 7
Distribución de frecuencia de competencias del profesorado

Evaluación	<i>f</i>	%
Bajo	46	15.3
Medio	152	50.7
Alto	102	34.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se muestra que el promedio de las evaluaciones de los alumnos en los ítems que componen la dimensión *competencias del profesorado*, al ser categorizados, el 34% de dichas calificaciones son asignadas como alta calidad.

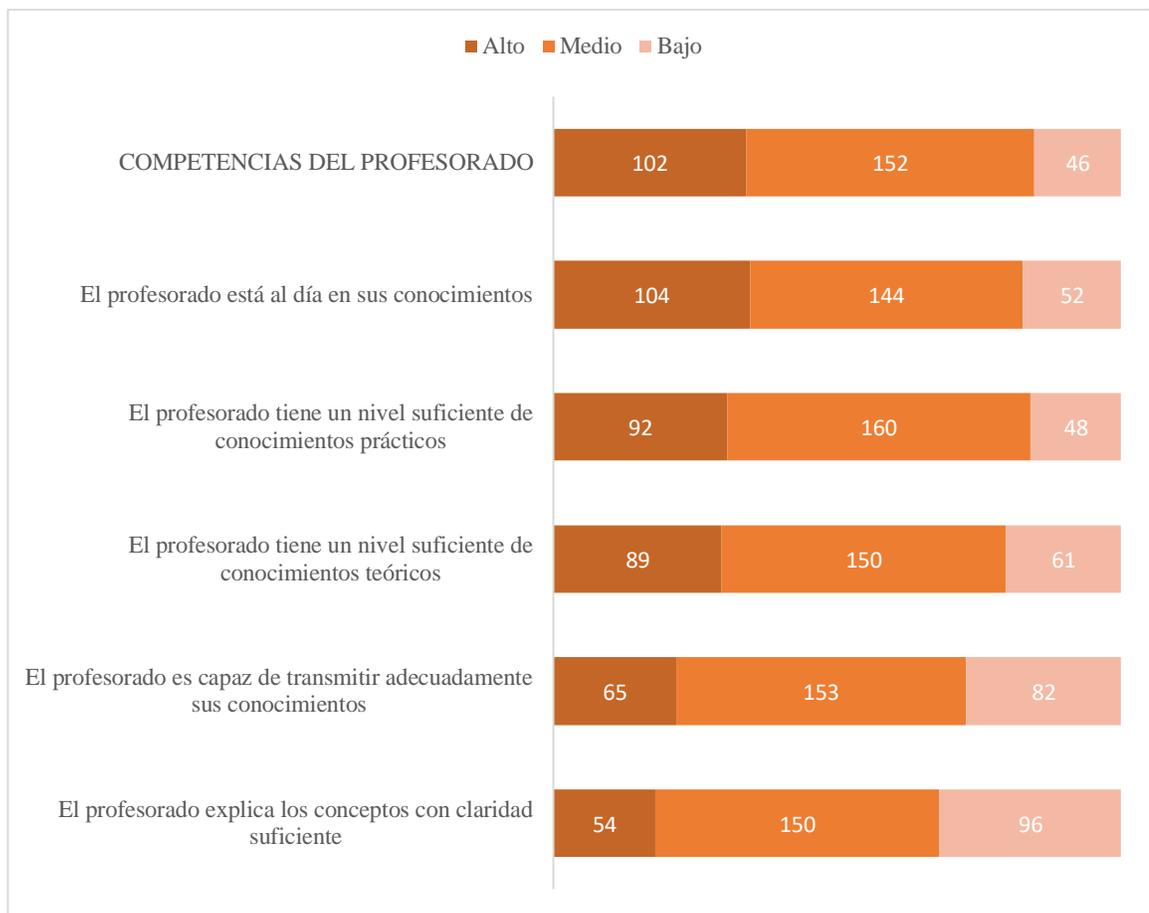


Figura 5. Niveles de competencias del profesorado
Fuente: Elaboración propia

En la figura 5 se puede observar que el ítem con mejor desempeño de la dimensión *competencias del profesorado* tiene que ver con la percepción de los alumnos sobre un profesor que se encuentra al día en sus conocimientos. El manejo de los conocimientos teóricos y prácticos por parte del profesor también ocupa un lugar importante. Los tres ítems en mención también ocupan los primeros lugares en el ranking de atributos (ver anexo 2). No obstante, ítems que se relacionan con la transmisión de conocimientos y explicación de conceptos terminan siendo los peores evaluados.

Tabla 8
Distribución de frecuencia de contenido del plan de estudios

Evaluación	<i>f</i>	%
Bajo	61	20.3
Medio	152	50.7
Alto	87	29.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 se muestra que el promedio de las evaluaciones de los estudiantes en los ítems que componen la dimensión contenido del *plan de estudios* al ser categorizados, el 29% de dichas calificaciones son asignadas como alta calidad.

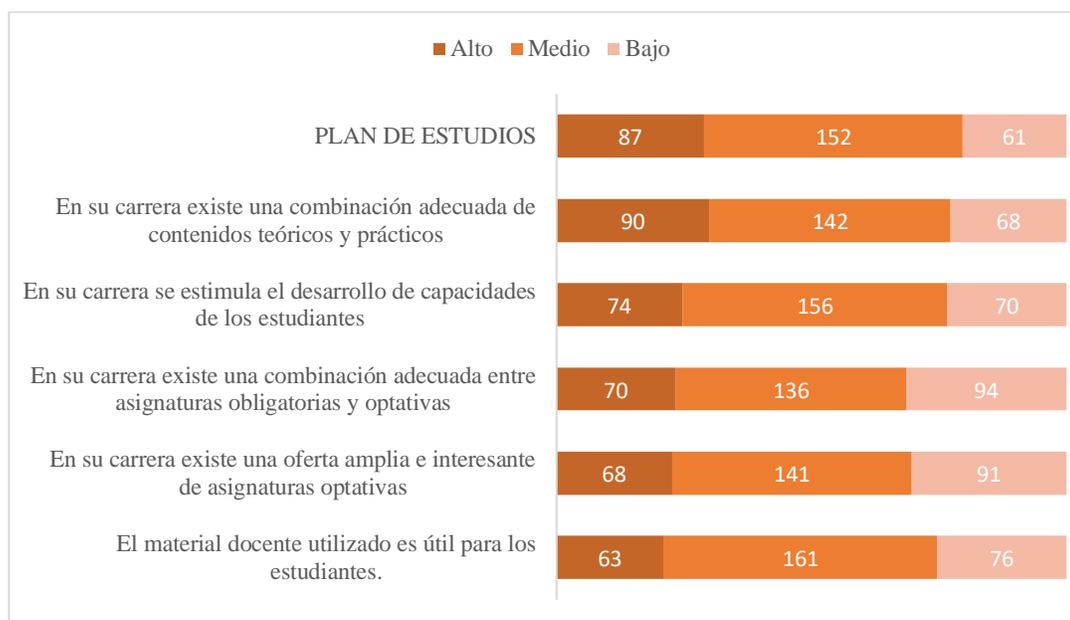


Figura 6. Niveles del contenido del plan de estudios

Fuente: Elaboración propia

En la figura 6 se puede observar que el ítem con mejor desempeño de la dimensión *plan de estudio* tiene que ver con la percepción de los alumnos acerca de la adecuada combinación de contenidos teóricos y prácticos que tiene la carrera. No obstante, el ítem que se relaciona con el material docente utilizado para los estudiantes, termina siendo el peor evaluado.

Tabla 9
Distribución de frecuencia de instalaciones y equipamiento

Evaluación	F	%
Bajo	148	49.3
Medio	102	34.0
Alto	50	16.7

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 se muestra que el promedio de las evaluaciones de los alumnos en los ítems que componen la dimensión *instalaciones y equipamiento*, al ser categorizados, el 16.7% de dichas calificaciones son asignadas como alta calidad.

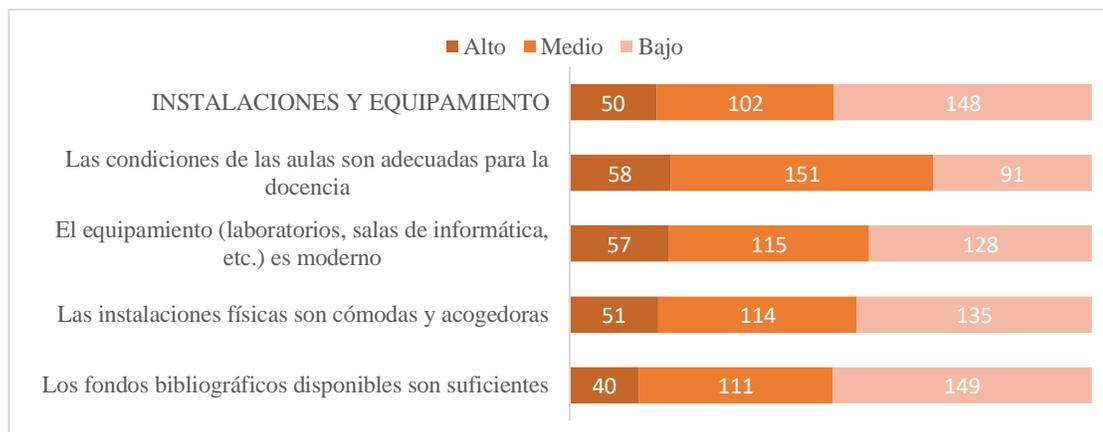


Figura 7. Niveles de instalaciones y equipamiento

Fuente: Elaboración propia

En la figura 7 se puede observar que los ítems con mejor desempeño de la dimensión *instalaciones y equipamiento* tiene que ver con las condiciones adecuadas de las aulas y la percepción de equipamiento moderno de laboratorios, salas de informática, etc. No obstante, el ítem que se relaciona con la disponibilidad de los fondos bibliográficos, termina siendo el peor evaluado, no solo en la dimensión sino también en el ranking general de los 22 ítems (ver anexo 2).

Tabla 10
Distribución de frecuencia de organización de la enseñanza

Evaluación	<i>F</i>	%
Bajo	100	33.3
Medio	79	26.3
Alto	121	40.3

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 se muestra que el promedio de las evaluaciones de los alumnos en los ítems que componen la dimensión *organización de la enseñanza*, al ser categorizados, el 40.3% de dichas calificaciones son asignadas como alta calidad.



Figura 8. Niveles de organización de la enseñanza
Fuente: Elaboración propia

En la figura 8 se puede observar que el ítem con mejor desempeño de la dimensión *organización de la enseñanza* tiene que ver con la percepción de los alumnos acerca de la adecuación de los horarios de clase y cómo esto responde a sus necesidades. Este es uno de los ítems que en el ranking general tiene muy buena evaluación (ver anexo 2). No obstante, los alumnos no evalúan bien la adecuación del número de estudiantes por clase para realizar docencia.

5.3 Tablas comparativas por segmentos

Con la finalidad de realizar las comparaciones de frecuencia producto de los niveles de percepción de la calidad de servicio de enseñanza en cada dimensión por sexo, edad y años de permanencia en la universidad, se procede a utilizar la prueba de Chi-Cuadrado, donde la hipótesis planteada equivale a que la variable aleatoria tiene la misma distribución de probabilidades en las “r” poblaciones o segmentos.

Tabla 11
Niveles de evaluación de las dimensiones por sexo de los alumnos

Dimensión	Nivel	Sexo				X ²
		Hombre		Mujer		
		N	%	N	%	
Actitudes y comportamiento del profesorado	Bajo	37	26.4	40	25.0	0.318
	Medio	60	42.9	66	41.3	
	Alto	43	30.7	54	33.8	
Competencias del profesorado	Bajo	24	17.1	22	13.8	0.684
	Medio	70	50.0	82	51.3	
	Alto	46	32.9	56	35.0	
Contenido del plan de estudio	Bajo	29	20.7	32	20.0	0.512
	Medio	68	48.6	84	52.5	
	Alto	43	30.7	44	27.5	
Instalaciones y equipamiento	Bajo	61	43.6	87	54.4	3.487
	Medio	53	37.9	49	30.6	
	Alto	26	18.6	24	15.0	
Organización de la enseñanza	Bajo	44	31.4	56	35.0	0.738
	Medio	36	25.7	43	26.9	
	Alto	60	42.9	61	38.1	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 se puede observar que la comparación de las distribuciones de niveles de evaluación de percepción de calidad de servicio de enseñanza no presenta diferencias por sexo del alumno en cada una de las cinco dimensiones evaluadas. No obstante, a pesar que en la dimensión *actitudes y comportamiento del profesorado* y en la dimensión *competencias del profesorado* el número de casos que evalúan alta

calidad es mayor en las mujeres, cuando se aplica la prueba de Chi-Cuadrado no son estadísticamente significativas para marcar una diferencia.

Tabla 12

Niveles de evaluación de las dimensiones por rango de edad de los alumnos

Dimensión	Nivel	Edad						X ²
		18-20		21-24		25 a más		
		N	%	N	%	N	%	
Actitudes y comportamiento del profesorado	Bajo	41	20.3	27	42.9	9	25.7	13.827**
	Medio	90	44.6	19	30.2	17	48.6	
	Alto	71	35.1	17	27.0	9	25.7	
Competencias del profesorado	Bajo	27	13.4	12	19.0	7	20.0	6.785
	Medio	97	48.0	34	54.0	21	60.0	
	Alto	78	38.6	17	27.0	7	20.0	
Contenido del plan de estudio	Bajo	31	15.3	18	28.6	12	34.3	12.479*
	Medio	104	51.5	30	47.6	18	51.4	
	Alto	67	33.2	15	23.8	5	14.3	
Instalaciones y equipamiento	Bajo	94	46.5	37	58.7	17	48.6	2.922
	Medio	72	35.6	18	28.6	12	34.3	
	Alto	36	17.8	8	12.7	6	17.1	
Organización de la enseñanza	Bajo	58	28.7	26	41.3	16	45.7	18.123**
	Medio	46	22.8	20	31.7	13	37.1	
	Alto	98	48.5	17	27.0	6	17.1	

*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$;

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 se puede observar que la distribución de frecuencias de los niveles de evaluación de percepción de calidad de servicio de enseñanza por cada

dimensión, cuando son comparadas por rangos de edad presenta diferencias significativas en dos dimensiones.

La dimensión que muestra la diferencia más significativa en su distribución de frecuencias, es *organización de la enseñanza*, seguida de *actitudes y comportamiento del profesorado* y contenido del *plan de estudio*.

En la dimensión *organización de la enseñanza*, la evaluación de alta calidad tiene un mejor desempeño en el rango de 18 a 20 años con un 48.5% y, a medida que los rangos de edad de los alumnos son mayores, la evaluación de alta calidad decrece considerablemente, hasta llegar a un 17.1% en alumnos de 25 años a más. Asimismo, en este rango, el nivel de evaluación bajo en la calidad de enseñanza tiene un valor de 45.7%, siendo el rango de más edad que peor evalúa.

Así pues, para la dimensión *actitudes y comportamiento del profesorado*, la evaluación de alta calidad es 35.1% en el rango de 18 a 20 años y, de la misma manera que en la dimensión de *actitudes y comportamientos*, la evaluación de alta calidad decrece, pero en este caso el decrecimiento no es tan abrupto.

Así también, en la dimensión de contenido del *plan de estudios* se presenta una evaluación de alta calidad en el rango de edad de 18 a 20 años con un 33.2% que baja abruptamente a 14.3% para el rango de mayores de 25 años.

Tabla 13

Niveles de evaluación de las dimensiones por años de permanencia en la universidad

Dimensión	Nivel	Años de permanencia						X ²
		1-2		3-4		Mayor a 4		
		N	%	N	%	N	%	
Actitudes y comportamiento del profesorado	Bajo	42	21.8	30	39.5	5	16.1	13.856**
	Medio	79	40.9	31	40.8	16	51.6	
	Alto	72	37.3	15	19.7	10	32.3	
Competencias del profesorado	Bajo	28	14.5	12	15.8	6	19.4	2.203
	Medio	94	48.7	41	53.9	17	54.8	
	Alto	71	36.8	23	30.3	8	25.8	
Contenido del plan de estudio	Bajo	38	19.7	18	23.7	5	16.1	3.542
	Medio	93	48.2	40	52.6	19	61.3	
	Alto	62	32.1	18	23.7	7	22.6	
Instalaciones y equipamiento	Bajo	89	46.1	40	55.3	15	54.8	15.308**
	Medio	60	31.1	30	40.8	10	35.5	
	Alto	44	22.8	6	3.9	6	9.7	
Organización de la enseñanza	Bajo	60	31.1	30	39.5	10	32.3	1.978
	Medio	51	26.4	19	25.0	9	29.0	
	Alto	82	42.5	27	35.5	12	38.7	

**.: $p < 0.01$

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13 se puede observar que la distribución de frecuencias de los niveles de evaluación de la percepción de calidad de servicio de enseñanza por cada dimensión, cuando son comparadas por el número de años de permanencia en la universidad, presenta diferencias significativas en dos dimensiones.

Las dimensiones que presentan las diferencias más significativas son *instalaciones y equipamiento* y *actitudes y comportamiento del profesorado*.

En la dimensión *instalaciones y equipamiento*, la evaluación de alta calidad tiene un mejor desempeño en los alumnos que tienen entre 1 a 2 años de permanencia en la universidad, con un 22.8% y a medida que la permanencia en la universidad se prolonga, la evaluación de alta calidad decrece considerablemente hasta llegar a un 9.7%. Además, la evaluación de alta calidad en esta dimensión es menor comparada con el resto de dimensiones.

Del mismo modo, en la comparación por rangos de edad de los alumnos, la dimensión de *actitudes y comportamiento del profesorado* también es significativa para los años de permanencia en la universidad, es decir, presenta diferencias en sus distribuciones. En tanto que, presenta una evaluación de alta calidad de 37.3% en el rango de 1 a 2 años de permanencia.

A diferencia de lo que sucede con los rangos de edad, los años de permanencia no tienen un patrón de decrecimiento debido al paso del tiempo. De hecho, se puede observar que los alumnos de 3 a 4 años muestran un desencantamiento con la actitud y comportamiento de los profesores, sin embargo, vuelven a calificar mejor cuando tienen más de 4 años de permanencia, lo que podría demostrar es que a puertas de salir de la universidad valoran más a sus profesores.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo describir la percepción de calidad de servicio de enseñanza en alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una Universidad privada en Lima Metropolitana, a partir de sus dimensiones tomando en consideración la investigación que realizaron Capelleras y Veciana (2001), en el estudio denominado Desarrollo y Validación de una Escala de Medida. Partiendo de la hipótesis general del estudio, donde fijamos que, en la percepción de calidad de servicio de enseñanza, la proporción de evaluación de alta calidad supera el 25%.

De los resultados obtenidos en el trabajo de campo, realizado a fines del semestre 2018 - I, podemos decir sobre la hipótesis general que la Facultad de Ciencias Empresariales no logra tener un buen desempeño en términos de calidad, pues el valor resultante de la ponderación entre los pesos relativos y los porcentajes de alta calidad en las dimensiones, no supera el umbral establecido.

Asimismo, se desprende que el desempeño calidad, no es el mismo en todas las dimensiones y esto es un comportamiento que se esperaba dado que en el estudio de Alvarado, Morales y Aguayo (2016), donde se comparaban percepciones de calidad educativa de una universidad y un instituto superior considerando valores promedios de la escala de evaluación, también presentaban diferencias por dimensión. No obstante, la investigación realizada propone una manera distinta de hacer comparaciones de calidad utilizando las categorizaciones de alta, media y baja.

Por otro lado, el estudio realizado por Alvarado, Luyando y Picazzo (2015), acerca de la percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en México, demuestra que se puede construir la percepción a través de factores o dimensiones, y que éstos tienen un peso relativo que nos ayuda a cuantificar el impacto.

De modo semejante, la investigación realizada por Capelleras y Veciana (2001) aporta también en el cálculo de la contribución relativa de las dimensiones hacia la calidad general. En el estudio obtuvieron que la dimensión *actitudes y comportamiento del profesorado* es la que más peso relativo tiene hacia la calidad general.

Consecuentemente, el resultado obtenido en esta investigación demuestra que *instalaciones y equipamiento*, es la dimensión que más impacto tiene hacia la calidad general, lo que demuestra que podrían estar condicionados al contexto y momento en el que son evaluados y ser distintos por ámbitos, tipos de instituciones de educación superior, tipo de universidades, facultades y hasta por carreras.

Según la hipótesis específica sobre el porcentaje de alumnos que perciben alta calidad en la dimensión de *actitudes y comportamiento del profesorado*, podemos decir que supera el estándar que se propuso en el estudio, siendo los ítems de mejor desempeño percibido por lo alumnos, el fomento a la participación que genera el profesor, la motivación por el interés de la materia y la preocupación por que los alumnos aprendan.

Los componentes que más resaltan en esta dimensión son aquellos que están más relacionados a beneficiar las buenas situaciones de enseñanza-aprendizaje de los cursos que se imparten a los alumnos en la universidad (Souza y Elia, 1995). Además, se identifica una oportunidad de mejora en adecuación en los sistemas de evaluación para conocer lo aprendido por los estudiantes.

Así también, respecto a la hipótesis específica, sobre el porcentaje de alumnos que perciben alta calidad en la dimensión *competencias del profesorado*, podemos decir que supera el estándar de alta calidad que se propuso en el estudio, siendo los ítems de mejor desempeño percibido por los alumnos como contar con profesores que se encuentran al día en sus conocimientos, con suficientes conocimiento prácticos y teóricos.

La importancia de estos componentes va de la mano con lo que señalan Tumino y Poitevin (2014), cuando describían a este factor en su estudio de evaluación de calidad de servicio universitario, desde la percepción de estudiantes y docentes. De hecho, agregan que no solo basta tener el dominio del conocimiento teórico y práctico, también se debe tener la capacidad de transmitirlos y justo en este

componente se identifica una oportunidad de mejora con la claridad en que los profesores explican la clase.

Sobre la hipótesis específica del porcentaje de alumnos que perciben alta calidad en la dimensión contenido del *plan de estudios*, podemos decir que supera el estándar de alta calidad que se propuso en el estudio, siendo el ítem de mejor desempeño percibido por los alumnos, la combinación adecuada en la carrera de contenidos teóricos y prácticos.

Este resultado no es ajeno, dado que los programas de estudio son construidos bajo la perspectiva del enfoque de competencias, de allí la importancia de esta combinación de contenidos teóricos y prácticos que van de la mano con lo que Díaz (2013) señala al decir que ahora en las instituciones de educación superior es una perspectiva conductual y eficientista de la educación. Además, se identifica una oportunidad de mejora relacionada a la utilidad del material docente en clase.

Referente a la hipótesis específica sobre el porcentaje de alumnos que perciben alta calidad en la dimensión *instalaciones y equipamiento*, podemos decir que es la única dimensión que se encuentra por debajo del umbral (25%) propuesto en el estudio, siendo los ítems de peor desempeño percibido por los alumnos, la suficiencia y disponibilidad de los fondos bibliográficos y la comodidad de las instalaciones físicas.

Es justamente, esta dimensión la que más influye en la calidad que se percibe, dado que, como lo señala Ríos, Bozzo, Marchant y Fernandez (2010), es la parte fundamental del proceso de enseñanza-aprendizaje porque es allí donde se desarrolla

su acondicionamiento y buenas condiciones. El equipamiento con materiales tecnológicos y didácticos es clave.

La hipótesis específica sobre el porcentaje de alumnos que perciben alta calidad en la dimensión *organización de la enseñanza*, es la que más supera el estándar de alta calidad que se propuso en el estudio, siendo el ítem de mejor desempeño percibido por los alumnos la adecuación de los horarios de clase en función a las necesidades de los estudiantes.

Este resultado demuestra que la facultad supera uno de los problemas más frecuentes que tienen las universidades en lo que respecta a la programación y organización de los horarios de clase (Mejía y Patermina, 2010). Sin embargo, se identifica una oportunidad de mejora relacionado al número de estudiantes por sesión, Tumino y Poitevin (2014), lo denominan tamaño de grupos y tienen una correlación muy alta. El manejo inadecuado de cualquier componente, podría afectar el desempeño y la percepción de esta dimensión.

Según la hipótesis específica que se relaciona con la comparación de los niveles de evaluación de la percepción de la calidad en la enseñanza por sexo de los alumnos, el estudio demuestra que no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres en las cinco dimensiones (Aguirre y Rodriguez, 2017).

En un estudio sobre evaluación de la calidad de servicio universitario, desde la percepción de estudiantes, cuando evalúan los puntajes por dimensiones según sexo, no se evidencia diferencias significativas en la mayoría de dimensiones, es decir, que los puntajes de evaluación entre hombres y mujeres son similares.

A su vez, cuando estos niveles de evaluación, son comparados por rango de edad y por años de permanencia de los alumnos en la universidad, sí existen diferencias significativas. De hecho, es evidente que los niveles de evaluación por rango de edad son aquellos que presentan diferencias reveladoras en las dimensiones de organización de la enseñanza, actitudes y comportamiento del profesorado y contenido del plan de estudio.

Los alumnos entre 18 a 20 años, que representan el menor rango de edad evaluado, otorgan una proporción mayor de valoración alta en casi todas las dimensiones que, a medida que aumenta el rango de edad, disminuye, produciéndose casi un efecto de desencantamiento. Pease, Figallo e Isla (2015), en un artículo escrito por Claux, denominado Adolescencia en el Contexto de la Educación Superior, dice que “ (...) los adolescentes tardíos o adultos emergentes que estudian en el sistema de educación superior, así como los que no han logrado acceder a este nivel de estudio, consideran que decidir sobre sus propias creencias y valores constituye un hito importante para considerarse en el estatus de ser un adulto”, lo que equivale decir que a medida que la edad del estudiante universitario avanza se tiende a ser más juicioso con la visión que tenemos del mundo (p.123).

De manera similar, los niveles de evaluación de la percepción de la calidad de enseñanza de los alumnos por años de permanencia en la universidad también presentan diferencias significativas en las dimensiones de *instalaciones y equipamiento* y *actitudes y comportamiento del profesorado*. Los alumnos que tienen

de 1 a 2 años en la universidad, otorgan una proporción de valoración más alta en los primeros años de permanencia en la universidad.

Según la investigación de Capelleras y Veciana (2001) las evaluaciones de calidad global siempre son mayores en el primer ciclo respecto a ciclos posteriores. De modo semejante, en un estudio de satisfacción estudiantil con la calidad educativa, Bullón (2007) nos demuestra que los alumnos que tienen menos años de permanencia en la universidad tienden a otorgar mayores puntajes en las evaluaciones de satisfacción con la universidad.

Por otro lado, además de la categorización de la evaluación de la percepción de la calidad de la enseñanza, el estudio propone para el análisis la inclusión de la importancia relativa de las dimensiones para tener un panorama completo sobre el desempeño de las mismas de manera integrada, que, a su vez, podría proporcionar mayor información para una correcta gestión de la calidad en la facultad de la universidad evaluada, identificando dimensiones con alto impacto hacia la calidad y quizás bajo desempeño, como es el caso de la dimensión *instalaciones y equipamiento*, posicionando la dimensión en un área de riesgo que implica hacer un detallado análisis con la finalidad de futuras mejoras a través de la gestión de los ítems.

En otro aspecto, se resalta la aplicación de pruebas Chi cuadrado en la comparación de segmentos, tal es el caso de sexo, edad del alumno y años de permanencia en la universidad, con la categorización de la evaluación de percepción de calidad de enseñanza, levantaría la limitante que tienen muchos estudios con estas

características, es decir, aquellos casos donde la evaluación de calidad solo se trabaja con promedios de variables ordinales donde el número, no es fácil de interpretar.

Finalmente, como señalan Mejía, Teixeira, Rodriguez, y Arzola (2010), la percepción de la calidad general de servicio también podría ser influenciada por otros factores no académicos, tales como el factor de la capacidad de servicio que está vinculado con el comportamiento del personal en la universidad, el factor de eficiencia en el servicio orientado a la rapidez y disponibilidad del personal administrativo y otros elementos tangibles que no necesariamente se restringen a aulas o laboratorios.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

1. Se demuestra que la percepción de alta calidad de servicio de enseñanza en los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la universidad privada que ha sido evaluada no supera el umbral del 25%. El indicador de percepción de calidad global estimado, producto de la ponderación del porcentaje de alta calidad en cada dimensión y la importancia relativa de sus dimensiones, es de 24.3%.
2. Así también, se comprueba que el porcentaje de alumnos que perciben alta calidad en la dimensión *actitud y comportamiento del profesorado* (32.3%) supera el estándar de alta calidad propuesto en el estudio, por lo que se puede decir que esta dimensión tiene un buen desempeño respecto a la percepción de calidad de enseñanza de los alumnos.
3. Se confirma que el porcentaje de alumnos que perciben alta calidad en la dimensión *competencias del profesorado* (34%) supera el estándar de alta calidad planteado, por lo que se puede afirmar que esta dimensión tiene un buen desempeño respecto a la percepción de calidad de enseñanza de los alumnos.

4. Se comprueba que el porcentaje de alumnos que perciben alta calidad en la dimensión contenido *del plan de estudios* (29%) supera el estándar de alta calidad planteado en el estudio por lo que se puede señalar que esta dimensión tiene un buen desempeño respecto a la percepción de calidad de enseñanza de los alumnos.
5. Se verifica que el porcentaje de alumnos que perciben alta calidad en la dimensión *instalaciones y equipamientos* (16.7%) no logra superar el estándar de alta calidad planteado en el estudio por lo que se puede señalar que esta dimensión no tiene un buen desempeño respecto a la percepción de calidad de enseñanza de los alumnos.
6. Se demuestra que el porcentaje de alumnos que perciben alta calidad en la dimensión *organización de la enseñanza* (40.3%) supera el estándar de alta calidad que se ha propuesto en el estudio, por lo que se puede afirmar que esta dimensión tiene un buen desempeño respecto a la percepción de calidad de enseñanza de los alumnos y que, además, es la mejor respecto a las otras dimensiones.
7. Se concluye que no existen diferencias significativas en los niveles de evaluación de la percepción de la calidad de enseñanza de los alumnos por sexo en cada dimensión. Sin embargo, sí se encuentran diferencias en los niveles de evaluación por rangos de edad siendo el rango de 18 a 20 años el que mejor evalúa la calidad del servicio y que, a medida que los rangos de edad se incrementan la proporción de alta calidad resulta siendo menor,

excepto para aquella dimensión peor evaluada que son *instalaciones y equipamiento*.

De modo semejante, los años de permanencia en la universidad también han demostrado un comportamiento similar, es decir, conforme los alumnos tienen más años en la universidad la proporción de alta calidad disminuye. En ambos casos se trata de un desencantamiento o una evaluación más juiciosa de la calidad del servicio de enseñanza que reciben.

8. Se evidencia que la *dimensión instalaciones y equipamiento* tiene más importancia relativa hacia la calidad general, sin embargo, es la que menos proporción de evaluación de calidad alta tiene respecto a las otras dimensiones. Mientras que la dimensión de *organización de la enseñanza* tiene la mayor proporción de evaluación de calidad alta, no obstante, su impacto a la calidad general es baja.

CAPITULO VIII

RECOMENDACIONES

Respecto a los resultados de la investigación

- Identificar y convocar a los alumnos que manifiesten tener evaluaciones bajas respecto a la percepción de la calidad de servicio de la universidad y explorar a través de entrevistas o grupos focales cuáles serían las causas de su baja evaluación. De manera que se puedan identificar las oportunidades de mejora en la Facultad de Ciencias Empresariales.
- Focalizar la exploración, principalmente la dimensión con más baja evaluación que es *instalaciones y equipamiento*, para conocer cuáles serían las causas que no se pudieron recoger en el cuestionario, así como conocer su apreciación por los ítems que la componen.
- Comunicar y difundir a los alumnos que se puede medir la calidad del servicio de enseñanza y que, con su participación mediante encuestas, se trabajó en identificar las dimensiones que necesitan mejoras para garantizar un servicio de calidad que impacte positivamente sobre su desarrollo profesional.
- Comunicar y difundir a los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, que las evaluaciones por parte de sus alumnos han demostrado que tienen puntos por mejorar como la fluidez en la comunicación con sus estudiantes. Así también, que los sistemas de evaluación son considerados no adecuados y

un mayor foco en la transmisión y la claridad en la transferencia de conocimientos.

Respecto al desarrollo de la investigación

- Considerar un tamaño de muestra aceptable y representativa de la población de alumnos en la universidad. Es decir, que la muestra debería garantizar la estructura poblacional al menos por sexo y edad.
- Comparar los resultados por variables demográficas o por cualquier otra de segmentación solo sí se tiene una cantidad de casos suficientes para poder hacer la comparación descriptiva.
- Construir un baremo por cada investigación de percepción de calidad de servicio en la enseñanza, esto nos permite crear niveles de evaluación de la calidad de acuerdo al contexto en el que se está evaluando.
- Asociar la importancia relativa de las dimensiones hacia la calidad general con las evaluaciones de calidad de servicio en la enseñanza por cada dimensión. Como consecuencia, se puede tener una lectura conjunta sobre las dimensiones que deben tener prioridad para ser mejoradas.

Respecto a la difusión de la investigación

- Difundir los resultados a los futuros alumnos y docentes de las carreras de educación para que sepan que la calidad de enseñanza se puede medir y no puede ser ajena a su formación. Asimismo, para mejorar la calidad en educación podría ser utilizada como una herramienta de gestión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, W., & Rodriguez, E. (2017). *Evaluación de la Calidad de Servicio Universitario desde la Percepción de Estudiantes y Docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruan*. Iquitos.
- Alvarado, E., Morales, D., & Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *RESU.Revista de la Educación Superior*, 45(180), 55-74. Obtenido de http://resu.anuies.mx/archives/revistas/Revista180_S2A4ES.pdf
- Alvarado-Lagunas, E. L.-C.-P. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(17) 58-76.
- Ávila, M. I. (2017). *Percepción de la Calidad Educativa y Análisis de Estrategias de Posicionamiento en la Universidad Jaime Bausate y Meza*. Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2668/1/avila_mi.pdf
- Becerra, J. (2003). *Percepción de la Calidad del Servicio Educativo entre los alumnos de la Facultad de Administración de la Escuela Universitaria de Negocios de la Universidad de Lima*. Universidad de Lima, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/3464?show=full>

- Camacho, D., & Jaimes, N. (2016). Relación entre actitudes y comportamientos ambientales en estudiantes de enfermería. *Luna Azul*(43), 341-353. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=321745921015>
- Capelleras, J. L., & Veciana, J. (2001). *Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Colmenares, O., & Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Ciencia y Técnica Administrativa*, 6(4). Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Cuenca, R., & Reátegui, L. (2016). *La (incumplida) promesa universitaria en el Perú*. Obtenido de <http://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/859>
- De Souza, S., & Elia, M. (1995). *Las actitudes de los profesores: cómo influyen en la realidad de la clase*. Universidad Federal de Río de Janeiro. Obtenido de http://icar.univ-lyon2.fr/Equipe2/coast/ressources/ICPE/espagnol/PartD/ICPE_D2.pdf
- Díaz, Á. (2014). Construcción de programas de estudio en la perspectiva del enfoque de desarrollo de competencias. *Perfiles Educativos*, XXXVI(143), 142-162. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13229888009>
- Frisancho, A. (2013). Análisis Comparado de la Percepción de la Calidad de Enseñanza que se realiza en los Programas Especiales de la Facultad de Educación de la UNMSM. *Investigación Educativa*, 17(2), 121-141. Obtenido

de

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8213>

García, A., Alonso, L., López, P., León, P., Segredo, A., & Calvo, D. (2015).

Propuesta metodológica para el análisis crítico a un programa de estudio.

Educación Médica Superior, 29(2), 292-303. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-

21412015000200010

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1998).

Metodología de la Investigación. Mexico: Mcgraw-hill.

Huamán, F. (2014). *Calidad del servicio percibido y satisfacción del cliente de la*

EAP de Administración de la Universidad Peruana Unión. Lima. Obtenido de

<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/475>

Kerlinger, F., & Howard, L. (2011). *Investigación del Comportamiento* (Cuarta ed.).

McGraw-Hill.

Laca, F. (2005). Actitudes y comportamientos en las situaciones de conflicto.

Enseñanza e investigación en Psicología, 10(1), 117-126. Obtenido de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29210108>

Lavado, P. (2014). *A la carrera por el título? Un modelo económico sobre la calidad*

de la educación universitaria y el subempleo profesional. Lima: Instituto

Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/investigaciones/a-la-carrera-documento-final-con-caratulas-para-la-web.pdf>

Ley 30220. (2014). *Diario Oficial El Peruano*. Obtenido de <https://www.sunedu.gob.pe/nueva-ley-universitaria-30220-2014/>

Mejía, A., Teixeira, J., Rodriguez, J., & Arzola, M. (2010). Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No Académicos en una Universidad Venezolana. *8th Latin American Conference for Engineering and Technology*. Arequipa-Perú.

Mejía, J., & Paternina, C. (2010). Asignación de horarios de clases universitarias mediante algoritmos evolutivos. *Revista Educación en Ingeniería*, 9, 140-149. Obtenido de http://www.acofi.edu.co/revista/Revista9/2010_I_22.pdf

Meza, L. (2003). El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento. *Revista Digital Matemática Educación e Internet*, 4(2). Obtenido de <http://revistas.tec.ac.cr/index.php/matematica/article/view/2296>

Montilla, I. (2003). *La Calidad de la Enseñanza Universitaria*. Trujillo - Venezuela. Obtenido de <http://www.tesisred.net/handle/10803/8908>

Pease Dreibelbis, M. A., Figallo Rivadeneyra, F., & Ysla Almonacid, L. C. (2015). *Cognición, Neurociencia y Aprendizaje El adolescente en la educación superior*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Perez, D., Mancebón, M. J., & Martínez, N. (2007). *Un análisis de la calidad percibida por los estudiantes en los centros públicos y privados de enseñanza secundaria*. Universidad de Zaragoza. Obtenido de <https://works.bepress.com/domingoperez/4/>

Quintero, J. L. (2003). *Percepción de la calidad del servicio educativo entre los alumnos de la facultad de administración de la escuela universitaria de negocios de la Universidad de Lima*. Lima: Universidad de Lima.

Real Academia Española. (2014). <http://www.rae.es/>.

Ríos, D., Bozzo, N., Marchant, J., & Fernández, P. (XL (3-4)). Factores que inciden en el clima de aula universitario. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 105-126. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/270/27018888004.pdf>

Sánchez, M., & Sarabia, F. (1999). *Metodología para la Investigación en Marketing y Dirección de Empresas. Validez y Fiabilidad de Escalas*. Madrid: Ediciones Pirámide, S.A.

Socarrás, T. (2014). *Percepción general de los estudiantes de la Universidad de la Costa sobre su infraestructura*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jorge_Bolivar3/publication/280741647_Percepcion_general_de_los_estudiantes_de_la_Universidad_de_la_Costa_sobre_su_infraestructura/links/55c5053108aea2d9bdc39692/Percepcion-general-de-los-estudiantes-de-la-Universidad-d

Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84. Obtenido de <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2856>

Valera, J. L. (2012). *Percepción de la Comunidad sobre la Calidad de Servicio de una Institución Educativa de Ventanilla - Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1337/1/2012_Valera_Percepci%C3%B3n%20de%20la%20comunidad%20sobre%20la%20calidad%20de%20servicio%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla%20-%20Callao.pdf

Villaizán, S. R. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad* (Doctoral dissertation).

Yamada, G., Rivera, M., & Castro, J. (2013). *Educación Superior en el Perú: Retos para el Aseguramiento de la Calidad*. Obtenido de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2013/08/Retos-para-el-aseguramiento-de-la-calidad.pdf>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE
¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de enseñanza a partir de sus dimensiones en los alumnos de una Facultad de Ciencias Empresariales de una Universidad privada en Lima Metropolitana?	La percepción de alta calidad de servicio de enseñanza en los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana es mayor a 25%.	<p>General</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Describir la percepción de calidad de servicio de enseñanza a partir de sus dimensiones en los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana. <p>Específico</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Describir la percepción respecto a la dimensión actitudes y comportamiento del profesorado en los alumnos de la Facultad Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana. ➤ Describir la percepción respecto a la dimensión competencias del profesorado en los alumnos de la Facultad Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana. 	Percepción de Calidad de servicio de enseñanza universitaria

		<ul style="list-style-type: none">➤ Describir la percepción respecto a la dimensión contenido del plan de estudios en los alumnos de la Facultad Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana.➤ Describir la percepción respecto a la dimensión instalaciones y equipamiento en los alumnos de la Facultad Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana.➤ Describir la percepción respecto a la dimensión organización de la enseñanza en los alumnos de la Facultad Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana.➤ Comparar la percepción de calidad de servicio de enseñanza según sexo, edad y años de permanencia en los alumnos de la Facultad Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana.	
--	--	--	--

2. Instrumento del estudio

Instrumento para medir la Percepción de Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria en alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de una Universidad Privada en Lima Metropolitana

Sexo: Hombre [1] Mujer [2] **Edad:** 18 a 20 años [1] 21 a 24 años [2] 25 a más [3] ser

Años de permanencia en la universidad: 1 a 2 años [1] 3 a 4 años [2] Mayor a 4 años [3]

En una escala del 1 al 5 donde 1 es “Nunca”, 2 es “Casi Nunca”, 3 es “A veces”, 4 es “Casi Siempre” y 5 es “Siempre”, pensando en los servicios que ofrece la universidad cómo calificaría ...

Rotar	Ítems	Medida				
V1	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia	1	2	3	4	5
V2	El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno	1	2	3	4	5
V3	Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes	1	2	3	4	5
V4	Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras	1	2	3	4	5
V5	El profesorado se preocupa por el aprendizaje de los alumnos	1	2	3	4	5
V6	El profesorado motiva a los estudiantes por la materia	1	2	3	4	5
V7	El profesorado fomenta la participación de los estudiantes	1	2	3	4	5
V8	El profesorado está disponible para orientar al alumno cuando es necesario	1	2	3	4	5
V9	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes	1	2	3	4	5
V10	Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes.	1	2	3	4	5
V11	El material docente utilizado es útil para los estudiantes.	1	2	3	4	5
V12	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos	1	2	3	4	5
V13	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos	1	2	3	4	5
V14	El profesorado está al día en sus conocimientos	1	2	3	4	5
V15	El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos	1	2	3	4	5
V16	El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente	1	2	3	4	5
V17	En su carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	1	2	3	4	5
V18	En su carrera existe una oferta amplia e interesante de asignaturas optativas	1	2	3	4	5
V19	En su carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	1	2	3	4	5
V20	En su carrera se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes	1	2	3	4	5
V21	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes	1	2	3	4	5
V22	El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia	1	2	3	4	5

En una escala del 1 al 5 donde 1 es “Baja Calidad” y 5 es “Alta Calidad”. Pensando en los servicios que ofrece la universidad cómo calificaría la Calidad en General.

Baja Calidad					Alta Calidad
1	2	3	4	5	

3. Ranking de valoración por ítems con puntuaciones originales

