



RELACIÓN ENTRE EXPECTATIVAS Y  
PERCEPCIONES SOBRE EL SERVICIO  
EDUCATIVO EN ESTUDIANTES DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
SALUD DE UNA UNIVERSIDAD  
PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA

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

JORGE LUIS TORO TORRE

LIMA - PERÚ

2021



**ASESOR DE TESIS**

Dr. José Héctor Livia Segovia

**JURADO DE TESIS**

DRA. Olga Teresa González Sarmiento

**PRESIDENTE**

MG. Huber Santos Santisteban Matto

**VOCAL**

MG. Mónica Luz Escalante Rivera

**SECRETARIO (A)**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por sus lecciones de vida.

A mi esposa e hijas, por estar a mi lado en cada propósito de desarrollo profesional y personal.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, mi fuente de fe.

A Lavinia, mi cómplice y amiga incondicional.

A los esposos Zavaleta, por sus consejos.

A los revisores finales, por sus valiosos y significativos aportes en la conclusión de este estudio.

## **FUENTES DE FINANCIAMIENTO**

Tesis autofinanciada.

## LISTA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
1.1 Planteamiento de la investigación .....	5
1.2. Formulación del problema .....	7
CAPÍTULO II .....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes .....	9
2.2.2. Percepción.....	24
2.2.4. Educación superior .....	37
2.2.5. Servicio educativo en universidades.....	40
2.2.6. Calidad.....	43
2.2.7. Satisfacción del estudiante.....	54
2.2.8. SERVQUAL .....	56
CAPÍTULO III.....	63
JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	63
3.1. Justificación de la investigación.....	63
3.2. Formulación de las hipótesis .....	64
CAPÍTULO IV.....	67
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	67
4.1. Objetivo general .....	67
4.2. Objetivos específicos.....	67
CAPÍTULO V .....	69
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	69
5.1. Tipo y nivel de investigación .....	69
5.2. Diseño de la investigación.....	69
5.3. Población y muestra .....	70
5.4. Operacionalización de las variables .....	73
5.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	76
5.6. Plan de análisis .....	78
5.7. Consideraciones éticas .....	79

CAPÍTULO VI.....	81
RESULTADOS.....	81
6.1 Prueba de normalidad.....	81
6.2 Pruebas de correlación.....	82
6.3 Baremos.....	88
6.4 Frecuencias y porcentajes.....	90
6.5 Media y desviación estándar .....	93
CAPÍTULO VII .....	95
DISCUSIÓN .....	95
CAPÍTULO VIII .....	116
CONCLUSIONES .....	116
CAPÍTULO IX.....	118
RECOMENDACIONES .....	118
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	120
ANEXOS	

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Población de estudio .....	70
Tabla 2. Características de las muestra .....	72
Tabla 3. Operacionalización de las variables .....	73
Tabla 4. Puntuaciones Kolmogorov Smirnov para las expectativas .....	81
Tabla 5. Puntuaciones Kolmogorov Smirnov para las percepciones .....	82
Tabla 6. Correlaciones de Spearman para expectativas y percepciones .....	83
Tabla 7. Correlaciones de Spearman para elementos tangibles (expectativas) y las percepciones .....	84
Tabla 8. Correlaciones de Spearman para fiabilidad (expectativas) y las percepciones .....	85
Tabla 9. Correlaciones de Spearman para responsabilidad (expectativas) y las percepciones .....	86
Tabla 10. Correlaciones de Spearman para seguridad (expectativas) y las percepciones .....	87
Tabla 11. Correlaciones de Spearman para empatía (expectativas) y las percepciones .....	87
Tabla 12. Baremos para las expectativas y percepciones .....	88
Tabla 13. Baremos para las dimensiones de las expectativas .....	89
Tabla 14. Baremos para las dimensiones de las percepciones .....	90
Tabla 15. Frecuencias y porcentajes para los niveles de las expectativas .....	91
Tabla 16. Frecuencias y porcentajes para los niveles de las percepciones .....	92
Tabla 17. Media y desviación estándar para las expectativas .....	93
Tabla 18. Media y desviación estándar para las perepciones .....	94

## LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Relación de productos.....	29
<i>Figura 2.</i> Clasificación de los servicios.....	33
<i>Figura 3.</i> Modelo de brechas sobre la calidad en la educación superior (como servicio). .....	61
<i>Figura 4.</i> Niveles de expectativas.....	91
<i>Figura 5.</i> Niveles de percepciones.....	92

## **RESUMEN**

Esta investigación estudió la relación entre expectativas y percepciones de los estudiantes sobre el servicio educativo que reciben.

Con respecto a las expectativas, estas se basaron en las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía; las cuales se relacionaron con las dimensiones de las percepciones de los estudiantes. Así mismo, se realizó una descripción de las variables expectativas, percepciones y servicio educativo.

Además, la investigación profundizó sobre los fundamentos teóricos que sustentan la calidad del servicio educativo desde las expectativas y percepciones de los estudiantes como participantes activos del proceso educativo.

Con relación a lo metodológico, este trabajo fue de naturaleza cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional. Participaron 242 estudiantes, quienes desarrollaron el instrumento SERVQUAL, cuyos resultados mostraron que existe una relación indirecta entre las expectativas y las percepciones, sin embargo, no existe correlación entre algunas dimensiones de las expectativas del servicio educativo sobre las dimensiones de las percepciones, las cuales han determinado los niveles de valoración de los estudiantes.

En ese sentido, se obtuvo que las percepciones (69,1 %) no superan los porcentajes de las expectativas (90,9 %), con lo que se concluyó que existen brechas en el servicio, así los estudiantes no recibieron el servicio que esperaban.

**Palabras clave:** expectativas, percepciones, servicio educativo en educación superior, servicio educativo, SERVQUAL.

## **ABSTRACT**

This research studied the relationship between expectations and perceptions of students about the educational service they receive.

The expectations were based on the dimensions: tangible elements, reliability, responsibility, security and empathy, which were related to the dimensions of the students' perceptions, likewise, a description of the variable's expectations, perceptions and educational service was made.

The research deepened on the theoretical foundations that support the quality of the educational service from the expectations and perceptions of the students as active participants in the educational process.

Methodologically, it was quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational in nature. 242 students participated, who developed the SERVQUAL instrument, whose results showed that there is an indirect relationship between expectations and perceptions, however, there is no correlation between some dimensions of educational service expectations on the dimensions of perceptions, which have determined the assessment levels of the students.

In this sense, it was then obtained that the perceptions (69.1 %) do not exceed the percentages of the expectations (90.9 %), with which it was concluded that there are gaps in the service, thus the students did not receive the service they expected.

**Keywords:** expectations, perceptions, educational service in higher education, educational service, SERVQUAL.

## INTRODUCCIÓN

El servicio educativo superior ha trascendido en el mundo a tal punto que es priorizado como un pilar importante en el desarrollo sostenible de las sociedades, esta primacía exige que se cumpla con altos estándares que satisfagan las necesidades que el servicio exige.

La aldea global, cada vez más exigente y competitiva, requiere individuos y colectivos adaptados a los constantes cambios, busca a aquellos que hayan logrado un buen desarrollo de sus competencias mediante el acceso a una educación superior; por tanto, la institución universitaria ofrece el nivel más alto de formación al ser humano, por lo que tiene un rol decisivo en el desarrollo de la sociedad.

Cada labor, dentro del campo científico, impulsa acciones que redundan en la calidad educativa del nivel superior y, en consecuencia, en los demás niveles de la escolaridad.

Todo este proceso dentro de la sinergia educativa tiene al estudiante como un elemento activo y decisivo, razón por la cual es de suma importancia conocer sus niveles de valoración al recibir el servicio educativo.

El haber comprendido que los niveles de valoración del estudiante universitario inciden en la mejora de la calidad educativa, ha hecho que se generen varias formas de poder evaluarla.

Por tanto, la experiencia ha mostrado que la complejidad para establecer criterios estandarizados de evaluación implica desconocer, en la mayoría de los casos, particularidades de cada comunidad de educación superior, pero también

enseña que cuando un modelo tiene la capacidad de ser flexible y adaptable se obtienen resultados que orientan la mejora constante del servicio educativo y, por ende, logran elevar positivamente los niveles de calidad.

Resulta desafiante ubicar a la educación en el ámbito de los servicios o de los derechos, ya que, al no delimitarse correctamente la posición dimensional, genera controversias que se traducen en una fuerte oposición por parte de algunos profesionales de la educación.

Así, al querer evaluarla se encuentran con opositores que consideran que medir el servicio educativo pone a sus elementos como meros clientes consumidores. La naturaleza de este tipo de estudio tiene la intención de generar un cambio a partir de sus resultados, puesto que al ser evidentes se vuelven irrefutables.

Las instituciones responsables de dirigir la política educativa superior en nuestro país vienen aplicando una serie de reformas orientadas a lograr ofrecer un servicio educativo con altos estándares de calidad tanto en el sector estatal como privado, capaz de poder competir en igualdad de oportunidades, por ello, se generan sistemas de evaluación constante en todo el sistema universitario.

Con esta investigación se pretende demostrar que es consistente el uso de un modelo flexible y fiable de evaluación del servicio en la educación universitaria; como lo es el SERVQUAL, que toma como punto de partida las expectativas que el joven estudiante tiene de una institución educativa superior y que al pasar por ella esa confianza depositada se consolide percibiendo el servicio educativo que esperaba.

Este estudio se inspira en investigaciones que han concluido con resultados generados a partir de pruebas tangibles tomadas de su misma realidad, y que los gestores relacionados a la educación lo toman como referencia y consideran sus efectos en la toma de decisiones que buscan, no solo la mejora constante del servicio educativo, sino hacerlo sostenible en el tiempo.

La investigación está organizada en nueve capítulos, el primero plantea el problema a partir de la causa que identifica la necesidad de desarrollar investigaciones en educación superior en nuestro país sobre el servicio educativo y la valoración de los estudiantes.

Se tiene como objetivo determinar la relación entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes, cuyo resultado sirva como fuente de referencia en la mejora de la calidad del servicio educativo orientado al beneficio del estudiante.

Las investigaciones nacionales y extranjeras sustentan la confiabilidad del uso del instrumento utilizado en este trabajo y presentan experiencias académicas que fortalecen la importancia de evaluar, a través de la medición, el servicio educativo y su calidad; así mismo encontraremos todo lo concerniente a las bases teóricas que fundamentan esta tesis, todo ello desarrollado en el capítulo segundo.

El capítulo tercero presenta la justificación y el sistema de hipótesis, generado a partir del planteamiento y formulación del problema de investigación. A continuación, en el capítulo cuarto, se presentan los objetivos generales y específicos de la presente tesis.

Toda la explicación de la metodología empleada y el proceso de análisis se expone en el capítulo quinto, así como las consideraciones éticas puestas en práctica antes y durante el desarrollo de la investigación.

El capítulo sexto muestra los resultados obtenidos del trabajo estadístico como la obtención de medias y desviación estándar, los rangos de categoría, resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, así como el nivel correlacional entre las dos variables a través del coeficiente de correlación de Spearman.

Luego, en el capítulo siete se desarrolló la discusión y el análisis de los resultados, describiendo, comparando y argumentado con los estudios considerados como antecedentes y el fundamento académico constituido en el marco teórico.

El capítulo ocho contiene las conclusiones, y el capítulo nueve las recomendaciones dirigidas a la universidad donde se desarrolló el estudio, para que pueda tenerlas como referencia en las decisiones de gestión, y así puedan orientar la mejora y la sostenibilidad del servicio educativo que ofrecen a sus estudiantes.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento de la investigación

En la actual sociedad del conocimiento, la calidad del servicio educativo es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo sostenible de las naciones. Por tanto, particularmente, en la educación superior es imperioso para nuestro país seguir generando estudios que analicen la situación actual y tomen en cuenta a los resultados como evidencias que generen aportes para elevar el nivel del servicio educativo.

Asimismo, en la educación superior, la cultura de la evaluación, de la estadística y la planificación ha sido consumida profundamente, y ha afectado la posibilidad de contar con planes estratégicos obtenidos de la realidad concreta.

A esto se le ha sumado el fracaso del modelo de regulación de la educación superior desde el mercado, puesto que existen limitaciones principalmente económicas al acceso de la prestación educativa (Lovelock y Wirtz, 2015).

Las dificultades mencionadas se muestran dentro de los procesos de evaluación y han complicado la obtención de una medida real sobre los verdaderos niveles del servicio educativo, tal como lo afirmó el Ministerio de Educación (Minedu, 2015) y que se ha manifestado en un deterioro paulatino en los niveles del servicio educativo superior.

Ante esta realidad, ha sido importante para nuestro país, como parte de la política nacional de educación, establecer mecanismos que mejoren y fortalezcan la

calidad de la educación superior, tomando en cuenta las teorías existentes que reconocen como un indicador importante los niveles de valoración del estudiante sobre el servicio educativo que recibe (Sánchez, 2018; Gordillo, Domínguez, Vega, De la Cruz, y Ángeles, 2020).

Además, la literatura sobre la calidad del servicio en educación superior ha mencionado que debe tomarse en cuenta la visión de los estudiantes, porque proporcionan referentes muy importantes, ya que ellos son los destinatarios de la educación y son los que mejor pueden valorarla (Tünnerman, 2006).

A nivel empírico se ha hecho muy poco, porque es muy débil el consenso para establecer una estructura conceptual que permita evaluar la calidad del servicio educativo.

Esta realidad ha hecho que la Universidad Privada Arzobispo Loayza desconozca realmente los niveles de valoración del servicio educativo que tienen sus estudiantes, que es un limitante que no permite a la universidad brindar procesos de formación satisfactoria en la facultad de ciencias de salud, y se arriesga a no obtener el licenciamiento.

Así, la escasa información de los niveles reales de valoración sobre el servicio educativo de los estudiantes en esta institución hizo que las autoridades no orienten adecuada y oportunamente políticas pertinentes de gestión.

Asimismo, entre la problemática existente se consideran horarios de atención que no se ajustan al estudiante, designación de docentes no capacitados para la exigencia de las asignaturas, entre otros. Esto ha originado cuestionamientos sobre la calidad de su servicio educativo.

Estos cuestionamientos originaron actitudes que son causas de conflictos entre estudiantes, servidores y autoridades, lo que ha generado infortunadas acciones como los bajos niveles de retención estudiantil que agravaron, aún más, el clima organizacional y que conllevaron al deterioro progresivo del servicio educativo y, por lo tanto, a la insatisfacción del estudiante.

## **1.2. Formulación del problema**

La preocupación empírica por establecer la relación entre las expectativas y las percepciones sobre el servicio educativo, para luego determinar el nivel de valoración del estudiante, generó el espacio de estudio para la presente tesis. A partir de ello, se ha formulado la pregunta de investigación.

### **1.2.1. Interrogante principal**

¿Qué relación existe entre las expectativas y las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana?

### **1.2.2. Interrogantes específicas**

- ¿Qué relación existe entre la dimensión elementos tangibles de las expectativas y las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad de las expectativas y las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la

Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión responsabilidad de las expectativas y las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad de las expectativas y las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía de las expectativas y las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana?
- ¿Qué nivel de expectativas existe sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana?
- ¿Qué nivel de percepciones existe sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana?

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

En el proceso de investigación sobre estudios orientados al servicio educativo a partir de la relación entre expectativas y percepciones de los estudiantes existió un mayor número de investigaciones internacionales en comparación a los estudios nacionales. Por tanto, es importante conocerlos, puesto que han apoyado la rigurosidad científica de la presente investigación.

##### **2.1.1. Antecedentes de estudio a nivel nacional**

Melendres (2019) realizó un estudio que consistió en analizar las expectativas y percepciones de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales en la filial de Cajamarca de la Universidad Alas Peruanas, en donde describió los niveles, tanto de expectativas como de percepciones sobre el servicio educativo. SERVQUAL fue el instrumento utilizado y cada una de las cinco dimensiones fue valorada por los estudiantes en un cuestionario complementario.

El análisis arrojó como efecto que, al partir de las respuestas de los estudiantes, las percepciones variaron entre un nivel alto y medio, pero que, al compararlas con los resultados cuantitativos de las expectativas, existieron diferencias a partir del servicio educativo recibido, por lo tanto, la expectativa estuvo insatisfecha. Se concluyó que existe un bajo nivel de calidad del servicio educativo.

Inquilla, Calsina y Velazco (2017) llevaron a cabo un estudio, el cual se realizó en la Universidad Nacional del Altiplano en Puno y aplicaron la escala SERVQUAL con el objetivo de evaluar el nivel de calidad y factores determinantes a partir de la percepción del servicio recibido.

Justificaron el uso del instrumento identificándolo como eficaz para medir el nivel de calidad de cualquier tipo de servicio, por lo que obtuvieron información sobre las expectativas de los usuarios, lo cual permitió comprender su valoración. Este estudio, descriptivo y correlacional, arrojó como resultado que existe una brecha entre las percepciones y las expectativas que se tenía sobre el servicio.

Asimismo, los involucrados en la vida universitaria lograron asociar el servicio a las cinco dimensiones del instrumento, de ello se obtuvo que logran ser condicionantes y que la variación en la calidad del servicio estuvo determinada principalmente por las dimensiones seguridad, elementos tangibles y fiabilidad.

Flores (2017) llevó a cabo un estudio de enfoque cuantitativo que se basó en el modelo de discrepancias de expectativas y percepciones. Sometió a validez y confiabilidad el instrumento SERVQUAL, el cual también adaptó al servicio educativo, puesto que tomó en cuenta lo genérico que es el instrumento para evaluar la calidad del servicio.

Luego de su aplicación, determinó que existió una relación entre las variables expectativas y percepciones, pero que estas no se asocian con el nivel de calidad del servicio educativo.

Mencionó, además, que las brechas encontradas entre expectativas y percepciones arrojaron un resultado negativo, lo que significó que el servicio educativo que perciben los estudiantes no ha logrado satisfacer sus expectativas.

Díaz (2016) publicó una evaluación de la calidad del servicio educativo de la carrera de Administración de Negocios Internacionales, que fue una investigación de tipo descriptiva.

Dicha evaluación se realizó tomando como base los estándares del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace), y se utilizaron diversas técnicas como entrevistas, encuestas, análisis documental y la observación in situ.

La investigación concluyó que el servicio educativo de la carrera evaluada tuvo un nivel de calidad bajo según sus alumnos, y, en consecuencia, no se encontraba lista para obtener la acreditación. Como conclusión, se brindaron recomendaciones para elevar dicho nivel de calidad que solicitaban sus estudiantes para así lograr la acreditación requerida.

Churampi (2016) llevó a cabo un estudio, el cual midió la percepción para determinar el nivel de la calidad del servicio del sistema de administración académica en los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Utilizó como instrumento una encuesta basada en la metodología SERVQUAL, se obtuvo como resultado niveles eficientes de percepción, aunque no fueron muy representativos para los estudiantes respecto al servicio educativo.

Entre sus conclusiones destacó el uso del instrumento de escala múltiple SERVQUAL como una de las formas de expresar numéricamente los aspectos subjetivos de la calidad y del servicio, afirmando que se convierte en la base que permite tomar decisiones de gestión para el progreso del servicio educativo.

Además, recomendó medir constantemente los niveles de satisfacción de los estudiantes y hacer comparaciones evolutivas sobre el servicio para garantizar acciones de mejora constante.

Eyzaguirre (2015) realizó un estudio básico y descriptivo correlacional, cuyo objetivo fue explicar la relación entre la expectativa y la satisfacción estudiantil sobre el servicio educativo que percibe. Dicha investigación trabajó el estudio de las variables en dos etapas: las expectativas al iniciar el año académico y la satisfacción al finalizar el mismo.

Se encontró en los resultados una relación directa y muy significativa entre las expectativas y la satisfacción estudiantil, por lo que el mencionado autor llegó a la conclusión de que la satisfacción final fue de nivel moderado durante todo el año académico 2015.

Finalmente, Suárez (2015) aplicó el SERVQUAL en un estudio que realizó en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao, con el objetivo de medir el nivel del servicio educativo, por lo que llegó a la conclusión que el instrumento logró medir adecuadamente el nivel de calidad del servicio.

El resultado fue que existen altas deficiencias en dimensiones como fiabilidad y responsabilidad, lo que hace que exista un nivel insatisfactorio de calidad en el servicio educativo.

A través del análisis de cada una de las cinco dimensiones, realizó propuestas reales basadas en resultados numéricos que pueden ser cumplidas a corto y mediano plazo, sin necesidad de extender los tiempos, es decir, tomar y realizar decisiones y acciones inmediatas para las mejoras del servicio que ofrece.

### **2.1.2. Antecedentes de estudio a nivel internacional**

Sánchez (2018) demostró, en su investigación, que es válida la medición de la satisfacción estudiantil en educación superior, partiendo desde sus expectativas y percepciones y haciendo un análisis a estudios que utilizan varios modelos, entre ellos, la escala SERVQUAL, la cual sirvió como instrumento para obtener valiosa información sobre el servicio educativo en instituciones colombianas de educación superior, como la universidad Sergio Arboleda-Santa Martha, Universidad de Magdalena y la Universidad Simón Bolívar.

Entre sus conclusiones más destacadas estuvo el valioso aporte al mejoramiento de la calidad educativa, ya que se obtuvo información que llevó a determinar los factores de gestión que la están afectando, además contribuyó al éxito escolar, la permanencia de la institución y la formación de una valoración positiva que repercute en la notoriedad, el renombre y la supervivencia de la institución universitaria.

La investigación doctoral de Ortega, que se publicó en 2015 sobre calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior propuso una escala útil e integral, que permitió medir la calidad percibida de la educación por el estudiante, entendiendo que la educación es un servicio integral de los servicios que ofrece.

La propuesta tuvo como base académica la utilización de la escala SERVQUAL, que fue considerada uno de los instrumentos más consistentes, ya que ha logrado ofrecer una mejor validez predictiva al tomar en cuenta las expectativas en un contexto multicultural, además de ser flexible y manipulable al poder ser “adaptada apropiadamente cuando se trate de estudiar una categoría única de servicio” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 28), como lo es la educación, en diferentes contextos.

Así, la escala SERVQUAL y sus dimensiones se convirtieron en el fundamento teórico para la construcción de un instrumento que pueda medir la calidad de servicio en educación superior, incluyendo servicios electrónicos en contextos multiculturales.

Además, se identificó que, desde sus expectativas, el estudiante busca una institución superior que ofrezca un nivel elevado de calidad educativa, y que cuando la encuentra, apuesta por ella y la convierte en su principal estrategia al momento de elegir. Por lo tanto, el reto de la universidad será que el estudiante deba generarse una percepción en la que se sienta parte importante de la institución a la que pertenece, sentirse escuchado y atendido.

Martín, Paolini y Rinaudo (2015), en su investigación, mostraron los resultados y características de un estudio orientado a conocer las percepciones y expectativas sobre los contextos de aprendizaje de tres grupos de estudiantes que participaron de procesos de aprendizaje en educación superior y universitaria de posgrado.

Los estudiantes revelaron que sobre los contextos de aprendizaje existen diferencias relevantes entre las percepciones y las expectativas. Asimismo, el estudio encontró diferencias estadísticamente significativas entre las percepciones de los contextos de aprendizaje y las expectativas por contextos académicos que le gustaría encontrar, por lo que se obtuvo valores medios altos relacionados a las expectativas de los estudiantes sobre rasgos de contextos de aprendizaje que les gustaría encontrar.

Los investigadores Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) evaluaron la calidad en la organización de la satisfacción de los usuarios, donde los estudiantes universitarios al ser los principales usuarios son quienes puedan evaluar la calidad de los servicios educativos. Es por ello, que se diseñó y aplicó un instrumento a estudiantes de universidades públicas y privadas.

Sobre la base de escala Likert, los universitarios calificaron aspectos como habilidad para enseñanza docente, nivel de autorrealización, plan de estudios, métodos de enseñanza-evaluación del estudiante, servicios administrativos, ambiente e infraestructura.

Los resultados fueron que las variables donde se encuentran satisfechos son la habilidad para la enseñanza de los docentes y el nivel de autorrealización de estudiantes. Además, las variables de servicios e infraestructura y administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior.

Vega-García (2014) buscó diagnosticar qué tan satisfechos se encuentran los estudiantes de pregrado de la Universidad Juan de Castellanos de España sobre la calidad de los servicios académicos que presta la universidad.

Para tal fin, proyectó y ejecutó un estudio para evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes, utilizando un modelo desde los métodos SERVQUAL y 5Qs, empleados para medir la calidad de los servicios desde la percepción de los estudiantes de pregrado.

Los resultados del estudio indicaron que un 63 % de los estudiantes revelaron satisfacción general con la institución, aun así, el resultado fue negativo, ya que las percepciones no superaron a las expectativas, los encuestados determinaron niveles de insatisfacción; por lo que sugiere que deben diseñarse operaciones de mejora.

Los investigadores Reyes y Reyes (2012) ejecutaron un estudio adaptando la escala SERVQUAL y su variante SERQUALing.

Este instrumento fue aplicado con el objetivo de analizar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la importancia que tienen las dimensiones que forman parte de la calidad de este, en la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California en México.

La investigación ratificó la utilidad de los 22 ítems utilizados en el instrumento SERVQUAL, que confirmó la particularidad cultural y las circunstancias de cada institución universitaria al obtener resultados sobre la percepción. Además, fue aplicado a estudiantes y profesores.

De los primeros, se confirmó que de acuerdo con su percepción sobre la calidad del servicio educativo existió relación con la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad de este.

De los profesores también se corroboró la relación entre la percepción sobre la calidad del servicio educativo y la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad de este.

La importancia de estudiar la percepción del profesor en esta casa de estudios radicó en que complementa la percepción de los estudiantes, por lo que obtuvieron un resultado general ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre la calidad del servicio educativo universitario.

Dicho estudio señaló que en este tipo de trabajos académicos no se desprendió el estudio de las percepciones de los estudiantes de las percepciones de los profesores, puesto que ellos fueron los involucrados directos en el proceso de enseñanza-aprendizaje y que fueron los que mejor pudieron valorarla. Esto permitió obtener una percepción más completa sobre el servicio recibido, claro está, respetando las particularidades de cada uno de estos actores educativos.

Como suele suceder en estudios de esta naturaleza, las conclusiones y sugerencias fueron muy útiles al proporcionar información real y objetiva a las autoridades sobre las acciones de gestión que se orienten a la mejora continua de la calidad del servicio educativo universitario.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

Los fundamentos teóricos del estudio fueron abordados desde la base de un marco filosófico y un paradigma de investigación con el fin de darle solidez y coherencia.

A nivel cognitivo, afectivo y social, las personas son el resultado de su propia reconstrucción, que nace de la acción recíproca entre el ambiente y las

disposiciones internas (Jiménez, citado por Basantes, 2017). Esta explicación corresponde a la corriente filosófica del “constructivismo social”, de donde es parte el paradigma crítico propositivo que se utilizó en este estudio durante proceso de investigación, ya que permitió acceder a un análisis e interpretación de la realidad en un contexto y tiempo dado, en una institución universitaria.

El paradigma crítico propositivo favoreció la observación precisa de la realidad institucional universitaria de forma constructiva, donde la acción y compromiso de los estudiantes participantes, permitió obtener la información a través de las encuestas con el objetivo de correlacionar y analizar el servicio educativo que ellos esperaban (expectativas) y recibieron (percepciones).

En coherencia, es conveniente señalar que esta investigación se desenvuelve dentro de la Teoría Sistémica de la gestión administrativa, puesto que la institución universitaria es analizada como un conjunto sistemático, ya que cada una de sus partes o dimensiones poseen relación e interdependencia (Robbins y Coulter, 2005), que provocan un resultado conjunto sobre el servicio educativo.

Es preciso además indicar que el estudio considera al constructivismo como teoría pedagógica involucrada, puesto que, como principal característica de esta investigación, se tiene al estudiante como un ente activo y responsable, capaz de interactuar en el proceso de evidenciar el servicio educativo, valorándolo.

El contenido teórico en este tipo de estudios se ha ido incrementando en los últimos años. Los conceptos fueron tan polisémicos, que incluso dentro del ámbito educativo han seguido conservando estas características.

Las definiciones y propiedades que se desarrollaron en este apartado estarán siempre orientadas a la valoración del servicio educativo desde la correlación de las variables expectativas y percepciones, acogiendo el tipo que corresponde a la escuela norteamericana que estudia las brechas del servicio.

Se tuvo la necesidad de rescatar conceptos generales dentro del campo del *marketing* para poder establecer y comprender las definiciones que utiliza el *marketing* educativo respecto a la valoración del servicio que ofrece la educación; esto nos condujo hacia los teóricos más reconocidos dentro de este campo del conocimiento y con ello se busca recuperar sus aportes.

### **2.2.1. Expectativas**

Parasuraman, et. al. (1988), la definen como el pronóstico o anticipación de una situación o consecuencia futura, lo que el individuo desea o espera, así, en una organización la expectativa se relaciona con lo que piensan los clientes que ocurrirá, lo que se espera recibir como servicio, mencionaron que la expectativa sucede cuando todavía no se puede confirmar lo que sucederá, por esta razón el sentimiento que se experimenta es previo a la prestación del servicio. Las expectativas se convierten en un conjunto de medios futuros, puntos de partida, al que se le asigna un grado de posibilidad: la esperanza que ocurra con mayor grado de certidumbre de ocurrir se convertirá en su expectativa (Parasuraman, et. al., 1988).

Naranjo (2011) rescató en su estudio la afirmación de que las expectativas están influenciadas por un conjunto de antecedentes que se pueden clasificar como externos e internos y que pueden cambiar a lo largo del tiempo.

Afirmó que el cliente verá algo que inicialmente es falso e inexistente y como sus antecedentes ayudarán a que esas expectativas se conviertan en realidad, en este proceso intervienen las prácticas anteriores en relación con productos o servicios parecidos y las referencias buenas o malas recibidas de otros clientes.

Por tanto, se ha identificado que las expectativas son el deseo del individuo hacia lo que se espera que ocurra con mayor probabilidad en la prestación de un servicio; al ser previas a este, son influenciadas por aspectos internos y externos del consumidor. Estas características generan un nivel a lograr cubrir una brecha por el servicio recibido.

Así, en educación superior, las expectativas de los estudiantes se atañen al nivel del servicio educativo máximo que esperan recibir en un futuro a corto y mediano plazo.

*Expectativas del estudiante.* “Revelar lo que los usuarios desean ha sido fundamental para proporcionar una prestación de calidad” (Zeithaml, et. al. 1993, p. 22).

Esta aseveración se cumple en educación, en cuanto se conoce lo que el estudiante desea sobre el servicio educativo, que se convierten así en niveles de valoración que podrían llegar a superar lo que espera, y que según la teoría se conoce como calidad educativa. Las expectativas estudiantiles en este sentido adquieren un rol protagónico en tiempos de licenciamiento, donde se evalúa la satisfacción estudiantil (Minedu, 2015).

Ordoñez-Sierra y Rodríguez-Gallego (2016) mencionaron que, en el entorno de la educación superior universitaria, las expectativas del estudiante son las que

incluyen una serie de decisiones que van desde el área de estudio que se cursará y todo el proceso educativo que conlleva hasta la gestión e investigación, realizando anticipaciones del futuro que mantendrá por un tiempo determinado.

Conocer empíricamente todo este proceso convertido en deseos y necesidades de los estudiantes, ha sido de suma importancia para las instituciones de educación superior, según Ordoñez-Sierra y Rodríguez-Gallego (2016), esto por el valor predictivo que poseen al ser recogidas y analizadas.

Ortega (2015) trasladó lo que Zeithaml y otros clásicos sostienen sobre el estudio de los servicios; apuntaban para cualquier cliente de un servicio, a las expectativas de un estudiante de educación superior universitaria.

En ese sentido, sostuvo que dichas expectativas son como “estándares o puntos de referencia que tendrían para la experiencia del servicio (educativo) y que a menudo estarían conformados por lo que cree que va a ser o debería ser” (Ortega, 2015, p. 197).

A partir de ello, constituyó un orden sobre las expectativas del estudiante: la experiencia, expectativas acumuladas y servicio ideal. Así concluyó que las expectativas del estudiante se han definido como las expectativas agregadas del estudiante experimentado con respecto a su educación ideal.

Hernández y Padilla (2019) sustentan que las expectativas en los estudiantes reciben una serie de influencias a través de variables socio familiares (referido a los niveles de formación educativo de los padres), personales (edad, sexo) y escolares (trayectoria escolar).

Todas ellas confluyen al momento de decidir dónde estudiar y que, al tomar la decisión sobre una institución superior en particular, las expectativas sufren variación respecto a lo que desean sobre su formación profesional; por lo tanto, su valoración lo adaptan según el escenario, así el estudiante genera expectativas en función a su condición y necesidad, es lo que espera lograr de modo realista.

A la definición que orientó el estudio sobre expectativas, tomada de Ortega (2015), se la consolidó con las ideas propuestas por Hernández y Padilla (2017), quienes afirman que la expectativa educativa hace referencia al estrato más alto de educación que el estudiante espera alcanzar en su vida, que se convierten así en un compromiso.

Cubriendo varios aspectos que conciernen a las expectativas e interiorizando el estudiante que asumió un compromiso, es válido entonces afirmar que, en el proceso de recibir la educación esperada, las expectativas hacen que actúe de diferentes maneras, esto ayudó a entender determinadas conductas que se presentan al percibir el servicio.

***Expectativas en la calidad del servicio educativo.*** Los estudios de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) mencionaron que las expectativas juegan un rol importante, pues su conocimiento y comprensión orientará una excelente gestión de los servicios que tendrá como resultado un servicio de calidad.

Identificaron que las expectativas son influenciadas por factores como la comunicación diaria, llamado boca a oído, donde se genera la recomendación interpersonal. Consideraron, también, al factor necesidades personales, las cuales hacen referencia a todo aquello que se ajuste a su cotidianidad y uso individual.

Otro factor son las experiencias personales, que se han adquirido a través de diferentes momentos de su vida.

Finalmente, el factor comunicación externa, el cual viene a ser el mensaje omnipresente de la empresa en todo el proceso en el que se provee el servicio, que incluye el precio, según Parasuraman y Berry (1993).

Estas conclusiones al ser llevadas al campo educativo sentencian que las expectativas generan valor al servicio educativo, que serán corroboradas por el estudiante en el proceso de su permanencia en la institución universitaria, además confirma que las expectativas se adecúan en función a sus necesidades.

Para reconocer determinantes que convierten a las expectativas en parte fundamentales de un servicio de calidad, es trascendental identificar sus características, estas son las siguientes:

- No ser estáticas, ya que cambian constantemente en el tiempo, principalmente en la medida que crece la competencia.
- Proporciona información que permite descubrir lo que los usuarios esperan, por lo que llegó a determinar lo que sería un servicio de calidad.
- Constituyen estándares contra los cuales se mide las actuaciones de las empresas de servicio, por lo que llega afectar los resultados al evaluar su calidad.

Respecto a las características propias de las expectativas, la literatura ha mostrado que existe un buen nivel de consenso sobre el rol que desempeñan al momento de valorar los servicios, incluido el servicio educativo.

En ese sentido, diversos autores han destacado, principalmente, el hecho de que un cliente-estudiante valora un servicio sobre la base de algún modelo interno que se formó antes de la experiencia de ese servicio (Zeithaml, et al, 1993; Caetano, 2003; Ortega, 2015).

Sin embargo, es importante reconocer que, si bien las expectativas cumplen un papel trascendental en la evaluación del servicio educativo, se debe tener mucho cuidado, como han mencionado Lovelock y Wirtz (2015), de ser consideradas en mercados poco competitivos donde los clientes tienen limitaciones de acceso al servicio o de libre elección, porque “sería difícil afirmar que el servicio recibido, verdaderamente sea de calidad” (p. 423).

La gestión adecuada de las expectativas ha permitido elaborar y aplicar estrategias que mejoren la percepción del servicio, por ejemplo, en el caso educativo, al comprender que la descripción del proceso en la prestación del servicio al estudiante generará en este la fiabilidad necesaria para elevar su nivel de valoración y por lo tanto su sentido de pertenencia, entre otros aspectos positivos.

### **2.2.2. Percepción**

Ortega (2015) ha referido lo siguiente:

El desempeño relevante de una universidad... es el que percibe el alumno, no el que esta le proporciona en su conjunto. Es decir, por mucho que una universidad piense que ofrece una buena educación..., si el estudiante no cree que así sea, querrá decir que la IES debe plantearse acometer cambios, para mejorar su percepción (p. 188).

Así de importante ha sido conocer y entender el rol de las percepciones en el servicio educativo.

Grande (2007) mencionó que las percepciones son todo un proceso y estableció una diferencia entre la percepción en el consumo de un bien y un servicio. Ha dicho que, al producto tangible, se le identifica atributos significativos y sociales, pero la percepción del individuo al consumir un servicio cambia, puesto que le solicita un mayor esfuerzo, haciéndolo más crítico y exigente.

En el contexto organizacional, el autor en mención refirió que “las percepciones cobran importancia porque es a partir de ellas, que la calidad en el servicio adquiere realidad” (pp. 154-157). Donde el estudiante obtenga una percepción positiva lo vuelve más concienzudo al momento de valorarlo.

Un aspecto significativo en los estudios sobre la percepción fue la elaboración de juicios como característica básica. Se ha descrito a la percepción como un proceso no lineal de constante interacción entre el estímulo y la respuesta en donde el individuo y la sociedad tienen un papel activo en la conformación de las percepciones.

Esto último ha sustentado la idea de Zeithaml, et al (1993), quienes aseveraron que “solo aquellos que han percibido un servicio pueden valorarlo” (p. 36).

Esta afirmación llevó a la conclusión que resulta ineludible obtener niveles de valoración cuando se trabaja con la variable percepción en estudios de correlación.

Se ha podido conceptualizar a la percepción como un proceso mediante el cual una persona estructura, elige y analiza la información recibida de sus órganos sensoriales, afectado por estímulos que forman una imagen valiosa y racional del mundo.

Por lo tanto, se trata de un proceso activo por el que “los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos para darle significado a su entorno” (Robins y Judge, 2009, p. 139).

En el ámbito educativo se afirma como un proceso que hace tangible el servicio de educación a través de la interacción directa entre el estudiante y la evidencia física institucional con el objetivo de obtener beneficios educativos (Caetano, 2003).

Por lo tanto, resulta primordial, en este tipo de estudios, identificar los niveles de percepción para poder determinar si el servicio educativo cumple o no con lo que espera el estudiante, este resultado determinará la calidad del servicio.

Si los niveles de percepción son inferiores a las expectativas, entonces el servicio educativo tiene carencias, si iguala a las expectativas entonces cumple lo que se esperaba, pero si logra superar a las expectativas se estaría hablando entonces de la existencia de calidad educativa (Matínez y Zavaleta, 2013); así quien define si hay o no calidad en el servicio educativo viene a ser el estudiante y no la institución universitaria (Basantes, 2017).

Un concepto propio del *marketing*, que por su adaptabilidad de aplicación al servicio educativo ayudó a comprender mejor el papel de la *percepción* en la

valoración del servicio recibido es el valor percibido por el Cliente CPV. Kotler y Armstrong (2012) lo definieron de la siguiente manera:

La diferencia entre la evaluación que el cliente hace respecto a todos los beneficios y todos los costos inherentes a un producto... [sic] se basa en la diferencia entre los beneficios que el cliente obtiene y los costos en que incurre. (p. 125)

Este concepto, que utiliza el término cliente, puede ser reemplazado sin ningún inconveniente por el término estudiante, ya que en esencia la educación es un servicio, así el cliente es un estudiante que evalúa todos los costos que implica el servicio educativo que recibe, y mide lo que obtiene considerando sus determinantes como son el costo monetario, tiempo, energía y salud mental, entre otros.

La comprensión holística de la *percepción* ha implicado también considerar el concepto de calidad percibida del servicio, utilizado en el estudio realizado por la Universidad del Valle de Colombia (2012), que lo ha definido como “los aspectos que más utilizan los clientes para evaluar un servicio” (pp. 9-10). A dicho concepto, se le reconoce como el nivel de abstracción más alto sobre cualquiera de las particularidades específicas del producto, capaz de ser medido y que incide en evaluar el proceso más que el resultado.

En su análisis sobre las *percepciones* respecto a la educación percibida, Ortega (2015) concluyó que el estudiante, a partir de todo el proceso vivido sobre su experiencia universitaria inicial, evaluará lo que percibe de la universidad, y que a lo largo de su permanencia continuará haciéndolo, pero ahora a partir de lo que recibe.

Así mismo, el Sineace (2013) reconoció que la *percepción* es una variable capaz de ofrecer información rotunda sobre la calidad de la educación superior, y que desempeña un rol importante que abre la posibilidad de admitir más de un concepto sobre calidad en educación superior, además de ofrecer información sustancial para la toma de decisiones.

Esta investigación considera a la percepción en su concepto más básico, puesto que como se ha podido evidenciar, así se ha desarrollado en campos relacionados al *marketing* en general y a la teoría de los servicios en particular y desde estos campos de estudio su adaptación a la educación, ahondar en conceptos más profundos nos llevaría a aspectos muy particulares que no son objeto de análisis en esta investigación.

### **2.2.3. Servicios**

Fontalvo y Vergara (2010) definieron a los *servicios* como un “proceso que genera bienes intangibles” (p. 23), a decir de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) son “prestaciones y experiencias más que objetos” (p. 17). Su objetivo es otorgar bienestar a los clientes.

En ese sentido, por ejemplo, una empresa dedicada a proporcionar servicios educativos brinda un plus que se manifiesta en conocimiento e información que se genera desde la interacción que mantiene con sus clientes que vienen a ser los estudiantes.

La categoría *servicio* fue considerada de manera general como un producto, pero que tiene un atributo que lo diferencia: es intangible.

Kotler y Keller (2012) refirieron que se trata de cualquier acto o función que una parte ofrece a otra, y que no implica sentido de propiedad sobre algo y cuya producción podría estar vinculada o no a un producto físico.

En este sentido, se pudo articular esta definición con la diferenciación conceptual que hizo Grande (2007), entre producto y bien, en donde el producto se divide en servicio (intangible) y bien (tangible), de manera que “los servicios son una prestación, un esfuerzo o una acción que se integra al adquirir un bien” (p. 26).

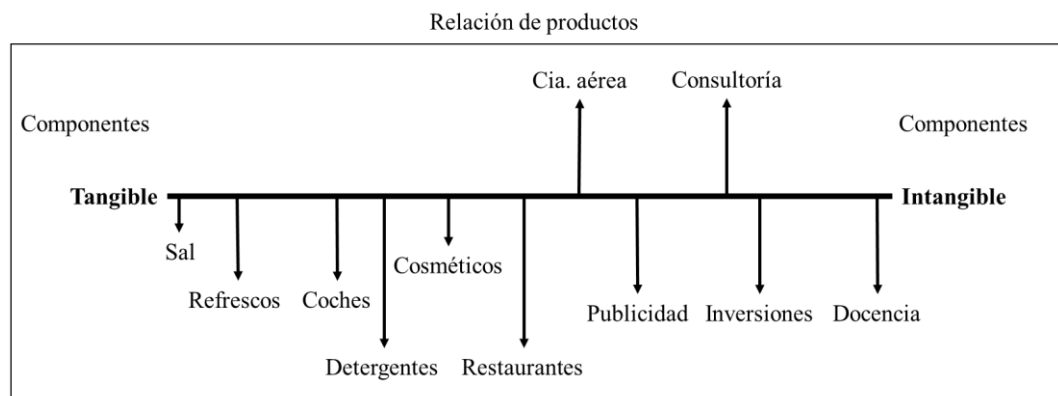


Figura 1. Relación de productos.

La figura fue tomada del texto *Marketing de los servicios*, la cual ha mostrado cuatro categorías de productos: hacia la izquierda son productos más tangibles; hacia la derecha, el producto se vuelve más intangible (Grande, 2007).

Lovelock y Wirtz (2015) han definido a los *servicios* como los siguientes:

Actividades económicas que se ofrecen de una parte a otra, las cuales generalmente utilizan desempeños basados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otros bienes de los que los compradores son responsables (p. 15)

Afirmaron que los servicios varían en función al tipo de actividades donde se produzcan. Además, resaltaron dos detalles de estos, por un lado, los servicios se

experimentan, no se poseen y, por otro lado, un producto de servicio crea valor para el cliente pues puede llegar a medirlo. Dichos autores, han destacado la importancia de saber, con anticipación, lo que queremos que el cliente perciba.

Caetano (2003), por su parte, mencionó que la prevalencia de la economía actual ha convertido a los servicios en un factor relevante para todos los agentes económicos, “he allí la razón de su gran variedad e importancia que está indivisiblemente asociado al producto” (pp. 42-43).

Como se ha visto, los servicios abarcan una serie de componentes que lo hacen multidimensional, únicos al momento de querer dirigirlo hacia un campo de estudio determinado, exigente en cuanto se sabe el rol que juegan actualmente en el proceso económico y sutil cuando se trata de orientarlo al sector educativo, pues es la intangibilidad su más notoria cualidad, la que hace la diferencia al ofrecerse como un producto de valor duradero.

A esto, se ha podido añadir que los servicios en las últimas décadas se relacionan aún más con el concepto de calidad, esto debido a los niveles de competitividad y exigencia de quienes lo requieren.

*Niveles.* Los trabajos de Kotler y Keller (2012) identificaron cinco niveles en los servicios como producto. Mencionaron que estos, en conjunto, adicionan progresivamente más valor para el consumidor.

El primer nivel se inicia con el valor fundamental para el cliente, orientado a resolver necesidades y problemas. Ante esto, se ofrece lo que el consumidor necesita, a partir de la pregunta: ¿qué está adquiriendo realmente el consumidor?

El segundo nivel consiste en convertir la resolución del problema o la satisfacción de la necesidad en un producto real. En el tercer nivel está el producto esperado que ofrece beneficios adicionales de lo que se requiere. (Kotler y Keller, 2012).

En el cuarto nivel encontramos al producto ampliado que excede las expectativas del cliente y, por último, en el quinto nivel se encuentra el producto potencial que satisface al consumidor y que va más allá al buscar diferenciar su oferta (Kotler y Keller, 2012).

*Categorías.* Fontalvo y Vergara (2010) identificaron categorías en los servicios, basándose según los diversos sectores empresariales en los que se desenvuelven. En este grupo se encontraron los “servicios educativos, de salud, bancarios, público, entre otros” (p. 25).

*Clasificación.* Los autores Kotler y Armstrong (2012) clasificaron a los servicios en su esencia más general, es decir, como un producto, basándose en el afán progresivo de su elección por parte del consumidor.

La clasificación que propusieron fue la siguiente:

- De conveniencia, son de adquisición cotidiana, exige un mínimo esfuerzo en su elección.
- De compra comparada, exige empeño y tiempo para su elección, incluye calidad, precio y estilo, aquí podríamos ubicar al servicio educativo.
- De especialidad, el adquiriente implica un esfuerzo en cuanto a inversión de tiempo y dinero haciendo especial el consumo.

- No buscado, desconoce su existencia o simplemente no piensa obtenerlo (Kotler y Armstrong, 2012, p. 227).

Otra clasificación sobre los servicios fue hecha por Grande (2007), quien advirtió sobre la dificultad de organizar los servicios reconociendo que existen diferentes formas de poder hacerlo.

En la clasificación hecha tanto por Kotler y Armstrong como por Grande se consideró el modelo de este último como el más pertinente para efectos de este estudio; puesto que se tomó en cuenta la naturaleza más específica de los servicios, además entre su criterio de clasificación y características es la que mejor se adapta.

CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS				
Criterios	Por su naturaleza	Por el sector de actividad	Por su función	Por el comportamiento del consumidor
Características	Se Fundamenta en el objeto de su actividad. Descriptiva, incompleta y confusa, no se llega a conocer el grado de tangibilidad o heterogeneidad de los servicios.	De Browin y Singelmann (1978), utiliza criterios de destino y a quién o quiénes benefician el producto.	De Cuadrado y Del Río (1993), orientada a la actividad propia de su desarrollo.	Centrado en el proceso de adquisición del producto, desde la frecuencia de su uso hasta el grado de complejidad al decidir obtenerlo.
Grupos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salud.</li> <li>- Financieros.</li> <li>- Profesionales.</li> <li>- Hostelería, viajes y turismo.</li> <li>- Relacionados al deporte, arte y diversión.</li> <li>- Públicos, semipúblico, y organizaciones sin fines de lucro.</li> <li>- De distribución, alquiler, leasing.</li> <li>- Educación e investigación.</li> <li>- Telecomunicaciones</li> <li>- Personales y de reparaciones y mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De distribución.</li> <li>- De producción.</li> <li>- Sociales.</li> <li>- Personales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión y dirección empresarial.</li> <li>- De producción.</li> <li>- Información y comunicación.</li> <li>- Investigación.</li> <li>- De personal.</li> <li>- Operativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De conveniencia.</li> <li>- De compra.</li> <li>- De especialidad.</li> <li>- Especiales.</li> <li>- No buscados.</li> </ul>

Figura 2. Clasificación de los servicios.

La figura ha mostrado un cuadro con la clasificación de los Servicios, según diversos criterios, que se encuentran en la obra *Marketing de los servicios* (Grande, 2007).

En los siguientes párrafos, se han abordado todo lo concerniente a las características de los servicios, con el fin de señalar todo aquello que lo hace único y peculiar.

Las investigaciones han descrito que los servicios, por ser intangibles, no pueden ser almacenados, que el contacto con el cliente forma parte integral del mismo, su práctica requiere de mucha mano de obra y que están conectados generalmente a un bien.

Encaminada hacia la educación superior, Aguilera (2017) adujo que como servicio de bien público deben darse condiciones de igualdad para su acceso sin importar la lógica del mercado.

Lovelock y Wirtz (2015) mencionaron que, debido a su peculiaridad, los servicios afectan el comportamiento de los consumidores ya que son difíciles de visualizar y comprender. Además, su adquisición siempre va acompañada de un riesgo percibido.

Por su naturaleza, los servicios permiten a los usuarios participar en la coproducción adquiriendo un rol de “empleados parciales”.

En el caso de la educación, podría aplicarse cuando un estudiante debe cumplir con una labor académica encomendada, además su distribución puede darse a través de canales no físicos como internet (Lovelock y Wirtz, 2015).

Sobre esto último, se pudo deducir que la adquisición de un servicio no implica la posesión sobre un bien, su valor se genera a partir de su utilidad, en donde también se considera el factor tiempo.

Entonces, el obtener algunos servicios, como los servicios educativos, pueden convertirse en los más importantes de nuestras vidas, por lo que, si una organización de educación superior con visión fusiona el brinda un bien con el servicio, estaría asegurando su éxito.

*Características.* Se ha reconocido, en el trabajo de Ferrell y Hartline (2012), una síntesis propicia para referenciar las características de un *servicio*:

- Intangibilidad, el servicio es ofrecido como una promesa, los estándares para su medición son casi inexistentes, no hay propiedad sobre un servicio.
- Producción y consumo simultáneo, el cliente o sus bienes deben mostrarse al ejecutarse el servicio, los elementos intrínsecos como los empleados, tienen un papel fundamental al establecer acciones recíprocas con los consumidores, presentan dificultades al distribuirse.
- Caducidad, un servicio no usado se pierde, la demanda y las instalaciones de un servicio son susceptibles al tiempo y uso.
- Heterogeneidad, su consistencia varía según quien lo consuma, el tiempo y lugar, se complica al darle un precio puesto que puede variar de acuerdo con la particularización de su entrega.
- Relaciones basadas en los clientes, dependen de la satisfacción sostenible de los clientes.

Una cuestión básica al adquirir un servicio ha sido la confianza, y esta puede ser generada si se da un uso agregado del servicio, a esto se le conoce como garantía, solo así conduciría a lo que Cortés (2014) ha descrito como una “actitud que se relaciona con el nivel más elevado del servicio, calidad del servicio” (p. 123).

***Gestión de servicios.*** Cuando se ha hablado de gestión de servicios, se hace referencia a un proceso que presenta dos situaciones: la primera, reconocer las características de los servicios; la segunda, tomar en cuenta estas particularidades y direccionar acciones hacia el logro de resultados satisfactorios para todos los involucrados en su adquisición.

Es muy importante entender que el consumidor, luego de la experiencia, lo evaluará de acuerdo con cómo lo haya percibido (Oliveira, 2009).

La consecución de resultados satisfactorios ha radicado siempre en saber medir el servicio, por ello, “resulta trascendental un constante efecto retroactivo sobre el servicio prestado” (Fontalvo Herrera y Vergara Schmalbach, 2010, pp. 41-42).

La gestión del servicio ha estado orientado a la búsqueda de la calidad, entendida como estrategia competitiva, que creará entre otras cosas: fidelidad, confianza y crecimiento.

Como proceso ha implicado innovación en todos sus aspectos, desde una organización con excelencia operativa hasta las formas de comunicación asertiva con los consumidores (Galviz, 2011).

Tomando en cuenta lo que mencionaron Zeithaml, Parasuramán y Berry (1993) sobre el servicio, se pudo deducir que la gestión del servicio consiste en regir de manera estratégica la brecha entre las expectativas y percepciones de los clientes.

En la educación, se debe considerar que cada institución es una realidad muy particular pues responde a múltiples exigencias.

La guía IWA 2 (2001) ha reconocido estas características, y su recomendación respecto a la gestión del servicio educativo fue bastante singular, pues ha sugerido que sea el método más asequible y de sencilla ejecución, ya que su norte es el logro de los objetivos propuestos que mostrarán mejoras en el proceso tomando en cuenta la participación de todos los actores involucrados.

Se ha afirmado que la gestión del servicio educativo superior como proceso, está orientada al logro de objetivos que nacen de los idearios institucionales concordantes con las exigencias reales de la sociedad (Consortio de Universidades, 2005), sometidos a constante evaluación con tiempos delimitados con el fin de obtener medidas sobre sus fortalezas y deficiencias.

Estos resultados llevarán a cabo importantes reformas que satisfagan, primero a los integrantes de las comunidades universitarias y, en consecuencia, repercutirá en la sociedad en la que se ha desarrollado.

El peligro de no gestionar de manera conveniente el servicio en la educación superior será que lo llevará de manera indefectible a una disfuncionalidad ante la sociedad (Aguilera, 2017).

#### **2.2.4. Educación superior**

Según ha referido la Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (RIACES) es el tercer nivel del sistema educativo, estructurado en dos niveles, se efectúa en las instituciones de educación superior (IES), que es la universidad la más notable y habitual de ellas (RIACES, 2004).

Para el Consortio de Universidades (2005), es la cima del proceso educativo, el cual conduce a un grado académico o título profesional a nombre de la nación, lo encarnan “las instituciones de educación superior tales como universidades, institutos superiores tecnológicos, institutos superiores pedagógicos e institutos armados” (p. 96).

En esencia, ha mencionado Caetano (2003) que la educación más que un servicio es acción, y que entre sus propósitos se encuentran el desarrollar y potenciar competencias y capacidades en el discente.

Asimismo, se entiende que el servicio básico en la educación vendría a ser la adquisición de conocimientos o aprendizajes como producto (Ropa, 2014). Esto se complementa con bienes que forman parte del espacio educativo.

Se ha referido, además, que en la acción educativa se da la interacción entre productor-universidad y consumidor-estudiante (Larios-Gómez, 2014).

La naturaleza intangible de la educación la clasifica como un servicio único yuxtapuesto en todos sus niveles, por lo tanto, menciona Oliveira (2009), que “debe esforzarse por identificar las expectativas y necesidades de sus clientes, que son los estudiantes” (p. 140).

Al conceptualizar la educación superior, Ortega (2015) ha mencionado que se debe iniciar desde la idea generalizada sobre lo que es educación como servicio, a partir de ello, se puede definir a la educación superior, tomando en cuenta su categoría de servicio como los beneficios percibidas por el estudiante que incluyen procesos etéreos como los siguientes: la enseñanza aprendizaje, la investigación, formación docente y otros evidentes, los cuales conformarían el conjunto de bienes ofrecidos en la consecución de un grado académico.

Esta relación de lo sutil y lo palpable llega a generar, en quienes lo adquieren y experimentan, conclusiones objetivas capaces de ser evaluadas y adaptadas a diferentes realidades, siempre con la finalidad de mejora continua.

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu) ha definido al servicio educativo universitario, como parte del sistema educativo superior, es decir, como un servicio público exclusivo de aquellas que cuentan con licenciamiento, cuyo fin es la “formación profesional e integral del estudiante, que sumen al crecimiento sostenible del país” (p. 9), y que según la Ley Universitaria, Ley n° 30220 (2014) acoge a la educación como “derecho fundamental y servicio público esencial” (p. 6).

Así, la educación superior no debe centrarse únicamente en aleccionar. En ese sentido, Larios-Gómez (2014) mencionó que es su deber orientarse en inquirir mejores perfiles de servicio encaminados a la sociedad, y para ello debe conocer las necesidades y expectativas de las mismas.

Así mismo, Aguilera (2017) ha señalado que la educación superior se convierte en un servicio social que encamina el cumplimiento de aspiraciones individuales y colectivas, pertinentes al desarrollo de las sociedades.

Finalmente, Cuenca (2015) ha planteado que la Educación Superior obtiene un rol importante al ser participe en la disminución de brechas sociales y la construcción de justicia social.

Por tanto, la universidad, como una de las instituciones de educación superior más longevas de la humanidad, ha confrontado a lo largo de su historia el brindar ofertas académicas continuas y sobre todo excelentes, que satisfagan las perspectivas que las sociedades se generan sobre ellas, esta es una razón por la cual siempre, como parte de su naturaleza, deben estar constantemente innovando en lo que brindan.

La educación superior y todo lo que comprende, ofrece servicios y como consecuencia, se produce el intercambio de valor y el valor percibido, ya sea de forma individual o colectiva (Larios-Gómez, 2014).

El adquirir un servicio siempre involucra un nivel de desigualdad (Lovelock y Wirtz, 2015); por ello, los estudiantes buscan, con el objetivo de disminuir su inseguridad, calidad y eficacia en la institución de educación superior, pues en el presente se exige competitividad como esencia de las universidades.

Oldfield y Baron han sostenido que reparar en la corroboración de los estudiantes, sobre el servicio que recibe, ha permitido encontrar aspectos más cercanos a la calidad, que cumplir con las exigencias de supervisión y evaluación (citado en Ortega, 2015).

#### **2.2.5. Servicio educativo en universidades**

Los estudios han demostrado que la educación es un servicio requerido por múltiples consumidores que precisan una gestión bastante cuidadosa y rigurosa, debido a que, por la demanda, se ha convertido en un sector altamente competitivo.

El demandar el servicio con altos niveles de valoración no implica solo al estudiante, sino también a la sociedad en su conjunto, porque la educación sirve a las necesidades y deseos de ella (Magaña, Aguilar-Morales y Aquino, 2017).

El estudiante como eje del desarrollo del servicio juega un rol activo, esta característica muy importante lo relaciona directamente a la teoría pedagógica constructivista.

Caetano (2003) aseguró que la competitividad y las nuevas tecnologías hacen que la educación superior sea sometida a exigencias aún mayores y que estas

se incrementarán ya que de ella saldrán los futuros líderes laborales, es así que el proceso de formación del servicio educativo universitario tiene el deber de ubicarse por encima de las expectativas estudiantiles y sociales.

Los servicios educativos que brindan las universidades no están alejados de la competencia por clientes (estudiantes) y, por lo tanto, sujetas a críticas dirigidas a la institución como unidad ejecutora del servicio.

Ortega (2015), en su discurso teórico, mencionó que el servicio educativo en educación superior involucra procesos académicos que se desarrollan en diferentes entornos, la investigación, formación docente, servicios de apoyo entre otros, ofrecido por la universidad.

Esta consideración condujo a ubicarlo dentro de la teoría sistémica de la administración y así comprender que al momento de relacionar lo que espera el estudiante con lo que percibe, genera niveles de valoración que se caracterizan por su tendencia inductivo-deductiva, pero que en esencia para el alumno el servicio educativo que ofrece la universidad es global y sistémico.

La esencia intangible de la educación universitaria recurre a una dimensión que le pueda asegurar el cumplimiento de su misión, la confianza, esta producirá en el estudiante el hecho de que la institución que les va a enseñar sea capaz de darles una nueva capacidad, fortalecerla y consolidarla para que su desempeño en la sociedad cubra las necesidades requeridas y su desarrollo personal sea continuo y pleno (Espinoza, Rojas y Minte, 2018).

Esta certeza teórica permitió construir una definición, el servicio educativo en las universidades es un proceso amplio y diverso, con el deseo de lograr la

consecución de una nueva capacidad y por otro el perfeccionamiento de una capacidad ya existente sobre un educando, que se complementa con elementos tangibles (infraestructura, personal administrativo y docente, medios y materiales educativos) para su éxito.

La educación superior se desarrolla a través del servicio educativo que brinda, por su propia naturaleza como servicio presenta las siguientes características (Ortega, 2015, p. 132):

- *Intangibilidad.* Viene a ser lo más característico que posee, lo hace complejo, que es la experiencia y reputación cualidades que sobresalen al valorarlas.
- *Heterogeneidad.* Referido a la variedad de relaciones que el estudiante puede establecer con y en la universidad, que generan niveles de personalización variados de los servicios educativos (virtuales, presenciales).
- *Inseparabilidad entre producción y consumo.* Aquí se da la interrelación del estudiante con todos los actores humanos que forman parte de la institución universitaria, destacando como la más importante la que se da entre estudiante-profesor, se manifiesta por excelencia cuando se da cada encuentro educativo, donde este se vuelve único en el sentido más estricto, puesto que podría repetirse, pero nunca ser igual.

Es notoria en esta característica el protagonismo que adquiere el estudiante, este protagonismo lo convierte junto al personal (administrativo y docente) como elementos que afectan el resultado del servicio educativo

- *Perecedera*. El servicio educativo se da en un tiempo y espacio dado, luego de esto la experiencia cambia, puede repetirse, pero nunca ser igual, un estudiante no puede devolver una mala atención recibida de algún personal administrativo, ni devolver una clase de un profesor que estuvo incompleta porque llegó tarde al aula; así el servicio educativo caduca.

El servicio educativo en educación superior al ser sometido a procesos de medición ofrecerá niveles de valoración como resultado de un análisis de cada dimensión que forma parte del proceso educativo, pues como se ha visto es inductivo-deductivo, mide cada dimensión para luego brindar conclusiones generales sobre el servicio educativo de manera global, sobre el conjunto total de servicios.

Esto justificó y consolidó el empleo de un instrumento que cumpla con las características descritas, que entregue resultados holísticos al valorar el servicio educativo.

#### **2.2.6. Calidad**

Las investigaciones sobre calidad son abundantes, así como las maneras en las que se le puede definir y caracterizar, por ello, para este estudio la literatura que se ha utilizado se ha enfocado a la educación como servicio, y por ello, este apartado ha sido abordado, en ciertos aspectos, dentro de los estudios del *marketing* en general y del *marketing* educativo en específico.

*Definición y características*. Fontalvo y Vergara (2010) la definieron como el “cúmulo de características propias de un producto que sea capaz de cubrir las exigencias y expectativas de los usuarios” (p. 22).

Picardo (2005), reconoció que la definición de calidad relacionada a la educación es bastante sutil ya que en cuanto a su “valoración sería suficiente un punto de vista personal” (pp. 37-40), esto lo podemos notar en el concepto que utiliza la norma internacional ISO 9000 (2015), que la define como un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren aptitud de satisfacer necesidades explícitas o implícitas.

En esta senda el Consejo de evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación superior universitaria CONEAU (2009), mencionó que la calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (p. 3).

Grande (2007) aludió que la calidad vendría a ser la medida de la excelencia de un producto y que la vinculación entre las expectativas con las percepciones ha permitido evaluar la calidad del servicio; en consecuencia, cuando las percepciones superen las expectativas habrá calidad y cuanto más diferencia a favor de lo percibido haya, la calidad será mayor.

Además, se reconoce su carácter multidimensional, cuyo origen según Zeithaml, et. al. (1993), han sido las necesidades personales, formación de expectativas y la experiencia.

Así mismo, se ha identificado que la calidad presenta dimensiones que están correlacionadas y pueden sintetizarse en cinco: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Por lo tanto, la calidad del servicio viene a ser la extensión de la divergencia que hay entre las expectativas y las percepciones de los clientes (Zeithaml, et al, 1993).

A su vez, Senlle y Gutiérrez (2005) reconocieron a la calidad como un proceso complejo que involucra a todos los actores, principalmente a los proveedores del producto. Han recalcado la importancia de la satisfacción de las expectativas del cliente en la educación.

En este proceso se identificó tres tipos de clientes: el primero es el estudiante, el cliente secundario es la familia y, por último, la sociedad como cliente terciario.

En cuanto a la calidad del servicio educativo, aseveraron que, si los diferentes niveles educativos no dan satisfacción a sus clientes, si no desarrollan sus competencias, no existe calidad, en consecuencia, se convierten en responsables de la problemática que presenta el cliente terciario, la sociedad.

Ishikawa (1994), tomando en cuenta la heterogeneidad de la calidad, identificó dos direcciones para ella: la primera la denominó “calidad dura”, orientada a los bienes; y a la segunda la designó como “calidad blanda”, enfocada a los servicios.

De esta manera, ha definido implícitamente a la calidad como un proceso hacia la satisfacción del cliente que genere, principalmente, confianza. Ha mencionado, además, que esta definición, si bien nace para los bienes, no tiene ningún problema en aplicarse a los servicios.

Este autor, ha referido que la calidad posee cuatro aspectos: calidad en su sentido más estricto, coste, entrega y servicio. Este último es el que llega a determinar los niveles con los que serán evaluados los productos y, por lo tanto, saber si el proceso fue o no de calidad (Ishikawa, 1994, pp. 17-20).

En el desarrollo de su proceso histórico, el ser humano siempre ha buscado satisfacer sus necesidades, y en ello, fue definiendo la palabra calidad de acuerdo con las circunstancias que lo rodeaban, valorando al producto según la utilidad que le proporciona.

Con el transcurrir del tiempo, generó expectativas mayores, que cubrían no solo lo requerido en el momento, sino que, además, las pertinentes sean trascendentes y tengan un impacto que escape del nivel individual, para que deban favorecer la satisfacción colectiva, por lo tanto, deberá ser excepcional, total (Tarí, 2000).

Se ha entendido entonces que la calidad no es una novedad, sino un compromiso que acarrea la búsqueda de mejoras continuas comprometiéndose con la excelencia, cuyo objetivo es satisfacer de manera oportuna las exigencias del mercado (Cortés, 2014).

La calidad no solo busca satisfacer las expectativas del consumidor, sino que también busca atraerlo y retenerlo en un ambiente competitivo (Galindo y Vásquez, 2013).

Por tanto, la calidad es la que hace la diferencia y sus resultados siempre se ven envueltos en aspectos que redundan en un bienestar individual y colectivo, en el caso del servicio educativo, este será de calidad si trasciende a nivel social,

proporcionando las exigencias que conllevan al desarrollo sostenible y globalizado, sin convertirse en una isla sino más bien integrado y competente en la aldea global.

Para perfilar el proceso que implica calidad ha sido imprescindible notar que el Sistema de Gestión de la Calidad, la norma ISO 9001 (2015) ha mencionado que las organizaciones definan todo aquello que es conveniente para sus objetivos, por lo tanto, estas deben realizar el requerimiento y revisión de la información sobre las expectativas de los interesados.

A su vez, Chacín (2016) la definió como todo aquello que comprenda una serie de acciones que orientan a las organizaciones en el proceso de reconocer sus objetivos, para poder definir el curso y procedimientos necesarios con el fin de obtener rendimientos anhelados.

Entonces, se vuelve imprescindible conocer las expectativas y percepciones para poder tomar decisiones que conduzcan hacia servicios de calidad; y que permiten, por lo tanto, asegurar la calidad entendida como eficacia en la gestión (RIACES, 2004).

***Calidad del servicio en Educación Superior.*** La Unesco (1998) reconoció a la calidad de la enseñanza superior o calidad en educación superior, como un concepto pluridimensional que involucra varios aspectos intrínsecos a su quehacer, apuntando a la dimensión internacional que debe lograr.

En ese sentido, la RIACES (2004) sentenció que es muy complejo universalizar una definición respecto a la calidad en educación superior, puesto que parte de diversos campos de acción que involucran varias dimensiones (citado por Magaña, Aguilar-Morales y Aquino, 2017).

La educación superior ha sido estudiada desde el papel transformador que tiene en la sociedad y, en sus diversos análisis, se ha entendido que su adaptación es de vital importancia y que la calidad, que siempre ha sido parte de ella, ahora debe hacer más tangible su servicio en la construcción de colectivos competitivos.

Los estados exigen de ella estándares cada vez más contextualizados al proceso económico, ya que dentro de este proceso es donde se han desarrollado aquellos que recibieron el servicio educativo.

Además, se ha dado un compromiso de financiación que tiene a la calidad como garantía de su desempeño y que, para ser más competitiva en el mercado, debe ser flexible y adaptable (Sineace, 2013).

En ese sentido, Benavides, León, Haag y Cueva (2015) han mencionado que la calidad se determina en conformidad con el costo que representan, sumados a la reputación de la institución y la conveniencia laboral de sus egresados.

Para tener una visión integral sobre este tema es necesario especificar algunos aspectos sobre calidad educativa. Es decir, entender a “la calidad en educación como un proceso cuyo fin es lograr el desarrollo integral de la persona humana, prepararlo para la vida y el trabajo” (Díaz, 2015, p. 316).

Dicho proceso es articulado en todos sus niveles y que según la Ley General de Educación N.º 28044 (2003), le permita continuar aprendiendo durante toda la vida, y así aporte al desarrollo sostenible de las naciones (citado en Sineace, 2016).

El Centro Interamericano de Desarrollo (CINDA) (2016) definió a la educación superior universitaria como un proceso conducente al logro de su visión y misión y a la formación de su consistencia externa.

Cuenca (2015) reconoció en la educación superior un doble rol importante en la sociedad: el primero, consiste en impulsar la industrialización mediante el ejercicio laboral de individuos preparados, competentes; y, el segundo, vendría a ser una consecuencia, es decir, el incremento de la clase media, beneficiando a la movilización social y al crecimiento económico.

En los últimos años, el estado, respetando el rol social que cumple la educación superior, buscó proveer al país de un sistema educativo superior de calidad y pertinente a las exigencias nacionales y articuladas al mundo (Sineace, 2013), las cuales permitirán un mayor equilibrio en la distribución de las ventajas de desarrollo, mejorando la equidad sin comprometer la calidad; asumiendo, por lo tanto, el rol de garante de la calidad educativa (Minedu, 2015).

Siguiendo la lógica de este apartado, se ha podido notar que las instituciones nacionales regentes de la educación superior no son ajenas a lo visto en sus definiciones.

Así, la Sunedu (2015) definió a la calidad en educación superior como “el grado de ajuste entre las acciones que lleva a cabo la universidad o programa académico para implementar las orientaciones contenidas en la misión y propósitos institucionales, y los resultados que dichas acciones obtienen” (p.15).

El Decreto Supremo N° 016-2015-Minedu (2015) lo conceptualizó como los siguientes:

La búsqueda de la excelencia a través del esfuerzo continuo que se hace visible en la eficiencia de los procesos, en la eficiencia de los resultados y

en la congruencia y relevancia de estos procesos y resultados con las demandas y expectativas sociales (p. 12).

El Sineace (2013) adoptó la definición de Nicholson (2011): “Capacidad para cumplir con el propósito de cada institución educativa cuya base es la flexibilidad intrínseca que desarrollará la capacidad de las instituciones educativas superiores para medir su calidad y lograr sus objetivos” (p. 19).

La literatura sobre la calidad en educación superior y su evaluación que se recogieron por este estudio, son importantes ya que permitirán una comprensión más profunda y sustentable al momento de relacionar las expectativas con las percepciones de los estudiantes.

En ese sentido, el Consorcio de Universidades (2005) advirtió sobre el riesgo que implica realizar una definición estandarizada puesto que podría mostrarse restrictivo y contravenir a los propósitos de una educación superior integral.

A su vez, Yamada y Castro (2013), por su parte, aseguraron que la calidad en educación superior está orientada al desempeño que pueda lograrse en el mercado laboral, pues se trata de un proceso que trasmite conocimientos y brinda herramientas específicas, cuyo propósito es combinar las habilidades que ya tiene el estudiante para realizar actividades valoradas en el mercado de trabajo.

El Minedu (2015) mencionó que la calidad universitaria será medida y evaluada desde la perspectiva de sus actores, sus recursos y sus procesos a partir de

seis categorías: docente, estudiante, disciplina y programas profesionales, infraestructura, servicios de apoyo, extensión y proyección social.

Al respecto Cortés (2014), afirmó que, para lograr calidad educativa, la institución que tiene como cliente al estudiante debe siempre apuntar a su satisfacción, ya que esto no solo es el fin del servicio, sino también un medio para el control y la retroalimentación.

Según ha señalado Grande (2007), las instituciones deben tomar importancia al comportamiento del consumidor, a la relación que existe entre sus expectativas y percepciones, por lo tanto, las instituciones deben considerarlas prioritarias para diseñar planes de crecimiento que mejoren los niveles de calidad.

Díaz (2015) consideró este aspecto y mencionó que a ello se suman tres factores que intervienen en la calidad de la educación: los principios rectores de la universidad, el contexto social organizativo universitario y el entorno socio económico, cultural y académico.

Además, mencionó que cada vez se mide más la calidad en relación con dos aspectos: primero, la formación de los estudiantes que concluyen programas de formación académica, y segundo, la disposición institucional para generar las estrategias de mejora en esa formación. A esto, se integra la planificación y puesta en marcha de las estrategias para el cambio institucional (Díaz, 2015).

La evaluación de los procesos relacionados a la calidad de los servicios educativos arrojó resultados. Éstos tienen un objetivo y, por lo tanto, su gestión es esencial.

El sistema de gestión de la calidad para organizaciones educativas IWA2 (2007), propuso siempre un enfoque orientado al estudiante cliente, ya que parten de la lógica de que, las instituciones educativas dependen de ellos, por lo tanto, se debe generar sinergia en todo lo relacionado a su satisfacción, apuntando siempre en exceder sus expectativas.

El sistema de gestión de calidad en educación superior fue definido por el Sineace (2016) como un “conjunto de elementos del programa de estudios o instituciones relacionadas o que interactúan para establecer políticas, objetivos, relacionado con la calidad” (p. 35).

Saber gestionar la calidad en educación superior no solo es llegar a obtenerla, es también hacerla sostenible, trascendente, responsable y sobre todo superar las expectativas que la sociedad tienen sobre ella.

¿Qué ha sucedido cuando la calidad de las instituciones de educación superior no responde a las expectativas que deben satisfacer?

No ha generado regulación y se ha convertido en un elemento limitante del acceso a los estudiantes, contraviniendo a lo que señaló Cuenca (2015), quien aseveró que, todas las reformas de la educación superior exigen los más altos niveles de calidad en todas los modelos en las que estas pueden ser ofrecidas.

Se concluyó entonces, que hablar de calidad en educación superior, si bien es un tema controversial, es lograr altos niveles de conformidad sobre el servicio educativo de todos los involucrados en su proceso, partiendo del estudiante.

Al hablar de regulación responsable que garantice niveles óptimos de calidad, fue importante también comprender que una vez lograda esta, debe ser

sostenible y tener mecanismos que aseguren la calidad obtenida, en ese sentido, el aseguramiento de la calidad en educación superior puede evidenciarse en el nivel de impacto que tiene sobre los estudiantes, sobre su formación profesional y, en los docentes, sobre su capacidad académica y productiva (Sineace, 2013).

La Sunedu (2015) mencionó que el aseguramiento de la calidad educativa viene a ser un conjunto de mecanismos que garantizan y promueven la calidad de las instituciones de educación superior, cuyos propósitos pueden agruparse en tres categorías: Control de calidad (licenciamiento), garantía de la calidad (acreditación) y mejoramiento de la calidad.

Además, señaló que se debe mantener una relación directa con la pertinencia, equidad, responsabilidad social, diversidad cultural y con los contextos específicos en la que se desarrollan (Sunedu, 2015).

A estos podemos agregar lo que mencionó Díaz (2015), que propuso en sus conclusiones sobre cómo obtener calidad educativa universitaria: normatividad, conveniencia a la competencia global, revaloración de la educación y compromiso de los involucrados en elevar de forma sostenible la calidad.

Todo esto tendrá como resultado el desarrollo cultural, científico, tecnológico y ciudadano que satisfagan las necesidades de crecimiento del país.

Cabe precisar entonces que el primer paso para definir si el servicio educativo que ofrece la universidad es de calidad, se precisa conocer la interrelación de sus variables y dimensiones con el objetivo de lograr niveles de valoración que permitir en un próximo paso establecer categorías que identifiquen la calidad del servicio educativo.

### **2.2.7. Satisfacción del estudiante**

La satisfacción es una palabra de naturaleza polisémica y las investigaciones comprueban que es parte de la calidad (Sánchez, 2018). Se utilizó para indicar el nivel de efectividad reflejado en el grado de bienestar de la sociedad o del individuo.

De acuerdo con la teoría que se ha revisado a lo largo de este estudio, se ha visto que las organizaciones no deben limitarse solo a satisfacer las necesidades de sus clientes, deben ir más allá, deben superarlas.

La satisfacción del estudiante universitario según ha señalado Caetano (2003), más que definirla hay que comprenderla, ya que para una institución educativa superior es el centro de su acción, de ello dependen varios aspectos que al ser considerados permiten realizar gestiones exitosas.

Esta tendencia arroja resultados palpables, a tal punto, que llegan a condicionar la trascendencia institucional.

Al trasladar esta teoría al campo educativo, se pudo afirmar que la ausencia de satisfacción en el estudiante puede tener consecuencias adversas para la institución, generando malas referencias, prestigio cuestionado e incluso un mal rendimiento del estudiante.

En esa lógica, el Minedu (2015) consideró “al estudiante como centro del proceso educativo universitario ya que toda acción debe estar dirigida a su satisfacción” (p. 12).

Esta investigación desarrolló la relación entre expectativas y percepciones sobre el servicio educativo en una institución de educación superior universitaria,

por lo tanto, en congruencia se abordó también el concepto de satisfacción como un indicador primordial del servicio, ya que lograrla significaría, en términos del *marketing* de servicios “satisfacer al cliente”.

No se pretendió darle a la universidad un rango empresarial, ni tampoco afirmar que el estudiante es un cliente como tal (Román, Franco y Gordillo, 2014), pero si darles la trascendencia que tienen al valorar el servicio educativo, pues como han señalado Pérez y Alfaro (2003) son ellos quienes lo reciben, y por lo tanto son los que mejor pueden valorarlo, así su punto de vista otorga resultados a ser tomados en cuenta con el objetivo de medirlas y mejorarlas (citado en Román, Franco y Gordillo, 2014).

Por su parte, Ortega (2015) definió a la satisfacción del alumno de educación superior universitaria como un veredicto sobrio y vehemente a la vez, sobre el servicio educativo que recibe, valorándola de manera global desde la práctica cotidiana de su vida universitaria.

Por ello también mencionó que la satisfacción del estudiante conlleva a la generación de sistemas de gestión de calidad total dentro de las instituciones universitarias, ya que, al convertirlos en su principal actor educativo, se prioriza el conocer de su accionar dentro del proceso, considerándolo muy significativo, a esto lo llamó “enfoque en el alumno” (Ortega, 2015).

Sánchez (2018) la definió de la siguiente manera:

Un estado de percepción cognitiva y emocional gratificante en el que se materializan las expectativas, necesidades, deseos, metas o intereses, por el cumplimiento de requisitos o características en los bienes o servicios que

dan cuenta de su calidad, sumada a la experiencia preferencial subjetiva y afectiva del consumidor, cliente o usuario (p. 24).

En relación con la satisfacción estudiantil en el ámbito de la educación superior, Blázquez et al. (2013) consideraron importante adherir el sentir de los estudiantes como consumidores del servicio educativo a los sistemas de calidad con el propósito de mejora continua (citado en Sánchez, 2018).

Además, como ha señalado Garbanzo (2007), el escuchar a los estudiantes en su ámbito de aprendizaje, recoger esa información y procesarla de manera pertinente, aparte de originar sistemas de gestión de calidad en las instituciones, genera en ellos efectos positivos hacia la institución universitaria, experimentan bienestar y se vuelve importante porque mejora su rendimiento en todos los aspectos de su convivencia universitaria (citado en Gordillo, Domínguez, Vega, De la Cruz y Ángeles, 2020).

#### **2.2.8. SERVQUAL**

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) desarrollaron y definieron al SERVQUAL como un método que parte de la realidad concreta cuya finalidad es lograr conclusiones cuantitativas de la percepción sobre los servicios que brinda una institución.

Este método permite valorar procesos que no son observables, implica el desarrollo de una comprensión de las necesidades percibidas de la calidad del servicio que buscan los clientes, partiendo de sus expectativas, el análisis de la brecha resultante es utilizado en la gestión para la mejora de la calidad del servicio,

tanto en la conducción de estrategias como para poner en práctica las decisiones (Mora, 2011).

Zeithaml, et.al. (1993) señalaron que los resultados de la puntuación de las percepciones menos las puntuaciones obtenidas de las expectativas generan información que puede ser utilizada para comparar las expectativas y percepciones de los clientes a lo largo del tiempo, comparar resultados competitivos entre empresas, analizar grupos específicos de clientes que tienen variadas percepciones sobre la calidad y evaluar las percepciones de los clientes internos sobre la calidad.

La literatura especializada que se revisó al respecto destacó al instrumento SERVQUAL (Service Quality o Calidad del Servicio); por su capacidad de flexibilidad y adaptación constante en diversas áreas que ofrecen servicios (Villalba, 2013).

Fue sometida a diversas validaciones por parte de sus creadores, una en 1988 y la otra en 1991 (Martínez-Tur, Peiró, Moliner y Potocnik, 2010).

Además, fue uno de los instrumentos que más se han tomado en cuenta al momento de construir fundamentos teóricos de otros instrumentos que miden la calidad de un servicio (Ortega, 2015).

La técnica SERVQUAL fue creada y desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L Berry. Esta técnica data de 1985 y que, inicialmente constaba de 10 dimensiones con 97 ítems (Martínez-Tur, Peiró, Moliner y Potocnik, 2010).

Según los creadores del instrumento, con el objetivo de asegurar firmeza en las propiedades estadísticas y lograr amplia aceptación, su estudio fue

progresivamente aplicado en usuarios de diferentes sectores que brindan servicios; reparación y mantenimiento de aparatos, banca minorista, llamadas de larga distancia corredores de valores y tarjetas de crédito (Martínez-Tur, Peiró, Moliner y Potocnik, 2010).

La importancia de medir la percepción de los usuarios sobre los servicios generó que se organizarán en pares de declaraciones, así las expectativas hacen referencia a la generalidad de las empresas de servicio y las percepciones a los procesos directamente observables.

Partiendo de estos aspectos y a lo largo de varios años de estudios y progresivos análisis estadísticos se obtuvo una constante, la existencia de importantes niveles de correlación entre los ítems, que como resultado consolidaron cinco dimensiones con 22 ítems para expectativas y las mismas para percepciones.

Las dimensiones fueron tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza y empatía (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993). En la década de los años ochenta del siglo veinte, se puso en práctica valorar la diferencia entre las expectativas y las experiencias del cliente, llamadas brechas, vacíos o *gap*'s. Fue una manera de medir la calidad de servicio.

Dentro de los modelos de la calidad del servicio se encontró el modelo de la calidad percibida del servicio y el modelo a seguir en este estudio, llamado “brechas sobre la calidad del servicio” (Mora, 2011, p. 154).

Parasuraman et al (1985), mencionaron que la evaluación del consumidor sobre la calidad global de un servicio depende de las divergencias entre expectativas

y percepciones (citado en Caetano, 2003). Esto es conocido como paradigma de la disconformidad.

*Paradigma de la disconformidad.* Se basa en tres variables: las expectativas, el desempeño del producto (que en el caso educacional sería el producto formativo) y la disconfirmación de la expectativa que se produce como consecuencia de la experiencia del producto.

El estudiante compara al culminar el proceso educativo entre lo que deseaba antes de iniciar su proceso formativo en la universidad con lo obtenido al finalizar el periodo en el que se involucró.

La disconfirmación positiva se da cuando el resultado es superior a lo que se esperaba; percepciones superan a las expectativas; por el contrario, la disconfirmación negativa ocurre cuando el desempeño del producto y el resultado final es inferior a lo esperado; las percepciones no superan a las expectativas (Ramos, Unda y Pantoja. 2016).

Consiste en valorar el servicio percibido como una diferencia entre expectativas y percepciones sobre los niveles resultantes.

Desarrollada por investigadores de los servicios como Parasuraman, Zeithaml y Berry, Grönroos, solo por citar a los más reconocidos, es considerada una forma de actitud, emite un juicio global, una evaluación a largo plazo, pero no iguala a la satisfacción (Civera, 2008).

Zeithaml, et.al. (1993) mencionan que existen dos niveles respecto a la calidad del servicio: lo que el cliente espera recibir, lo que cree que puede y debe recibir y el nivel adecuado donde el cliente considera aceptable, lo que el servicio

realmente es, así entre estos niveles hay un espacio que la denominan zona de tolerancia.

Si el servicio llega a la zona de tolerancia, la organización tiene una ventaja competitiva, pero si el resultado percibido está por debajo del nivel adecuado cae a una desventaja competitiva, si logra posicionarse en niveles superiores logra la lealtad del cliente.

El análisis realizado revela las diferencias entre el servicio esperado y el servicio percibido que viene a ser la brecha número 5, la brecha del cliente, cuyo origen se encuentra en cuatro brechas iniciales o brechas de la organización: la primera, está relacionada a la estructura organizacional y consiste en la diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

La segunda está relacionada al compromiso que asume la organización con la calidad del servicio, y consiste en la diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

La tercera está referida al desempeño de la gestión orientada al cliente, y consiste en la diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Finalmente, la cuarta está relacionada a la falta de comunicación dentro de la estructura organizacional, y consiste en la diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las prestaciones que tiene el servicio.

Antes de cerrar la quinta brecha, es primordial que la institución deba cerrar las cuatro brechas que les corresponda (Mora, 2011), ya que no hacerlo, impedirán

que una institución pueda ofrecer un servicio que sea percibido como de calidad (Caetano, 2003).

Ortega (2015), presentó una adaptación conceptual del modelo de brechas, el cual se basó el método SERVQUAL para la educación superior. Dichas brechas de Universidad fueron:

- Brecha 1. Desconocer lo que quiere el alumno
- Brecha 2. No elegir los diseños y estándares educativos correctos
- Brecha 3. No ofrecer de acuerdo con los estándares educativos definidos
- Brecha 4. No igualar el desempeño con lo prometido (a los alumnos) (pp. 195-202).

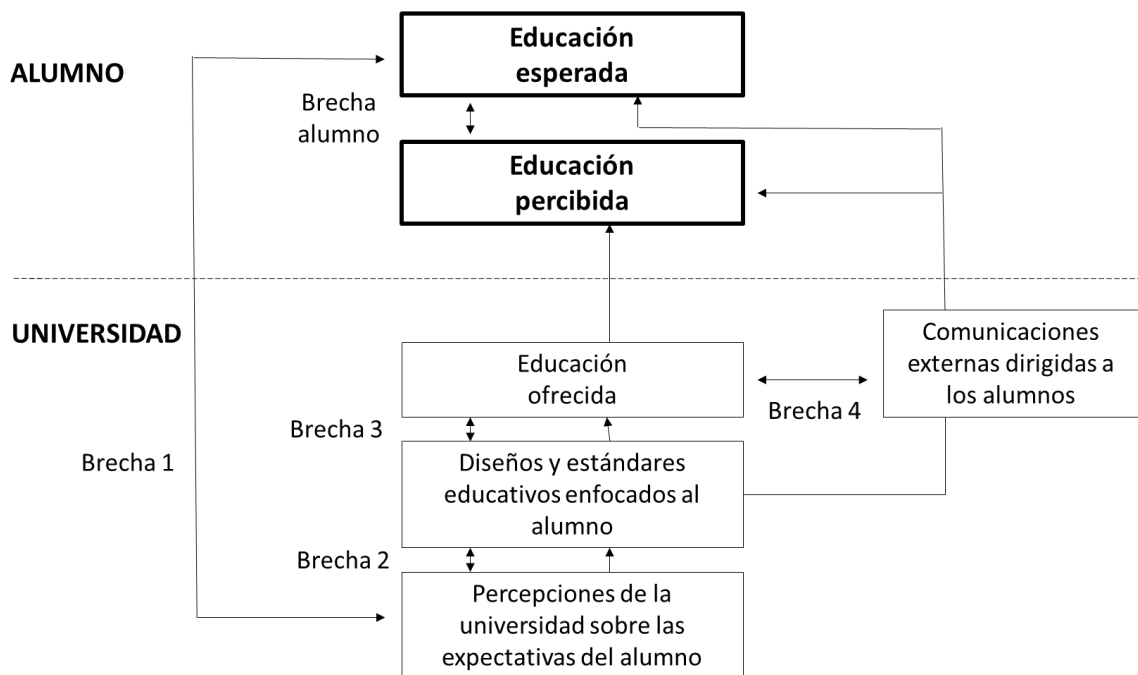


Figura 3. Modelo de brechas sobre la calidad en la educación superior (como servicio).

La figura mostró una adaptación del modelo de brechas en la calidad del servicio al cliente del SERVQUAL al servicio educativo en educación superior universitaria y que fue extraída de la tesis doctoral de Ortega en el 2015, titulada

“Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico”.

La función del SERVQUAL fue comprender las expectativas y percepciones, con el fin de iniciar procesos de mejora del servicio para la satisfacción del usuario (Duque y Chamorro, 2012).

Si se comprende, se mejora el nivel del servicio y, si se conoce y comprende la relación entre ellos, se podrá gestionar procesos que lleven a una satisfacción más allá de la esperada, además de interesar y conservar a los usuarios en un ambiente competitivo (Galindo y Vásquez, 2013).

Además, las características del instrumento desarrolladas en este apartado lo convirtieron en uno de los más utilizados para medir la calidad del servicio en educación superior universitaria (Villalba, 2013).

Asimismo, el método fue considerado por Ortega (2015) como una de las mejores escalas empíricas para medir la calidad del servicio y su aplicación en la educación superior.

## **CAPÍTULO III**

### **JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

#### **3.1. Justificación de la investigación**

El servicio en educación forma parte del proceso educativo, de esta manera se entiende que busca consolidar y mejorar conocimientos y aptitudes en quienes la reciben.

La educación superior universitaria es el pináculo de este proceso, en estos tiempos recibe una exigencia que la lleva a desarrollar competencias capaces de poder enfrentarse a los retos y cambios de las sociedades contemporáneas, no solo que trascienda a nivel regional, sino también a nivel global.

Los estudios enfocados en valorar el servicio educativo han ido incrementando y consolidando el contenido académico y han demostrado la importancia de evaluarlo constantemente, basados en uno de los principales actores que lo acoge, el estudiante.

Por lo tanto, es deber de la institución universitaria recoger y aplicar los criterios que miden el servicio que viene ofreciendo como parte de su responsabilidad social.

Se hace necesario entonces profundizar en los fundamentos conceptuales que sustentan la calidad del servicio educativo universitario, orientado hacia el beneficio de los estudiantes como usuarios directos del mismo.

Por tanto, las instituciones de educación superior universitaria atienden los resultados de las investigaciones con el objetivo no solo de mejorar la calidad del servicio educativo que ofrecen sino también para hacerlo sostenible.

Las buenas prácticas en gestión educativa suelen ser exitosas si en gran medida toman decisiones a partir de su propia realidad, dejando de lado la subjetividad, en momentos que la institución universitaria es valorada para obtener su licenciamiento. Además, requiere de estudios que le aporten resultados que puedan orientarla en lo que corresponda.

En ese sentido, el presente estudio sirve como fuente de referencia y apoyo para canalizar la mejora de la calidad del servicio educativo que ofrece la universidad.

Por consiguiente, es importante consolidar y proponer instrumentos fiables que tengan la capacidad de adaptarse a distintas circunstancias que permitan evaluar la calidad del servicio educativo desde las expectativas y percepciones de los estudiantes.

A partir de ello, las futuras investigaciones tendrán sólidas bases metodológicas para poder convertir en sugerencias, sus análisis y conclusiones sustentadas, y así mejorar la importancia de la prestación educativa.

## **3.2. Formulación de las hipótesis**

### **3.2.1. Hipótesis general**

1. Existe relación directa entre las expectativas y las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.

### **3.2.2. Hipótesis específica**

- 1.1. Existe relación directa entre la dimensión elementos tangibles de las expectativas y las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- 1.2. Existe relación directa entre la dimensión fiabilidad de las expectativas y las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- 1.3. Existe relación directa entre la dimensión responsabilidad de las expectativas y las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- 1.4. Existe relación directa entre la dimensión seguridad de las expectativas y las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- 1.5. Existe relación directa entre la dimensión empatía de las expectativas y las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y

empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.

1.6. Existe una expectativa alta sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.

1.7. Existe una percepción baja sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.

## **CAPÍTULO IV**

### **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre las expectativas y percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.

#### **4.2. Objetivos específicos**

- Relacionar la dimensión elementos tangibles de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- Relacionar la dimensión fiabilidad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- Relacionar la dimensión responsabilidad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- Relacionar la dimensión seguridad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las

percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.

- Relacionar la dimensión empatía de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- Identificar los niveles de las expectativas y de sus dimensiones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- Identificar los niveles de las percepciones y de sus dimensiones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.

## CAPÍTULO V

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

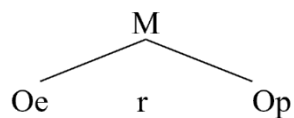
#### 5.1. Tipo y nivel de investigación

El presente estudio de la relación entre expectativas y percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes fue una investigación de tipo transaccional o transversal, porque se procedió por única vez a recoger información de una situación ya existente en el semestre 2019-II en la Universidad Privada Arzobispo Loayza.

El nivel es correlacional, ya que primero describe las variables para así lograr establecer sus niveles de relación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### 5.2. Diseño de la investigación

Fue de diseño no experimental, ya que no se manipuló las variables ni se ha producido de manera premeditada ninguna situación.



Donde:

M = Muestra de estudio.

Oe = Observaciones de las expectativas.

Op = Observaciones de las percepciones.

r = Coeficiente de correlación.

Tuvo un enfoque de naturaleza cuantitativa porque se planteó un problema delimitado y concreto, y luego se sometió a prueba las hipótesis a través de la medición de datos que fueron analizados por métodos estadísticos cuyos resultados numéricos son interpretados y discutidos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### 5.3. Población y muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que la población de estudio es el grupo de todos los casos que coinciden en definidas especificaciones, así el colectivo de investigación estuvo constituido por estudiantes regulares de pregrado matriculados en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada Arzobispo Loayza en el semestre 2019-I.

Tabla 1

*Población de estudio*

<b>Tipo</b>	<b>Descripción</b>
Población	651 estudiantes matriculados en el semestre 2019-I
Escuelas profesionales	Obstetricia. Enfermería. Terapia Física y Rehabilitación.
Ciclos de estudio	II, III, IV, V, VI
Porcentaje de muestra válida en relación con la población.	$(242/651)*100 = 37.17 \%$
Total de la muestra	242
Hombres	61
Mujeres	181

La muestra, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) es un subgrupo de la población, fue obtenida a través de un muestreo probabilístico de

técnica aleatoria simple, se aplicó la fórmula para variables cualitativas y poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

n = Tamaño de la muestra.

Z= Nivel de confianza (1.96 para un nivel de confianza del 95 %)

p = Probabilidad a favor (0.5)

q = Probabilidad en contra (0.5)

e = Error de estimación (0.05 = 5 % de error muestral)

N = Población

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(651)}{(0.05)^2(651 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(651)}{(0.0025)(650) + (3.8416)(0.25)} = 242$$

Esta selección se realizó tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Estudiantes matriculados en la Facultad de Ciencias de la Salud en el semestre 2019-I.
- Estudiantes que aceptaron participar en el estudio.
- Estudiantes de asistencia constante.

Criterios de exclusión:

- Estudiantes no matriculados en el semestre 2019-I.
- Estudiantes que no desearon participar en el estudio.
- Estudiantes de asistencia discontinua.

Obtenidos los resultados, la muestra fue organizada a través de una numeración otorgada a cada estudiante.

Tabla 2

*Características de la muestra que participó en el estudio*

Escuelas profesionales	Género		Ciclos de estudio				
	Hombres	Mujeres	II	III	IV	V	VI
Obstetricia	4	105	22	29	31	10	17
Enfermería	30	58	18	11	13	26	20
Terapia física y Rehabilitación	27	18	12	16	-	13	4
Total de la muestra	61	181	52	56	44	49	41
	242		242				

En la tabla 2 se observan cantidades distribuidas de implicados según género, ciclos de estudio por escuela profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud. Es notoria la participación de estudiantes mujeres, así como el promedio equilibrado en cuanto al número de estudiantes por ciclo.

## 5.4. Operacionalización de las variables

A continuación, se presenta en la tabla 3 la operacionalización de las variables

Tabla 3

### Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Definición de la dimensión	Indicadores
<b>Expectativas</b>	Son estándares o puntos de referencia que tienen los estudiantes para la experiencia del servicio educativo y que a menudo estarían conformados por lo que cree que va a ser o debería ser (Ortega, 2015, p. 197).	Variable multidimensional de naturaleza Cualitativa politómica, nivel de medición cuantitativa de intervalo.  Indicará de forma directa los niveles del servicio educativo que espera recibir el estudiante de la universidad.  La escala de calificación es 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7. Donde: 1= Menor calificación. 7= Mayor calificación.	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de trabajo educativo que debería poseer la institución educativa superior  1. Debería poseer instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas. 2. Debería tener equipos modernos y actualizados. 3. Docente y administrativos deben estar bien vestidos, limpios y aseados. 4. Los materiales educativos deben ser actualizados, confiables y de buena apariencia.
			Fiabilidad	Habilidad de la institución educativa superior para realizar el servicio que promete de forma fiable y cuidadosa.  5. Se promete hacer algo planificado, se haga en el tiempo prometido. 6. Debe mostrar interés sincero en solucionar la problemática estudiantil. 7. Debería brindar un buen servicio desde la primera vez y que mantenga este accionar evitando cometer errores. 8. Se debe concluir el servicio en el tiempo prometido. 9. El personal procure mantener el servicio exento de errores.
			Responsabilidad	Disposición y voluntad que debería tener la institución educativa superior para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.  10. Los funcionarios y profesores prometan a sus estudiantes, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir. 11. Los funcionarios y profesores estén dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio. 12. Los funcionarios y profesores siempre tengan voluntad sincera en ayudar a sus estudiantes. 13. Que los funcionarios siempre estén dispuestos para aclarar dudas de sus estudiantes.
			Seguridad	Conocimiento, atención y habilidades que deberían mostrarse por parte de los empleados de la institución educativa superior para inspirar credibilidad y confianza.  14. El comportamiento de los funcionarios y profesores le debe inspirar confianza. 15. Los estudiantes se sientan seguros en sus gestiones y/o transacciones en la institución. 16. Los funcionarios y profesores deben tratar con cortesía a los estudiantes. 17. Los funcionarios y profesores deben tener información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los estudiantes.

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Definición de la dimensión	Indicadores
			Empatía Atención individualizada que debería ofrecer la institución de educación superior a sus estudiantes.	18. Debe ofrecer horarios de funcionamiento convenientes. 19. Los funcionarios y profesores deberían brindar atención personalizada a sus estudiantes cuando sea requerida. 20. Esmerarse en brindar el mejor servicio a sus estudiantes. 21. Entender las necesidades específicas de sus estudiantes. 22. Mostrar interés en los estudiantes y los tomen en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.
Percepciones	Proceso que hace tangible el servicio de educación a través de la interacción directa entre el estudiante y la evidencia física institucional con el objetivo de obtener beneficios educativos (Caetano, 2003, p.p. 172,173)	Variable multidimensional de naturaleza Cualitativa politómica, nivel de medición cuantitativa de intervalo  Indicará de forma directa los niveles del servicio educativo que recibe el estudiante por parte de la universidad. La escala de calificación es 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7. Donde: 1= Menor calificación.	Elementos tangibles Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación que tiene la institución educativa superior	1. Posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas. 2. Tiene equipos modernos y actualizados. 3. Docente y administrativos están bien vestidos, limpios y aseados. 4. Los materiales educativos están actualizados, son confiables y de buena apariencia.
			Fiabilidad Habilidad de la institución educativa superior al realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.	5. La universidad promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido. 6. Muestra interés sincero en solucionar la problemática estudiantil. 7. Brinda un buen servicio desde la primera vez y mantiene este accionar evitando cometer errores. 8. Se concluye el servicio en el tiempo prometido. 9. El personal mantiene el servicio exento de errores.
			Responsabilidad Disposición y voluntad de la institución educativa superior en ayudar a los usuarios dándoles un servicio rápido.	10. Los funcionarios y profesores cumplen sus promesas al brindar a los estudiantes servicios en plazos que ellos han establecido. 11. Los funcionarios y profesores estuvieron dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio. 12. Los funcionarios y profesores siempre tienen la voluntad sincera de ayudar a sus estudiantes. 13. Los funcionarios siempre están dispuestos para aclarar dudas de los estudiantes.
			Seguridad Conocimiento, atención y habilidades que muestran los empleados de la institución educativa superior que inspiran credibilidad y confianza.	14. El comportamiento de los funcionarios y profesores inspiran confianza. 15. Los estudiantes se sienten seguros en sus gestiones y/o transacciones en la institución. 16. Los funcionarios y profesores tratan con cortesía a los estudiantes. 17. Los funcionarios y profesores tienen información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los estudiantes.

7= Mayor calificación.	Empatía	Atención individualizada que ofrece la institución de educación superior a sus estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>18. Ofrece horarios de funcionamiento convenientes.</li> <li>19. Los funcionarios y profesores brindan atención personalizada a sus estudiantes cuando es requerida.</li> <li>20. La institución se esmera en brindar el mejor servicio a sus estudiantes.</li> <li>21. Entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.</li> <li>22. Muestra interés en los estudiantes y los toman en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.</li> </ul>
------------------------	---------	---	--

## **5.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Esta investigación de tipo correlacional buscó establecer la relación entre dos variables, por lo que la técnica utilizada fue la encuesta (López-Roldán y Fachelli, 2015, II.3), para ello se aplicó el instrumento cuestionario de escala múltiple SERVQUAL.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), creadores del SERVQUAL, lo desarrollaron como un instrumento resumido de escala múltiple, ha suministrado un esquema o armazón básico de escala Likert de 1 a 7, basado en un formato de representación de las expectativas y percepciones que incluye 22 declaraciones para expectativas y 22 declaraciones para percepciones, repartidas entre cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

Las investigaciones han demostrado que el instrumento SERVQUAL en educación superior ofrece información sistemática muy valiosa para la gestión educativa universitaria (Caetano, 2003).

La educación superior como servicio viene a ser el proceso de toda la prestación percibida por el estudiante, este desarrollo evidencia todas las características propias del concepto servicio, por lo tanto, es válido que todas las nociones relacionadas con lograr obtener niveles y medidas sobre la satisfacción del servicio puedan ser adaptadas a ella (Ortega, 2015).

El instrumento conserva las cinco dimensiones originales, pero con definiciones que se ajustan a la realidad del estudiante, lo que él espera y recibe de

la institución universitaria, así sus indicadores son orientados hacia las prestaciones tangibles e intangibles del servicio educativo.

Su validez internacional ha sido comprobada a través de su aplicación desde 1988, año de su creación, en diversas instituciones que ofrecen servicios (Zeithaml et. al., 1993).

Los estudios nos refieren que su utilización en educación superior en naciones como España, Colombia, México, Brasil, entre otras, ha demostrado un alto nivel de confiabilidad.

En el caso brasilero, uno de los estudios más recientes obtuvo un promedio de confiabilidad de 0,93 Alfa de Cronbach (Santana, 2018); por lo que resultó significativo, de modo que se consideró confiable para medir y comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los estudiantes respecto al servicio educativo universitario.

A nivel nacional su validez para la medición de un servicio en educación superior para universidades privadas fue comprobada en estudios realizados por Galindo y Vásquez (2013) cuyos resultados fueron para expectativas un nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.929 y para percepciones un nivel de confiabilidad de 0.902 Alfa de Cronbach y Martínez y Zavaleta (2013) que obtuvieron un nivel de confiabilidad general de 0.94 Alfa de Cronbach.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que un instrumento de investigación debe representar realmente las variables y que sus resultados deben ser confiables, válidos y objetivos.

Para estimar la confiabilidad de un instrumento, este debe tener un valor superior a 0.75 Alfa de Cronbach, así los fundamentos y resultados que contiene

este apartado sobre el instrumento utilizado en este estudio demuestran que cumple con los requisitos necesarios.

### Ficha del instrumento

Nombre:	Instrumento de escala múltiple SERVQUAL (Service Quality)
Autores:	Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry
País de origen:	Estados Unidos.
Año:	1988
Adaptación y Validez:	Giovanini M. Martínez y Allyn Zavaleta P. (2013) Sometido a juicio de expertos, para expectativas se obtuvo un promedio 89 % de validez y para percepciones un promedio de 98.5 % de validez.
Confiabilidad:	Coefficiente Alfa de Cronbach = 0.94
Administración:	Individual.
Tiempo de duración:	30 a 40 minutos.
Contenido:	Esquema escala Likert de 1 al 7; considera a 1 como la menor calificación y a 7 como la mayor calificación; su construcción está basado en un formato de representación para expectativas y otra para percepciones. Cuenta con un total de 44 ítems; 22 para expectativas y 22 para percepciones que corresponden a 5 dimensiones sobre la calidad del servicio que son, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

### 5.6. Plan de análisis

La información obtenida fue analizada por el paquete estadístico SPSS versión 26 en español, donde se realizó el siguiente proceso de estudio. Se aplicó la

prueba de Kolmogorov Smirnov para establecer los parámetros de normalidad, los resultados numéricos determinaron el uso de estadísticos no paramétricos para calcular las correlaciones.

Esta investigación buscó relacionar las dos variables con sus cinco dimensiones; por los resultados en el proceso de análisis; utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para expectativas y percepciones con cada una de sus dimensiones sobre el servicio educativo.

Se aplicó el Baremo a los datos para obtener los rangos de intervalo y así establecer los niveles de valoración en bajos, medios, altos de las variables y sus dimensiones.

Por último, se efectuó la reseña de la muestra a través del análisis de frecuencias de porcentajes, medias y desviación estándar

### **5.7. Consideraciones éticas**

Este estudio contó con la participación voluntaria de docentes; aplicando las encuestas; y especialmente de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada Arzobispo Loayza.

***Conducción de la investigación.*** Se realizó respetando los protocolos del Comité Institucional de Ética.

***Confidencialidad.*** Se respetó la confidencialidad de información ya que el cuestionario utilizado fue desarrollado por los estudiantes de manera anónima, cada uno de ellos está debidamente codificado.

***Privacidad.*** Solo los investigadores tuvieron acceso a la información recolectada por el instrumento, por lo que no existe ningún tipo de divulgación sobre los resultados de estos.

***Beneficio para los participantes.*** Los estudiantes se vieron beneficiados, ya que los resultados fueron tomados en cuenta como fuente de referencia y orientación para la mejora de la calidad del servicio educativo que reciben por parte de la universidad.

***Consentimiento informado.*** Los estudiantes participantes lo hicieron de manera libre y voluntaria, tuvieron acceso al documento, consentimiento informado escrito, además antes de desarrollar el cuestionario recibieron una explicación detallada del propósito de la investigación.

## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS

En este capítulo se expuso cada uno de los resultados obtenidos desde el análisis inferencial de las pruebas de normalidad, las correlaciones entre las variables expectativas y percepciones con cada una de las cinco dimensiones y la descripción de los datos. Además, las diferentes pruebas de hipótesis para su comprobación.

#### 6.1 Prueba de normalidad

También llamada prueba de bondad de ajuste, esta permitió comparar el conjunto de datos encontrados en el recojo de información y probar si los puntajes resultados de la muestra tienen algún tipo de distribución.

En el estudio de distribución de los datos se utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov, como consecuencia se determinó el tipo de distribución que permitió analizar los datos bajo pruebas paramétricas o no paramétricas.

El p-valor o valor significativo que determina la normalidad de los datos es de 0.01, así los valores cuyos resultados sean inferiores a esta estimación determinó la aplicación de estadísticos no paramétricos.

Tabla 4

*Puntuaciones z Kolmogorov Smirnov para las expectativas.*

<b>Expectativas</b>	<b>Z</b>	<b>P</b>
Elementos tangibles	0.234**	0.000
Fiabilidad	0.176**	0.000
Responsabilidad	0.188**	0.000
Seguridad	0.209**	0.000
Empatía	0.213**	0.000
<i>Expectativas globales</i>	0.173**	0.000

**\*\* $p \leq 0.01$**

En la tabla 4, se pudo apreciar las puntuaciones Z de Kolmogorov Smirnov para las expectativas, se observó que las expectativas como en las dimensiones sus puntajes son significativos al 0.01 (todos los valores obtienen un  $p=0.000^{**}$ ). Esto nos indica que la distribución no presentó un comportamiento normal, por lo tanto, se utilizó estadísticos no paramétricos para calcular las correlaciones.

Tabla 5

*Puntuaciones z Kolmogorov Smirnov para las percepciones.*

<b>Percepciones</b>	<b>Z</b>	<b>P</b>
Elementos tangibles	0.133**	0.000
Fiabilidad	0.112**	0.000
Responsabilidad	0.156**	0.000
Seguridad	0.129**	0.000
Empatía	0.113**	0.000
<i>Percepciones globales</i>	0.108**	0.000

**\*\* $p \leq .01$**

En la tabla 5, se pudo apreciar las puntuaciones Z de Kolmogorov Smirnov para las percepciones, se observó que las percepciones como en las dimensiones sus puntajes son significativos al 0.01 (todos los valores obtienen un  $p=0.000^{**}$ ), esto nos indicó que la distribución no presenta un comportamiento normal, por lo tanto, se utilizó estadísticos no paramétricos para calcular las correlaciones.

## **6.2 Pruebas de correlación**

Los resultados arrojados por la prueba de Kolmogorov Smirnov determinaron el uso de estadísticos no paramétricos, porque los productos obtenidos por las variables expectativas y percepciones, así como los valores de cada una de las dimensiones fueron  $p\text{-valor} = 0.000$ , así se utilizó la prueba de Spearman para

establecer la correlación entre las variables y las dimensiones. Para determinar la relación se asume que  $r > 0.000$  y  $p \leq 0.05$ .

En conformidad al objetivo general y los objetivos específicos de la investigación se realizó las pruebas de hipótesis propias del análisis.

Tabla 6

*Correlaciones de Spearman para expectativas y percepciones sobre el servicio educativo*

	Expectativas	
	R	P
Percepciones	0.133*	0.039

\* $p \leq 0.05$

En la tabla 6, se pudo observar las correlaciones Spearman para las expectativas y las percepciones, las mismas obtuvieron un  $r=0.133^*$ , que es estas significativas al 0.05 ( $p=0.039$ ).

De conformidad con la hipótesis de trabajo general que menciona que existe relación entre las expectativas y las percepciones sobre el servicio educativo, se pudo observar que la asociación fue de  $r=0.133(p=.039)$ , lo cual significa una correlación positiva y significativa, así mismo evidencia un grado de correlación débil.

Así, la hipótesis general no se cumple a cabalidad, si bien existe correlación entre expectativas y percepciones, para que la variable percepción sea alta no depende directamente de las expectativas, sino de la valoración percibida que tiene el estudiante sobre el servicio educativo, por lo tanto, existe correlación indirecta.

Tabla 7

*Correlaciones de Spearman para elementos tangibles (expectativas) y las percepciones.*

(Percepciones)	Elementos tangibles (expectativas)	
	R	P
Elementos tangibles	0.037	0.565
Fiabilidad	0.068	0.289
Responsabilidad	0.153*	0.017
Seguridad	0.142*	0.027
Empatía	0.078	0.225
<i>Percepciones globales</i>	0.092	0.152

\* $p \leq 0.05$

En la tabla 7, se aprecia que la dimensión elementos tangibles (expectativas) establecen una correlación positiva con las dimensiones de percepción de responsabilidad ( $r=0.153$ ,  $p=0.017$ ) y la dimensión percepción de la seguridad ( $r=0.142$ ,  $p=0.027$ ), no existiendo relación significativa con las dimensiones de percepción elementos tangibles, fiabilidad, empatía y percepción global.

Por lo tanto, la hipótesis específica de trabajo 1.1 que dice que existe relación directa entre la dimensión elementos tangibles de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo, no se cumple a cabalidad dado que solo hay asociación significativa con dos dimensiones.

Tabla 8

*Correlaciones de Spearman para fiabilidad (expectativas) y las percepciones.*

(Percepciones)	Fiabilidad (expectativas)	
	R	P
Elementos tangibles	0.060	0.357
Fiabilidad	0.110	0.087
Responsabilidad	0.155*	0.016
Seguridad	0.137*	0.033
Empatía	0.076	0.241
<i>Percepciones globales</i>	0.120	0.063

\* $p \leq .05$

En la tabla 8, se aprecia que la dimensión fiabilidad (expectativas) establece una correlación positiva con las dimensiones de percepción de responsabilidad ( $r=0.155^*$ ,  $p=0.016$ ) y la dimensión percepción de la seguridad ( $r=0.137^*$ ,  $p=0.033$ ), no existiendo relación significativa con las dimensiones de percepción elementos tangibles, fiabilidad, empatía y percepción global.

Así, se determina que la hipótesis específica de trabajo 1.2 que menciona que existe relación directa entre la dimensión fiabilidad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo, no se cumple a cabalidad, dado que solo hay asociación significativa con dos dimensiones.

Tabla 9

*Correlaciones de Spearman para responsabilidad (expectativas) y las percepciones.*

(Percepciones)	Responsabilidad (Expectativas)	
	R	P
Elementos tangibles	0.035	0.587
Fiabilidad	0.124*	0.050
Responsabilidad	0.213**	0.001
Seguridad	0.192**	0.003
Empatía	0.109	0.091
<i>Percepciones globales</i>	0.143*	0.026

\* $p \leq .05$ ; \*\* $p \leq .01$

En la tabla 9, se aprecia que la dimensión responsabilidad (expectativas) establece una correlación positiva con las dimensiones de percepción de fiabilidad ( $r=0.124^*$ ,  $p=0.050$ ), la dimensión percepción de la responsabilidad ( $r=0.213^*$ ,  $p=0.001$ ), la dimensión percepción de la seguridad ( $r=0.192^*$ ,  $p=0.003$ ) y las percepciones globales ( $r=0.143$ ,  $p=0.026$ ), no existiendo relación significativa con las dimensiones de percepción elementos tangibles y empatía.

Por tanto, en estas condiciones se decide que la hipótesis específica de trabajo 1.3 que dice, existe relación directa entre la dimensión responsabilidad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo, no se cumple a cabalidad dado que solo hay asociación significativa con tres dimensiones.

Tabla 10

*Correlaciones de Spearman para seguridad (expectativas) y las percepciones.*

(Percepciones)	Seguridad (Expectativas)	
	r	P
Elementos tangibles	-0.051	0.430
Fiabilidad	-0.006	0.923
Responsabilidad	0.089	0.168
Seguridad	0.079	0.224
Empatía	0.042	0.518
<i>Percepciones globales</i>	0.021	0.751

En la tabla 10, se pudo apreciar que la dimensión de seguridad (expectativas) no se ha correlacionado con ninguna de las dimensiones de las percepciones ni con las percepciones globales.

Se determina entonces que la hipótesis específica de trabajo 1.4 que indica que existe relación directa entre la dimensión seguridad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo, no muestra evidencias significativas que manifiestan la relación directa.

Tabla 11

*Correlaciones de Spearman para empatía (expectativas) y las percepciones.*

(Percepciones)	Empatía (expectativas)	
	r	P
Elementos tangibles	0.007	0.917
Fiabilidad	0.096	0.136
Responsabilidad	0.164**	0.010
Seguridad	0.147*	0.022
Empatía	0.097	0.134
<i>Percepciones globales</i>	0.108	0.094

\* $p \leq 0.05$ ; \*\* $p \leq 0.01$

En la tabla 11, se aprecia que la dimensión empatía (expectativas) establece una correlación positiva con las dimensiones de percepción de responsabilidad ( $r=0.164^*$ ,  $p=0.010$ ) y la dimensión percepción de la seguridad ( $r=0.147^*$ ,  $p=0.022$ ), no existiendo relación significativa con las dimensiones de percepción elementos tangibles, fiabilidad, empatía y percepciones globales.

Los resultados bajo estas condiciones mostraron que la hipótesis específica de trabajo 1.5 que señala que existe relación directa entre la dimensión empatía de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo, no se cumple a cabalidad, dado que solo hay asociación significativa con dos dimensiones.

### 6.3 Baremos

El construir una escala de puntuaciones obtenidas del instrumento permitió una interpretación apropiada a los objetivos del estudio, y se les otorgó mayor consistencia a los resultados.

El procesamiento de las escalas de Likert para la baremación fue realizada a través del método de los percentiles para así establecer los niveles mínimos y máximos.

Tabla 12

*Baremo para las expectativas y percepciones.*

<b>Variables/Niveles</b>	<b>Bajas</b>	<b>Medias</b>	<b>Altas</b>
Expectativas	<45 a 80 puntos	81 a 116 puntos	117 a más puntos
Percepciones	<22 a 65 puntos	66 a 108 puntos	109 a más puntos

Nota: Rango de categorías.

En la tabla 12, se observó los baremos teóricos para las expectativas y percepciones.

Sometido a este análisis de la escala de Likert del instrumento, que cuenta con escalas del 1 al 7, se establecieron ahora los niveles de valoración de las expectativas apreciándose que en el nivel medio se encontraron los puntajes entre 81 a 116 puntos, en cuanto a las percepciones el nivel medio muestra puntajes entre 66 y 108.

Tabla 13

*Baremo para las dimensiones de las expectativas.*

<b>Dimensiones/niveles</b>	<b>Bajas</b>	<b>Medias</b>	<b>Altas</b>
Elementos tangibles	<6 a 13 puntos	14 a 20 puntos	21 a más puntos
Fiabilidad	<9 a 17 puntos	18 a 26 puntos	27 a más puntos
Responsabilidad	<9 a 15 puntos	16 a 22 puntos	23 a más puntos
Seguridad	<10 a 13 puntos	14 a 18 puntos	19 a más puntos
Empatía	<12 a 18 puntos	19 a 26 puntos	27 a más puntos

Nota: Rango de categorías.

En la tabla 13, se observó los baremos teóricos para las dimensiones de las expectativas. Se apreció que en el nivel medio se encontraron los puntajes de la dimensión responsabilidad entre 9 a 22 puntos.

Sometido a este análisis de la escala de Likert del instrumento, que cuenta con escalas del 1 al 7, se establecieron ahora como niveles de valoración para cada una de las dimensiones, los cuales servirán para los procesos subsiguientes de la investigación.

Tabla 14

*Baremo para las dimensiones de las percepciones.*

<b>Dimensiones/niveles</b>	<b>Bajas</b>	<b>Medias</b>	<b>Altas</b>
Elementos tangibles	<4 a 10 puntos	11 a 21 puntos	28 a más puntos
Fiabilidad	<5 a 14 puntos	15 a 25 puntos	26 a más puntos
Responsabilidad	<4 a 11 puntos	12 a 20 puntos	21 a más puntos
Seguridad	<4 a 11 puntos	12 a 20 puntos	21 a más puntos
Empatía	<5 a 14 puntos	15 a 25 puntos	26 a más puntos

Nota: Rango de categorías.

En la tabla 14, se observó los baremos teóricos para las dimensiones de las expectativas. Se apreció que en el nivel medio se encontraron los puntajes de la dimensión elementos tangibles entre 4 a 21 puntos.

Sometido a este análisis de la escala de Likert del instrumento, que cuenta con escalas del 1 al 7, se establecieron ahora como niveles de valoración para cada una de las dimensiones, los cuales servirán para los procesos subsiguientes de la investigación.

#### **6.4 Frecuencias y porcentajes**

La estadística descriptiva manejada en esta investigación permitió detallar lo indispensable de toda la información obtenida a través del análisis numérico de las variables y de cada una de sus dimensiones.

El uso de frecuencias y porcentajes permitieron entender las tendencias de la muestra de estudio respecto a los niveles de valoración del servicio educativo que reciben por parte de la institución universitaria.

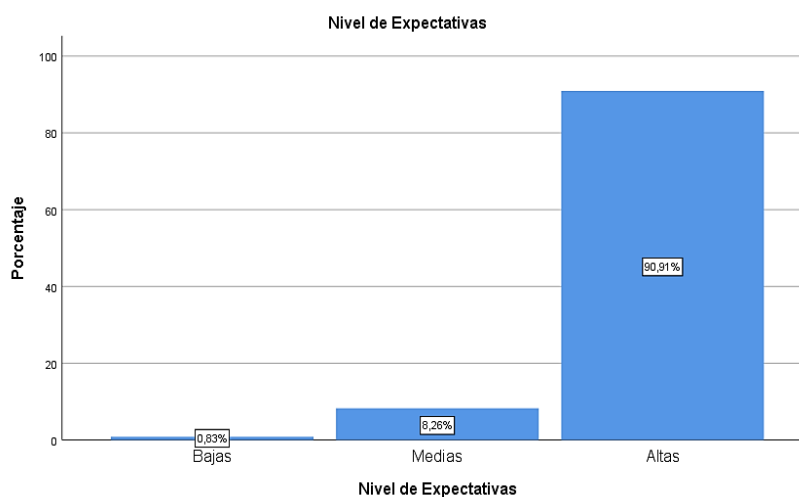
Tabla 15

*Frecuencias y porcentajes para los niveles de las expectativas*

<b>Niveles</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Altas	220	90.9
Medias	20	8.3
Bajas	2	0.8

Nota: N= 242

En la tabla 15, se pudo apreciar las frecuencias y porcentajes para los niveles de las expectativas, se observó que 220 participantes han obtenido el nivel alto (90,9 %), 20 participantes el nivel medio (8,3 %) y 2 participantes el nivel bajo (0,8 %).



*Figura 4. Niveles de expectativas*

En la figura 4, se pudo apreciar los niveles obtenidos para las expectativas, se observa que el nivel que obtuvo el porcentaje mayor ha correspondido a los niveles altos con un 90,91 %.

Estos resultados muestran que la hipótesis específica de trabajo 1.6 que menciona que existe una expectativa alta sobre el servicio educativo, se cumple a cabalidad.

Tabla 16

*Frecuencias y porcentajes para los niveles de las percepciones.*

<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Altas	167	69.1
Medias	64	26.4
Bajas	11	4.5

Nota: N= 242

En la tabla 16, se pudo apreciar las frecuencias y porcentajes para los niveles de las percepciones, se observó que 167 participantes han obtenido el nivel alto (69,1 %), 64 participantes el nivel medio (26,4 %) y 11 participantes el nivel bajo (4,5 %).

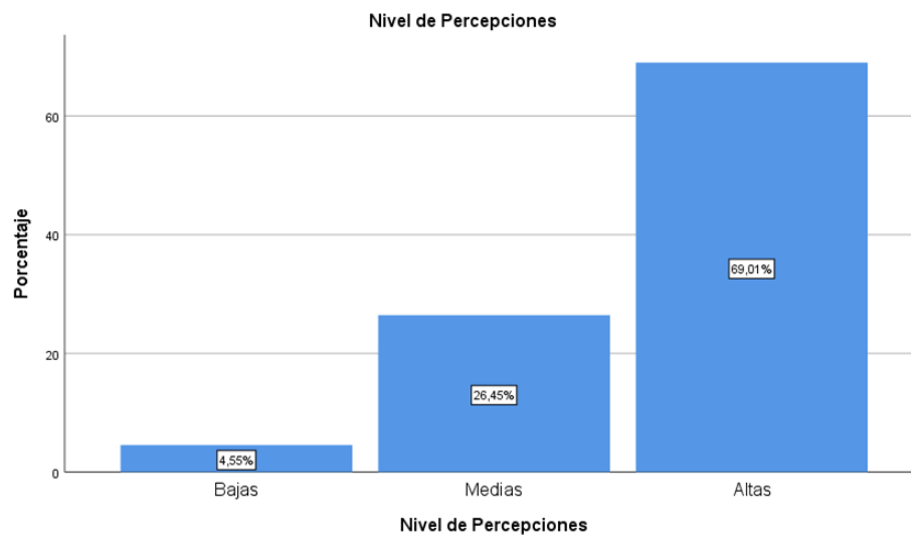


Figura 5. Niveles de percepciones

En la figura 5, se pudo apreciar los niveles obtenidos para las percepciones, se observó que el nivel que obtuvo el porcentaje mayor corresponde a los niveles altos con un 69,1 %.

Estos resultados muestran que la hipótesis específica de trabajo 1.7 que menciona que existe una percepción baja sobre el servicio educativo, no se cumple a cabalidad.

### 6.5 Media y desviación estándar

La media es la medida de tendencia central que se utilizó con el objetivo de ubicar en la escala de niveles las puntuaciones obtenidas de los baremos de las variables y sus dimensiones analizadas; la medida de variabilidad que se empleó fue la desviación estándar, su aplicación indicó cómo se dispersaron las puntuaciones en los niveles obtenidos.

Ambas medidas colaboraron en la descripción y sustentación de los resultados a partir de los niveles de las variables y sus dimensiones sobre el servicio educativo que reciben los estudiantes.

Tabla 17

*Media y desviación estándar para las Expectativas y sus dimensiones.*

<b>Expectativas</b>	<b>M</b>	<b>DE</b>
Elementos tangibles	25.58	3.318
Fiabilidad	30.90	4.402
Responsabilidad	25.13	3.236
Seguridad	25.44	3.158
Empatía	31.73	4.099
<i>Expectativas globales</i>	138.80	16.122

Nota: N= 242

En la tabla 17, se pudo apreciar las medias y desviaciones estándar obtenidas para las expectativas, se observó que las expectativas globales han obtenido la media más alta con un puntaje de 138.80 y una desviación estándar de 16.122 y, por lo contrario, la dimensión responsabilidad obtuvo la media más baja con un puntaje de 25.13 y una desviación estándar de 3.236.

Tabla 18

*Media y desviación estándar para las percepciones y sus dimensiones.*

<b>Percepciones</b>	<b>M</b>	<b>DE</b>
Elementos tangibles	21.31	4.994
Fiabilidad	25.52	7.235
Responsabilidad	21.90	5.103
Seguridad	22.09	4.832
Empatía	26.28	6.730
<i>Percepciones globales</i>	117.12	26.480

Nota: N= 242

En la tabla 18, se pudo apreciar las medias y desviaciones estándar obtenidas para las percepciones, se observa que las percepciones globales han obtenido la media más alta con un puntaje de 117.12 y una desviación estándar de 26.480 y, por lo contrario, la dimensión elementos tangibles obtuvo la media más baja con un puntaje de 21.31 y una desviación estándar de 4.994.

## CAPÍTULO VII

### DISCUSIÓN

En este apartado, la primera discusión dirige su atención a la hipótesis general que menciona que existe relación directa entre las expectativas y las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.

El resultado mediante el coeficiente de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman permitió deducir que existió relación positiva y significativa, de baja intensidad y no directa, pues las percepciones no dependen directamente de las expectativas sino de la valoración percibida del servicio educativo.

Los estudiantes tienen altas expectativas y que al momento de percibir el servicio educativo los lleva a generar niveles de valoración.

Investigaciones como las de Melendrez (2019), Sánchez (2018), Inquilla et. al. (2017), Eyzaguirre (2015), Churampi (2016), Ortega (2015), Suárez (2015), Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), Galindo y Vásquez (2013), Vega-García (2014) concuerdan con lo hallado en este estudio, puesto que señalan que la relación entre estas variables ofrecen resultados confiables al poder permitir identificar brechas a ser superadas en el proceso de ejecución del servicio; las brechas o gaps vienen a ser las diferencias entre el servicio esperado (expectativas) y el servicio recibido (percepciones).

La información recogida muestra entonces, según la teoría, evidencia confiable que permitió generar a partir de la correlación de las variables expectativas y percepciones, niveles de valoración de los estudiantes sobre el servicio educativo.

Zeithaml, et. al. (1993), Kotler y Keller (2012), Lovelock y Wirtz (2015), entre otros investigadores afirmaron que la valoración de un servicio (educativo) es válida y confirmada cuando se prueba la relación entre sus variables.

Se debe tener en cuenta que los resultados sobre la relación entre expectativas y percepciones implican todos los aspectos que están circunscritos al servicio educativo y no solo lo concerniente al proceso académico.

Estudios como los de Martín, Paolini y Rinaudo (2015), que analizaron el contexto de aprendizaje, resaltaron las diferencias entre la relación de las percepciones y expectativas como resultados trascendentes que incluso podrían llevar a la propuesta de nuevos diseños educativos, pero que al ser confiables no necesariamente implican aspectos más meticulosos y especializados que se desarrollan dentro de todo lo que concierne al proceso del servicio educativo.

Si bien este estudio no busca medir los niveles de satisfacción de los estudiantes, al realizar el trabajo como resultado del objetivo general de la investigación, trajo como consecuencia que se llevara, de manera indefectible, a generar niveles de valoración del servicio educativo, tanto de expectativas como de percepciones de los estudiantes, Caetano (2003) reconoce esta acción a tal nivel que la considera como de trascendencia institucional.

Minedu (2015) ha colocado al estudiante y su satisfacción; entendido en este estudio como niveles altos de percepción que superen los niveles de las expectativas; como centro del proceso educativo universitario, a lo que Ortega (2015) llamó enfoque en el alumno.

De este modo, lograr que los niveles de percepción superen a los niveles de las expectativas sobre las características propias del servicio ha significado que den cuenta sobre cómo se desarrolló el servicio educativo desde la perspectiva del estudiante (Sánchez, 2018).

En ese sentido los teóricos sobre el servicio como Zeithaml, et. al. (1993), Grande (2007), Lovelock y Wirtz (2011), Kotler y Armstrong (2012) mencionaron que las percepciones deben superar a las expectativas, ir en cualquier dirección contraria a esta afirmación trae como consecuencia un servicio (educativo) que no es total, es parcial.

El sistema de gestión de la calidad para organizaciones educativas IWA2 (2007) refiere que para obtener servicios educativos de calidad se debe partir de lo que espera el estudiante, que la información recibida por sus sentidos debe cubrir sus perspectivas, es decir, la percepción debe exceder los niveles de sus expectativas.

Por tanto, con base a los resultados obtenidos y a la teoría especializada sobre el tema, se afirmó que el nivel de valoración del servicio educativo no se adecuó completamente a lo esperado.

Estudios posteriores podrían definir los niveles precisos de satisfacción del estudiante sobre el servicio educativo que ha brindado esta institución universitaria y las causas que lo originaron.

El desarrollo del estudio genera la continuidad de la discusión a partir de las hipótesis específicas, la primera de ellas indica que existe relación directa entre la dimensión elementos tangibles de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.

El producto obtenido mediante el coeficiente de correlación de Spearman, mostró que la dimensión elementos tangibles de las expectativas solo correlaciona positivamente con la dimensión responsabilidad de las percepciones y la dimensión seguridad de las percepciones sobre el servicio educativo.

Esto implica que las percepciones generaron niveles de valoración de acuerdo con las características del servicio educativo que recibió el estudiante durante el proceso educativo, sobresaliendo la responsabilidad y seguridad que ofrece la institución universitaria.

La dimensión elementos tangibles de las expectativas hace referencia a la apariencia de las instalaciones físicas, como la de infraestructura moderna, cómoda, limpia, agradable y atractiva, equipos modernos y actualizados, personal de presentación impecable y materiales educativos confiables; que debería poseer la institución.

La relación positiva que presenta con la dimensión responsabilidad de las percepciones indica que los estudiantes identifican en los actores humanos a los

elementos tangibles que cubren sus expectativas, porque esta dimensión hace referencia, en parte, a las características que debe tener todo miembro administrativo, docente y de servicios de la institución universitaria, los estudiantes no solo percibieron una presentación impecable del personal, sino que también identificaron que logran cubrir otros aspectos que los consideró importantes.

Así mismo, se obtuvo como resultados que no se correlaciona con la dimensión elementos tangibles de las percepciones, donde las evidencias estadísticas hicieron inferir que los estudiantes no se sienten complacidos al encontrar que los elementos tangibles relacionados a la infraestructura, medios y materiales educativos no son lo que esperaban o lo que la institución universitaria prometió.

El análisis respecto a la correlación positiva con la dimensión seguridad de las percepciones mostró que se centra nuevamente en la labor de los empleados de la institución, porque esta dimensión considera conocimientos, atención y habilidades de la fuerza laboral al momento de ejecutar el servicio educativo, así los estudiantes centran su atención y consideran también, como parte de elementos tangibles, a los procesos de interrelación personal con los trabajadores de la institución.

Otras dimensiones de las percepciones que no correlacionaron con la dimensión elementos tangibles de las expectativas fueron fiabilidad y empatía, el análisis llevó a deducir que, a mayor expectativa de los elementos tangibles, las dimensiones de las percepciones que no correlacionan sobre el servicio educativo de los estudiantes tuvieron mayor dispersión.

La dimensión fiabilidad de las percepciones no correlaciona con la dimensión elementos tangibles de las expectativas; aquí los estudiantes notaron que la institución no cuidó la ejecución del servicio, percibieron errores y por lo tanto que la institución brinde un buen servicio educativo con esperados elementos tangibles desde la primera vez y logre mantenerlo durante todo el tiempo que reciben el mismo, no se cumplió.

Otra dimensión que no se correlaciona con elementos tangibles de las expectativas es empatía de las percepciones, ya que los estudiantes notaron que la institución no se esmeró en brindar un servicio educativo que contenga elementos tangibles relacionados a la infraestructura, medios y materiales educativos que esperaban tener.

Realizado el análisis se asumió que la hipótesis indica que existe relación directa entre la dimensión elementos tangibles de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo no se cumple a cabalidad, ya que no existió relación directa de la dimensión elementos tangibles de las expectativas con todas las dimensiones de las percepciones.

Estos resultados guardaron relación con las investigaciones de Churampi (2016), Inquilla, Calcina y Velasco (2017), quienes encontraron brechas en el servicio educativo de la dimensión elementos tangibles con lo que percibe el estudiante los niveles de valoración se incrementaron en las dimensiones responsabilidad y seguridad.

El siguiente punto de discusión hace referencia a la segunda hipótesis específica, ella menciona que existe relación directa entre la dimensión fiabilidad

de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.

Al llevarse a cabo el proceso de correlación mediante el coeficiente de Spearman, los resultados mostraron que la dimensión fiabilidad de las expectativas solo muestra correlación positiva con las dimensiones responsabilidad de las percepciones y seguridad de las percepciones sobre el servicio educativo, así, las percepciones originaron niveles de valoración en conformidad a las particularidades que recibió el estudiante durante el proceso del servicio educativo, sobresaliendo la responsabilidad y seguridad que ofrece la institución universitaria.

La dimensión fiabilidad de las expectativas viene a ser la habilidad de la institución universitaria para realizar el servicio que promete de forma fiable y cuidadosa; sus indicadores son puntualidad en todo el proceso del servicio, interés en la problemática estudiantil, buen servicio sostenido en el tiempo, evitar errores durante el servicio; que debería brindar la institución.

La relación positiva, como resultado de la evidencia estadística con la dimensión responsabilidad de las percepciones, señaló que los estudiantes reconocieron en el desempeño de las funciones del personal que labora en la institución, pruebas que mostraron responsabilidad durante el servicio educativo, estas lograron cubrir sus expectativas, porque esta dimensión implica el desenvolvimiento de los trabajadores de la institución universitaria, los estudiantes percibieron que el personal cumple sus funciones con responsabilidad.

El análisis respecto a la correlación positiva con la dimensión seguridad de las percepciones reveló que la labor de los empleados de la institución no solo implicó responsabilidad, sino también percibieron seguridad al encontrar atención y habilidades de la fuerza laboral al momento de ejecutar el servicio educativo.

Con las dimensiones elementos tangibles de las percepciones, fiabilidad de las percepciones y empatía de las percepciones no llegaron a correlacionarse, además el estudio llegó a deducir que a mayor expectativa en la dimensión fiabilidad, asimismo las dimensiones de las percepciones que no correlacionan sobre el servicio educativo de los estudiantes muestran mayor dispersión.

No existe correlación con la dimensión elementos tangibles de las percepciones porque lo prometido por la universidad respecto a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, medios y materiales educativos fueron brindados de tal manera que el estudiante no percibió que se les brinde en tiempos prometidos y de acuerdo con la necesidad que implica su uso respecto a su práctica profesional.

La dimensión fiabilidad de las expectativas no correlaciona con la dimensión fiabilidad de las percepciones porque aquí los estudiantes notaron que la institución no cuidó o descuidó la ejecución del servicio educativo, no hubo puntualidad en todo o parte del servicio, el interés por la problemática estudiantil no fue lo que esperaban, el buen servicio no logró sostenibilidad en el tiempo, incurrió en errores durante el servicio.

La dimensión que tampoco logró correlación con fiabilidad de las expectativas fue empatía de las percepciones, los estudiantes notaron que la institución hizo poco o no se esmeró en brindar un servicio educativo que contenga una atención individualizada cuando lo requerían.

Ejecutado el análisis se asumió que en la segunda hipótesis existe relación directa entre la dimensión fiabilidad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo; no se cumple a cabalidad, ya que no existió relación directa de la dimensión expectativas de fiabilidad con todas las dimensiones de las percepciones.

El resultado obtenido guarda relación con la investigación de Melendres (2019), quien obtiene diferencias negativas o brechas entre expectativas y percepciones de la dimensión fiabilidad, producto de no haber logrado cubrir las expectativas de los estudiantes.

Continuando con el análisis, la tercera hipótesis específica menciona que existe relación directa entre la dimensión responsabilidad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.

Los resultados obtenidos de la prueba de correlación mostraron que la dimensión responsabilidad de las expectativas correlaciona en dirección positiva con las dimensiones fiabilidad, responsabilidad y seguridad de las percepciones sobre el servicio educativo.

Se deduce entonces que las percepciones generaron niveles de valoración de acuerdo con las características del servicio educativo que recibió el estudiante durante el proceso educativo, donde sobresalen las dimensiones fiabilidad, responsabilidad y seguridad que ofrece la institución universitaria.

La dimensión responsabilidad de las expectativas es definida como la disposición y voluntad que debería tener la institución universitaria para ayudar a los estudiantes y proporcionarles un servicio rápido, ello está plasmado en sus indicadores, así se encuentra, la promesa de brindarles servicios educativos en plazos que son capaces de cumplir, disponibilidad permanente durante la entrega del servicio, voluntad de ayuda y que siempre esté presente la disposición en aclarar dudas.

Los efectos estadísticos indicaron que existe relación positiva con la dimensión fiabilidad de las percepciones, esto llevó a la conclusión que los estudiantes reconocieron que, en estas dimensiones, la universidad cumple con brindar el servicio educativo prometido.

La correlación positiva con la dimensión responsabilidad de las percepciones, reveló que existe en la labor institucional disposición y voluntad en proporcionar un servicio rápido a los estudiantes, esta dimensión tanto en expectativas como percepciones genera en los usuarios del servicio un reconocimiento positivo por la gestión que venía ejerciendo la universidad.

Otra correlación positiva se dio con la dimensión seguridad de las percepciones, aquí los estudiantes vuelven a reconocer a través de su experiencia, que son buena parte del personal en general que labora en la universidad los que inspiraron credibilidad y confianza.

Al no existir correlación con las dimensiones, elementos tangibles de las percepciones y empatía de las percepciones, se llegó a inferir que a mayor expectativa en la dimensión responsabilidad, las dimensiones de las percepciones

que no correlacionan sobre el servicio educativo de los estudiantes muestran mayor dispersión.

No hay correlación con la dimensión elementos tangibles de las percepciones porque los estudiantes perciben que los medios físicos (infraestructura, equipos, medios y materiales educativos) no son lo que esperaban, este resultado tiene relación directa con lo obtenido de la correlación entre las expectativas de los elementos tangibles con la dimensión responsabilidad de las percepciones, por lo tanto, se afirmó que la institución universitaria brindó un servicio educativo con deficiencias o que no logró cubrir lo que esperaba el estudiante en cuanto a lo material como infraestructura, equipos, medios e instrumentos educativos.

La dimensión empatía de las percepciones no logró correlacionarse, la evidencia estadística llevó a deducir que los estudiantes percibieron de la institución una atención no individualizada y, la disposición y voluntad de ayudarlos junto a un servicio rápido, no era lo que esperaban.

El análisis realizado encaminó a concluir que la hipótesis existe relación directa entre la dimensión responsabilidad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo; que no se cumple a cabalidad, ya que no existió relación directa de la dimensión expectativas de responsabilidad con todas las dimensiones de las percepciones.

La cuarta hipótesis específica menciona que existe relación directa entre la dimensión seguridad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el

servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana

En esta parte de la discusión se analizó la correlación de dimensión seguridad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones.

Desde el resultado de no correlación con ninguna dimensión, la argumentación se fundamentó a partir de la definición de la dimensión seguridad de las expectativas, que refiere al conocimiento, atención y habilidades que deberían mostrarse por parte de los empleados de la institución educativa superior para inspirar credibilidad y confianza.

Resulta peculiar obtener productos de no correlación en una dimensión que destaca por contener en sus indicadores el desempeño del personal administrativo y docente de la universidad, de acuerdo con los anteriores resultados, los estudiantes valoran y reconocen la labor del personal que trabaja en la institución universitaria, pero que ahora identificó en el grupo humano administrativo y docente a un sector que no logró generar en ellos una percepción positiva sobre el servicio educativo.

El desconocimiento de esta peculiaridad llevó a la institución, quizás, a no generar gestiones oportunas que lo complementen con los sectores que sí lograron percepciones positivas.

La dimensión seguridad tanto en expectativas como en percepciones se caracteriza por su capacidad de inspirar credibilidad y confianza, estas peculiaridades debieron mostrarse con resultados de correlación positiva con cada una de las dimensiones, claro está si es que la universidad brindaba un servicio que genere esas características, pero no fue así, según los resultados estadísticos los

estudiantes encontraron elementos insuficientes de credibilidad y confianza dentro de su casa de estudios.

Los resultados llevaron a la conclusión de rechazar la hipótesis de estudio; existe relación directa entre la dimensión seguridad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo; ya que no se cumple, porque no existió relación directa de la dimensión seguridad de las expectativas con ninguna de las dimensiones de las percepciones.

La quinta hipótesis menciona que existe relación directa entre la dimensión empatía de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.

Al llevar a cabo el proceso de correlación, el producto obtenido reveló que la dimensión empatía de las expectativas solo muestra correlación positiva con la dimensión responsabilidad de las percepciones y la dimensión seguridad de las percepciones sobre el servicio educativo.

Esto implica que las percepciones generaron niveles de valoración de acuerdo con las características del servicio educativo que recibió el estudiante durante el proceso educativo, sobresaliendo las dimensiones responsabilidad y seguridad que ofrece la institución universitaria.

La dimensión empatía de las expectativas hace referencia a la atención individualizada que debería ofrecer la universidad, teniendo como indicadores ofrecer horarios convenientes, atención personalizada y oportuna, esmero al brindar

el servicio educativo, entender las necesidades de los estudiantes y mostrar interés en ellos.

La relación positiva que presenta con la dimensión responsabilidad de las percepciones indica que los estudiantes identificaron disposición y voluntad por parte de la universidad al haberles brindado un servicio rápido, de acuerdo con su necesidad, cuando lo requirieron.

Se encontró también correlación positiva con la dimensión seguridad de las percepciones, aquí los estudiantes reconocen que hay esfuerzo por parte de la universidad en brindarles un servicio que se evidencia en el comportamiento de los empleados, quienes demostraron conocimiento, atención y habilidades cada vez que se solicitó sus servicios.

Las dimensiones de las percepciones que no correlacionaron con la dimensión empatía de las expectativas fueron elementos tangibles, fiabilidad y empatía, la inferencia trajo como resultado que a mayor expectativa de la dimensión empatía, las dimensiones de las percepciones que no correlacionan sobre el servicio educativo de los estudiantes tuvieron mayor dispersión.

La dimensión elementos tangibles de las percepciones no se correlacionan con la dimensión empatía de las expectativas; aquí los estudiantes notaron que la institución ofrece medios materiales insuficientes que requirieron en el proceso de su formación profesional, por lo tanto, en este aspecto su percepción se dispersa y considera que la universidad no se esmeró en ofrecer una mejor atención a esa necesidad.

La dimensión fiabilidad de las percepciones no correlaciona con la dimensión empatía de las expectativas, la institución no cuidó la ejecución del

servicio, los estudiantes percibieron errores y que la habilidad de la institución para realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa no se presentó de acuerdo con sus requerimientos.

Otra dimensión que no correlaciona con empatía de las expectativas es empatía de las percepciones, es decir, el estudiante no encontró empática a la universidad al momento de requerir su atención.

Realizado el análisis se asumió que la hipótesis sobre si existe relación directa entre la dimensión empatía de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo no se cumple a cabalidad, ya que no existió relación directa de la dimensión empatía de las expectativas con todas las dimensiones de las percepciones.

El resultado obtenido del estudio de las correlaciones de las dimensiones de las expectativas y las percepciones guardaron relación con las investigaciones de Suárez (2015), Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) y Melendres (2019), quienes determinaron que existe correlación positiva en algunas de las dimensiones del SERVQUAL sobre el servicio educativo, mencionaron que esta correlación positiva existente en varias de las dimensiones confirma la validez del instrumento.

La correlación positiva que existe entre las dimensiones responsabilidad y seguridad con todas las dimensiones tanto de expectativas como de percepciones producen resultados confiables a partir del análisis de correlación entre cada una de ellas, así Sánchez (2018) indicó que “todos los coeficientes de confiabilidad son formas de coeficiente de correlación” (p. 47).

Caetano (2003) sentenció que las dimensiones no son caracterizadoras de los factores perceptivos de la calidad en los servicios de enseñanza superior, pero sí brindan la información direccionada a cuestiones específicas del servicio que permite identificar las fallas, errores o brechas, con el objetivo de iniciar un proceso de mejora (Sánchez, 2018), esta afirmación se cumple en esta investigación ya que el análisis nos arroja aquellas particularidades descritas en este estudio y que la universidad debe considerar en su proceso de mejora continua.

Por ello, se dedujo que, al ofrecer información detallada sobre el servicio educativo, las dimensiones se han podido adaptar a la realidad educativa de la universidad, tal como muchos estudios lo han realizado, como es el caso de Martínez-Tur, Peiró, Moliner y Potocnik (2010), Silva y Trezza (2011), Sánchez (2013) y a nivel nacional lo hicieron Flores (2017) e Inquilla, Calsina y Velazco (2017).

Esto lo convierte en un campo amplio de experimentación, ya que la adaptabilidad no es homogénea y esta, sin duda, deberá responder a particularidades internas y externas de cada institución educativa universitaria, además de realizar estudios de cada dimensión de manera frecuente, espaciada e individual, para medir su desenvolvimiento en el proceso de evaluar a través de la correlación, el servicio educativo.

Continuando con la discusión de resultados se procedió a trabajar el sexto objetivo que se desprendió de la hipótesis: existe una expectativa alta sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.

Los resultados integrales generados por los participantes en este estudio arrojaron que las expectativas se desvían con respecto a la media, esto quiere decir que a nivel global las expectativas sobre el servicio educativo en los estudiantes han sido altas ya que alcanzaron puntos superiores a 117 de acuerdo con el baremo, sobre la frecuencia, 220 estudiantes tienen expectativas altas sobre el servicio educativo que esperan recibir, alcanzando un porcentaje de 90,9 %.

Respecto a las dimensiones de las expectativas, el resultado presenta características heterogéneas, así en el análisis de las dimensiones se halló que el baremo muestra niveles con puntajes medios más altos sobre las dimensiones fiabilidad y empatía, resultados que también se sustentan con los puntajes obtenidos de la media y la desviación estándar, esto nos indicó que los estudiantes tienen una expectativa superior sobre estas dimensiones del servicio educativo que esperan recibir, por lo tanto, son lo que más valoran.

Lo concerniente a las dimensiones elementos tangibles, responsabilidad y seguridad, fueron las que obtuvieron en el baremo niveles con puntajes medios más bajos por lo tanto menos favorables, haciendo que estas puntuaciones se ubiquen en valores inferiores, puntajes menores también se hallaron en la media, lo que indicó que las expectativas que los estudiantes tienen sobre estas dimensiones son menos valoradas, pero no por eso dejan de ser significativas, además se observó que la desviación estándar en cada dimensión fue mínima. El producto de este apartado guardó relación con los trabajos de Melendres (2019), Flores (2017) y Churampi (2016).

En cuanto a los niveles altos de expectativas de los estudiantes, que esperaron recibir del servicio educativo, aquel fue un factor que debió enriquecer las estrategias a ejecutar por parte de la institución universitaria, puesto que hubiese permitido elevar el nivel hasta lograr lo que Ortega (2015) denominó educación ideal.

En lo concerniente a la heterogeneidad de los resultados de las expectativas sobre las dimensiones, concordó con las investigaciones de Martín, Rita y Rinaudo (2015) y Ordoñez-Sierra y Rodríguez-Gallego (2016).

Respecto a la variedad de los resultados de las expectativas de los estudiantes se deduce que se debe a experiencias previas que hayan podido experimentar, que le ayudan a generar expectativas empíricas de acuerdo con su pericia.

Estos niveles deben ser conocidos por las instituciones universitarias, ya que según han señalado Ordoñez-Sierra y Rodríguez-Gallegos (2015) implican las decisiones globales de los estudiantes sobre el servicio que esperan recibir.

Como mencionó Ortega (2015) se convierten en puntos de referencia, generando en el alumno un modelo interno (Caetano, 2003; Naranjo, 2011) que guiará la evaluación posterior del servicio educativo que ha recibido (Zeithaml, et. al., 1993; Caetano, 2003) y, por lo tanto, también la planeación y ejecución de medidas necesarias que permitan prevenir acciones que afecten al servicio.

He allí la importancia de realizar estudios de correlación, pues se podrá obtener niveles de valoración en tiempos establecidos durante todo el proceso que

dure el servicio educativo; esto incluye desde el proceso de toma de decisión del estudiante sobre qué universidad elegir para iniciar sus estudios.

Producto del análisis se concluyó en aceptar como válida la hipótesis: existe una expectativa alta sobre el servicio educativo; pues efectivamente, en conformidad a los resultados estadísticos, existe una expectativa alta sobre el servicio educativo que esperaron recibir los estudiantes.

La última hipótesis menciona que existe una percepción baja sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.

Los resultados obtenidos de los participantes en este estudio arrojaron que las percepciones se desvían con respecto a la media, esto quiere decir, que a nivel global las percepciones sobre el servicio educativo en los estudiantes fueron altas ya que alcanzan puntos superiores a 109 de acuerdo con el baremo.

Sobre la frecuencia, 167 estudiantes han tenido percepciones altas sobre el servicio educativo que recibieron, alcanzando un porcentaje de 69,1 %.

Respecto a las dimensiones de las percepciones, encontramos resultados heterogéneos, así en el análisis respecto a los niveles se halló que fiabilidad y empatía alcanzaron niveles medios superiores por lo tanto favorables, haciendo que estas puntuaciones se ubiquen en valores altos, lo que ha indicado que los estudiantes tienen una percepción superior sobre estas dimensiones del servicio que recibieron, así estas conclusiones se fortalecen al analizar las medias y desviación estándar que también obtuvieron resultados convenientes.

Concerniente a las dimensiones elementos tangibles, responsabilidad y seguridad fueron las que obtuvieron niveles inferiores, por lo tanto, poco favorables, haciendo que estas puntuaciones se ubiquen en valores bajos, lo cual indicó que las percepciones que los estudiantes tienen sobre estas dimensiones del servicio educativo que recibieron no fueron en su totalidad lo que esperaban por parte de la universidad.

Si bien existen percepciones altas en dimensiones como fiabilidad y empatía, en general se resaltó que las puntuaciones obtenidas por las expectativas fueron mayores al de las percepciones y que estas puntuaciones se repiten en cada una de las dimensiones en relación con las variables. También, fue notoria la desviación estándar en percepciones al presentar mayor dispersión.

El resultado de esta investigación concordó con los trabajos de Inquilla, Calcina y Velazco (2017) y Eyzaguirre (2015), quienes obtuvieron como producto percepciones con niveles altos a moderados, los cuales, comparando los resultados con las expectativas, estas mostraron niveles altos.

Además, señalaron que a pesar de haber logrado percepciones positivas y cubrir las perspectivas de los estudiantes en ciertos aspectos o dimensiones, los resultados no fueron los mejores ya que los estudiantes esperaron un servicio mejor al recibido.

La heterogeneidad de las percepciones se manifestó a través de los efectos resultantes, así las dimensiones responsabilidad y seguridad de las percepciones llegaron a correlacionar de manera positiva hasta con cuatro dimensiones de las expectativas (elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad y empatía) y la

dimensión seguridad de las percepciones no correlacionó con ninguna dimensión de las expectativas.

En función a los resultados, el análisis condujo a determinar que la institución universitaria estuvo desarrollando un servicio educativo con desequilibrios, cuando debió desenvolverse en sinergia (IWA2, 2007), esta afirmación se sustenta en lo que menciona Sineace (2013), que ha señalado que las percepciones ofrecen información contundente sobre el servicio educativo.

El producto de esta evidencia llevó a rechazar la hipótesis planteada, puesto que, en función a los resultados y análisis, la percepción general sobre el servicio educativo de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana fue alta.

Estos resultados nos indican que la correlación de las variables expectativas y percepciones con cada una de sus dimensiones sobre el servicio educativo que ofrece la universidad explica por qué se dio esta realidad, la cual es objeto de estudios posteriores el encontrar las causas de los efectos encontrados.

## **CAPÍTULO VIII**

### **CONCLUSIONES**

A continuación, se presentan las conclusiones a las que se llegó en el desarrollo de la investigación y del proceso del análisis estadístico utilizado.

1. Existe correlación con un grado débil entre las variables expectativas y percepciones sobre el servicio educativo.
2. No se evidencia correlación directa entre la dimensión elementos tangibles de las expectativas con todas las dimensiones de las percepciones sobre el servicio educativo, puesto que solo hay asociación significativa con las dimensiones responsabilidad y seguridad.
3. Se determina que no hay correlación directa entre la dimensión fiabilidad de las expectativas con todas las dimensiones de las percepciones sobre el servicio educativo, solo hay asociación significativa con las dimensiones responsabilidad y seguridad.
4. La dimensión responsabilidad de las expectativas se correlaciona únicamente con las dimensiones responsabilidad y seguridad de las percepciones, por lo tanto, no hay correlación directa con todas las dimensiones.
5. Las evidencias indican que no existe relación directa entre la dimensión seguridad de las expectativas con ninguna de las dimensiones de las percepciones sobre el servicio educativo.

6. Se concluye que no hay correlación directa entre la dimensión empatía de las expectativas con todas las dimensiones de las percepciones sobre el servicio educativo, solo hay asociación significativa con las dimensiones responsabilidad y seguridad.
7. Existe una expectativa alta sobre el servicio educativo, pero sus niveles de valoración no fueron superados por las percepciones de los estudiantes al haber recibido el servicio educativo, lo que generó una brecha entre las variables.
8. Existe una percepción alta sobre el servicio educativo, pero que no se adecuó completamente a la perspectiva de los estudiantes, ya que sus niveles de valoración no superaron los niveles de las expectativas.

## **CAPÍTULO IX**

### **RECOMENDACIONES**

Este capítulo tuvo por objetivo brindar sugerencias basadas en las conclusiones producto de los resultados obtenidos después del proceso de investigación:

1. Aplicar de forma continua procesos que evalúen la prestación educativa que se viene ofreciendo, considerando que es de suma importancia conocer los niveles de valoración de los estudiantes, para así planificar y ejecutar las mejoras necesarias con el objetivo de alcanzar resultados que permitan continuar ofreciendo el servicio educativo.
2. Iniciar a corto plazo procesos de gestión, que permitan desarrollar un servicio armónico, es necesario poner énfasis en las dimensiones que obtuvieron correlación muy débil y en aquellas que no correlacionaron para ir cerrando progresivamente las brechas identificadas.
3. Fortalecer los procesos de interrelación personal, como uno de los pilares institucionales, a través de la promoción de cursos de capacitación al cuerpo administrativo y docente, haciendo conocer a los estudiantes que la universidad realiza estas acciones en bienestar de ellos.
4. Utilizar el reconocimiento que tiene la universidad por parte de sus estudiantes sobre la disposición y voluntad de ofrecerles un mejor servicio educativo, como fortaleza para promover campañas de pertenencia institucional.

5. Involucrar a los estudiantes en temas de gestión para generar cambios, y así fortalecer conjuntamente la idea de que forman parte de una institución sistemática, que actúa en sinergia hacia la consecución de objetivos comunes.
6. Promover e incentivar investigaciones, que les permita evaluar la calidad educativa que vienen desarrollando en función a la satisfacción de sus estudiantes, involucrando a todas las facultades con el objetivo de conocer las causas de la realidad encontrada por este estudio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, R. (2017). Aseguramiento de la calidad de la educación superior en América Latina y el Caribe. *Educación Superior y Sociedad*, 22(22), 131-153. Obtenido de <https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/36>
- Álvarez, J., Chaparro, E. M. y Reyes, D. E. (2015). Estudio de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. doi: <https://doi.org/10.15366/reice>
- Benavides, M., León, J., Haag, F. y Cueva, S. (2015). *Expansión y diversificación de la educación superior universitaria, y su relación*. Lima, Perú: GRADE.
- Basantes, R. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba-Ecuador*. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6132>
- Caetano, G. N. (2003). *Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad*. (Tesis doctoral), Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/4768/>
- Chacín, G. (2016). *Análisis Norma ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario. Análisis de la Norma ISO 9000:2015, fundamentos y vocabulario para los sistemas de la calidad*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Belloso Chacín. Cátedra Sistema de Gestión de la Calidad. Obtenido de <https://www.academia.edu/40857356/>
- Churampi, R. L. (2016). *Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la percepción de la calidad del servicio del sistema de administración académica en los estudiantes de la Facultad De Ingeniería de Sistemas de la UNCP, 2016*. Huancayo. (Tesis de grado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3890>
- Consejo de evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación superior universitaria CONEAU. (16 de setiembre de 2009). *Guía para la acreditación de carreras profesionales universitarias del CONEAU*. Obtenido de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Guia-para-la-Acreditaci%C3%B3n-de-Carreras-Profesionales-Universitarias-del-CONEAU.pdf>.

- Consortio de Universidades. (2005). *Gestión de la Calidad para Instituciones de Educación Superior. Procesos de Autoevaluación y Acreditación*. (Primera ed.). Lima.
- Cortés, N. C. (2014). Implicaciones de las emociones en la evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios universitarios: una experiencia de caso con estudiantes. *Sotavento MBA*, 24, 126-135. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/4061/4431>
- Cuenca, R. (Ed.). (2015). *La educación universitaria en el Perú: democracia, expansión y desigualdades* (Primera ed.). Lima: Instituto de Estudios Peruanos.
- Díaz, R. A. (2015). Factores condicionantes de la calidad de la educación superior peruana. *Revista LEX*, 13(15), 305-332. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5157760>
- Díaz, V. (2016). Calidad del servicio educativo utilizando los estándares del Sineace, caso de la carrera Administración de Negocios Internacionales de un ISTP. *Consensus*, 21(1), 59-69. doi: <https://doi.org/10.33539/consensus.v21n1.983>
- Duque, E. y Chamorro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159-192. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3966855>
- Espinoza, Ó., Rojas, M. y Minte Münzenmayer, A. (2018). Calidad de la Educación Superior en Iberoamérica. En H. Monarca, & M. Prieto (Edits.), *El Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Chile* (págs. 42-70). Madrid: Dykinson. Obtenido de <https://www.dykinson.com/libros/calidad-de-la-educacion-superior-en-iberoamerica/9788491489108/>
- Eyzaguirre, O. A. (2015). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. (Tesis de doctorado), Tacna. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/52>
- Ferrel, O. C. y Hartline, M. D. (2012). *Estrategia de marketing*. México: Cengage Learning.
- Flores, D. J. (2017). *Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay-2016*. (Tesis de doctorado), Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5269>

- Fontalvo, T. J. y Vergara Schmalbach, J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Colombia. Recuperado el 2017, de [https://www.academia.edu/32432375/La\\_Gestion\\_de\\_la\\_Calidad\\_en\\_los\\_Servicios\\_ISO9001\\_2008](https://www.academia.edu/32432375/La_Gestion_de_la_Calidad_en_los_Servicios_ISO9001_2008)
- Galindo, F. y Vásquez Carrasco, R. (2013). Validación del Servqual, y aporte de una escala cualitativa para medir calidad de servicio en universidades privadas. *Educare et comunicare*, 1(1), 31-40. doi: <https://doi.org/10.35383/educare.v1i1.134>
- Galviz, G. I. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Maracaibo: Universidad Rafael Urdaneta.
- Gordillo, L., Domínguez, B., Vega, C., De la Cruz, A. y Ángeles, M. (2020). El marketing educativo como estrategia para la satisfacción de alumnos universitarios. *Propósitos y representaciones*, 8(SPE(1)), 499. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8nSPE1.499>
- Grande, I. (2007). *Marketing de los servicios* (Cuarta ed.). Madrid: ESIC.
- Hernández, O., Padilla, L. (2019). Expectativas de los estudiantes hacia la educación superior: Influencia de variables familiares, personales y escolares. *Sociológica*, 34(98), 221-251. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3050/305062704007/html/index.html>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Inquilla, J., Calsina, W. y Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro, caso Universidad Nacional del Altiplano - Puno - Perú - 2017. *Comuni@cción*, 8(1), 5-15. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6049076>
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al Control de la Calidad*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- ISO. (2015). *Norma Internacional ISO: 9001: 2015 (traducción oficial). Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos* (Quinta ed.). Ginebra, Suiza.
- ISO 9001:2000. (2015). *IWA 2 Sistema de gestión de la calidad para organizaciones educativas* (Primera ed.). México D.F., México. Obtenido de <http://enlacewtc.com/index.php/iwa-2-calidad-para-organizaciones-educativas-2>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Décimo cuarta ed.). México: Pearson educación.

- Kotler, P. y Keller, K. L. (2012). *Dirección de marketing* (Decimocuarta ed.). México: Pearson educación.
- Larios-Gómez, E. (2014). Mercadotecnia de las instituciones de educación superior. *Cuaderno Profesional de marketing UNIMEP*, 2(1), 15-29. Obtenido de <https://www.cadernomarketingunimep.com.br/ojs/index.php/cadprofmkt/article/view/17>
- Ley Universitaria. *Ley N.º 30220*. (03 de Julio de 2014). Lima, Perú. Obtenido de [http://www.Minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria.pdf](http://www.Minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf)
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Primera ed.). Barcelona, España. Obtenido de <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia* (Séptima ed.). México D.F.: Pearson educación.
- Magaña, D. E., Aguilar-Morales, N. y Aquino, S. P. (2017). Calidad en la Educación Superior: un modelo de medición. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 10(2), 53-66. Obtenido de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3039748](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3039748)
- Martín, R. B., Paolini, V., y Rinaudo, M. C. (2015). Percepciones y expectativas sobre el contexto de aprendizaje. Un estudio con alumnos de educación superior. *Revista Interamericana de Psicología*, 49(2), 213-221. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28446019007>
- Martínez, G. y Zavaleta, A. (2013). *Calidad del Servicio Educativo en la Escuela profesional de Obstetricia de la Universidad Privada Arzobispo Loayza*. (Tesis doctoral), Universidad César Vallejo, Lima.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J. M., Moliner, C. y Potocnik, K. (2010). *Calidad de servicio y calidad de vida: el "survey feedback" como método de cambio organizacional*. Madrid, España: IPACSA. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11181/3358>
- Melendres, Y. (2019). *Expectativas y Percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca*. (Tesis de maestría), Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3011>
- Ministerio de Educación (Minedu). (2015). *Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria*. Obtenido de Decreto Supremo N° 016-2015\_Minedu: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105041/\\_016-2015-Minedu\\_-\\_21-10-2015\\_04\\_19\\_56\\_-DS\\_N\\_\\_016-2015-Minedu.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105041/_016-2015-Minedu_-_21-10-2015_04_19_56_-DS_N__016-2015-Minedu.pdf)

- Mora, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de marketing*, 10(2), 146-162. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
- Naranjo, C. (2011). *Marketing educativo; desarrollo de una estrategia C.E.M. aplicado a la Universidad nacional de Colombia sede Manizales como base para la fidelización de clientes y complemento a la estrategia de C.R.M.* Tesis de maestría, Manizales. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/11053940.pdf>
- Ordóñez-Sierra, R. y Rodríguez-Gallego, M. (2016). Las expectativas de los estudiantes y la calidad del servicio ofertado por la universidad de Sevilla. *Revista Complutense de Educación*, 27(3), 901-922. doi: [https://doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2016.v27.n3.46999](https://doi.org/10.5209/rev_RCED.2016.v27.n3.46999)
- Ortega, J. (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior: construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico.* Tesis doctoral, Salamanca. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11162/180485>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Obtenido de <https://search.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>
- Picardo, O. (2005). *Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Educación.* San Salvador, El Salvador: Centro de Investigación. Colegio García Flamenco.
- Ramos, V., Unda, X., y Pantoja, O. (2016). La Teoría De Confirmación-Desconfirmación Expectativas Para Gestionar La Motivación En El Aula. *Congresos CLABES.* Recuperado desde <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1409>
- Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES). (2004). *Glosario internacional RIACES de evaluación de la calidad y acreditación.* Madrid, España: Madrid: Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- Reyes, O. y Reyes, M. (2012). Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores. *Administración & Finanzas*, 5(5), 87-98. Obtenido de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2095414](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2095414)
- Robins, S. P. y Coulter, M. (2005). *Administración.* (Octava ed.). México: Pearson educación.

- Robins, S. P. y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (Décimo tercera ed.). México: Pearson educación.
- Román, J. C., Franco, R. T. y Gordillo, Á. (2014). Satisfacción Estudiantil Sobre Servicios Recibidos En La Universidad: Percepción De Egresados. *Administración & Finanzas*, 8(3), 103-112. Obtenido de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2501012](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2501012)
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67-73. doi: 10.26490/uncp.horizonteciencia.2014.6.93
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición* (enero de 2018 ed.). Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11232/1027>
- Santana, R. (2018). Validação da escala SERVQUAL - um estudo empírico com alunos na instituição de ensino superior do Brasil, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro. (Tesis de maestría). Porto. Obtenido de <https://recipp.ipp.pt/handle/10400.22/13087>
- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Díaz de Santos.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace). (2013). *Educación Superior en el Perú: Retos para el Aseguramiento de la Calidad* (Primera ed.). Lima.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa Sineace. (octubre de 2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria*. Obtenido de Sineace: <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevo-modelo-programas-Resolucion-175.pdf>
- Suárez, R. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011-2012*. (Tesis de maestría), Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4264>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu). (2015). *El Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano* (Primera ed.). Lima.
- Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Alicante, España: Espagrafic. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10045/13445>

- Tünnerman, C. (31 de enero de 2006). *Pertinencia y Calidad de la Educación Superior. Lección inaugural*. Obtenido de Universidad de Antioquía: [http://iep.udea.edu.co:8180/entornoPGU/bitstream/123456789/258/1/Pertinencia %20Calidad %20Educacion %20Superior %20-CarlosTunnermann.pdf](http://iep.udea.edu.co:8180/entornoPGU/bitstream/123456789/258/1/Pertinencia%20Calidad%20Educacion%20Superior%20-CarlosTunnermann.pdf)
- UNESCO. (1998). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. La educación superior en el siglo XXI. Visión y Acción*. Informe final, París. Obtenido de [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000116345\\_spa?posInSet=1&queryId=13fd7ab4-74a9-4938-b72f-46fdd659859a](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000116345_spa?posInSet=1&queryId=13fd7ab4-74a9-4938-b72f-46fdd659859a)
- Universidad del Valle. (2012). *Medición de la satisfacción de Usuarios Universidad del Valle*. Informe técnico, Cali. Obtenido de <http://gicuv.univalle.edu.co>
- Vega-García, L. F. (2014). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades privadas de la ciudad de Tunja: caso Fundación Universitaria Juan de Castellanos. *In Vestigium Ire*, 7(1), 170-183. Obtenido de <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/ivestigium/article/view/973>
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, 4(7), 54-73. doi: <http://dx.doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>
- Yamada, G. y Castro, J. F. (Edits.). (2013). *Calidad y acreditación de la educación superior: retos urgentes para el Perú* (Primera ed.). Lima: Universidad del Pacífico. Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. y Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Tablas y figuras

Tabla  
*Frecuencia, Porcentajes, Chi Cuadrada y nivel de significación para las Expectativas, según Percepciones.*

		Percepciones			Total	X <sup>2</sup>	P
		Bajas	Medias	Altas			
Expectativas	Bajas	1(50 %)	1(50 %)	0(0 %)	2(100 %)	20.035**	.000
	Medias	2(10 %)	10(50 %)	8(40 %)	20(100 %)		
	Altas	8(3.6 %)	53(24.1 %)	159(72.3 %)	220(100 %)		

\*\* $p \leq .01$

En la tabla se puede apreciar las frecuencias, porcentajes, puntuaciones Chi Cuadrada y Nivel de significación (p) para las expectativas, según las percepciones; en tanto, del nivel de expectativas bajas 2(100 %) participantes, perciben un nivel bajo 1(50 %) y medias 1(50 %). Por otro lado, del nivel de expectativas medias 20(100 %) participantes, perciben un nivel bajo 2(10 %), un nivel medio 10(50 %) y un nivel alto 8(40 %). Asimismo, del nivel de expectativas altas 220(100 %) participantes, perciben un nivel bajo 8(3.6 %), un nivel medio 53(24.1 %) y un nivel alto 159(72.3 %). Para finalizar, estas diferencias son significativas al .01 ( $X^2 = 20.035, p = .000^{**}$ ).

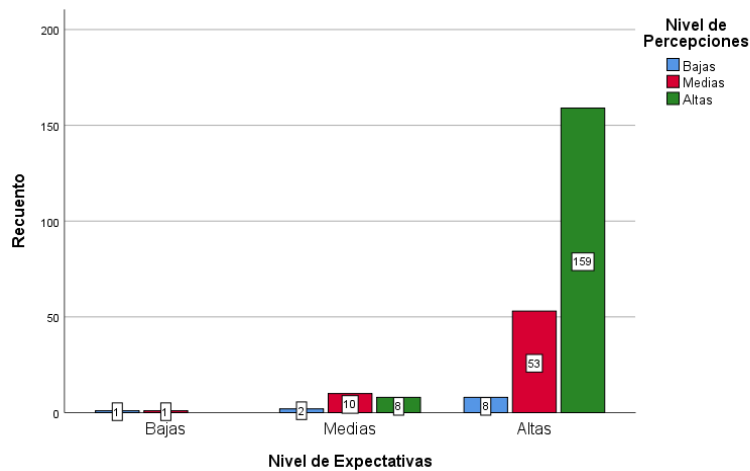


Figura. Nivel de Expectativas según nivel de percepciones.

En la figura, se puede apreciar los niveles de expectativas, según el nivel de percepción, se puede notar que de los 220 participantes que obtuvieron expectativas altas, luego en los niveles de las percepciones se agrupan en 8 para bajas, 53 para medias y 159 para altas.

Tabla

Resultados totales para comparación. Obtenida de los resultados estadísticos.

Variables Estadísticos	Expectativas		Percepciones	
		138.80		117.12
□	Elementos tangibles	25.58	Elementos tangibles	21.31
	Fiabilidad	30.90	Fiabilidad	25.52
	Responsabilidad	25.13	Responsabilidad	21.90
	Seguridad	25.44	Seguridad	22.09
	Empatía	31.73	Empatía	26.28
		16.122		26.480
DE	Elementos tangibles	3.318	Elementos tangibles	4.994
	Fiabilidad	4.402	Fiabilidad	7.235
	Responsabilidad	3.236	Responsabilidad	5.103
	Seguridad	3.158	Seguridad	4.832
	Empatía	4.099	Empatía	6.730
Frecuencias	220		167	
Porcentajes	90.9 %		69.1 %	

Tabla

*Resumen de correlaciones de las Dimensiones. Obtenidas de las correlaciones de Spearman de cada dimensión.*

<b>Expectativas</b>		<b>Percepciones</b>	
		R	P
<b>Expectativa general</b>		0.133	0.039
<b>Dimensiones</b>	Elementos tangibles	0.037	0.565
	Fiabilidad	0.110	0.087
	Responsabilidad	0.213	0.001
	Seguridad	0.079	0.224
	Empatía	0.097	0.134

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

Título	pregunta de investigación	objetivo general	Hipótesis general	Marco Teórico	Variables	Instrumento
Relación entre Expectativas y Percepciones sobre el Servicio Educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una Universidad Privada de Lima Metropolitana.	¿Qué relación existe entre las Expectativas y Percepciones sobre el Servicio Educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.	Determinar la relación entre las Expectativas y Percepciones sobre el Servicio Educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.	Existe relación directa entre las Expectativas y las Percepciones sobre el Servicio Educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.	<b>Expectativas</b> Son estándares o puntos de referencia que tienen los estudiantes para la experiencia del servicio educativo y que a menudo estarían conformados por lo que cree que va a ser o debería ser (Ortega, 2015, p. 197).	Variable principal: Percepción. Variable principal Expectativas. Variable referencial: Satisfacción del estudiante.	Escala SERVQUAL diseñada en Estados Unidos y validada en diferentes culturas como Brasil, Colombia, México, España. A nivel nacional tenemos referencias de investigaciones en la UNMSM, UNFV, UPCH, URP.
	<b>Preguntas específicas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		<b>Diseño de investigación</b>	
	1. ¿Qué relación existe entre la dimensión Elementos Tangibles de las Expectativas y Percepciones sobre el Servicio Educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una Universidad Privada de Lima Metropolitana?	Relacionar la dimensión elementos tangibles de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.	Existe relación directa entre la dimensión elementos tangibles de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.		El tipo es básica Transaccional o Transversal	Nivel Correlacional.
2. ¿Qué relación existe entre la dimensión Fiabilidad de las Expectativas y Percepciones sobre el	Relacionar la dimensión fiabilidad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.	Existe relación directa entre la dimensión fiabilidad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la		Diseño No experimental.	Enfoque de naturaleza Cuantitativa.	

<p>Servicio Educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una Universidad Privada de Lima Metropolitana?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la dimensión Responsabilidad de las Expectativas y Percepciones sobre el Servicio Educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una Universidad Privada de Lima Metropolitana?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre la dimensión Seguridad de las Expectativas y Percepciones sobre el Servicio Educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una Universidad Privada de Lima Metropolitana?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre la dimensión Empatía de las Expectativas y Percepciones sobre el Servicio Educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una Universidad Privada de Lima Metropolitana?</p>	<p>Relacionar la dimensión responsabilidad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Relacionar la dimensión seguridad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Relacionar la dimensión empatía de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Identificar los niveles de las expectativas y de sus dimensiones sobre el servicio educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Identificar los niveles de las percepciones y de sus dimensiones sobre el servicio educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.</p>	<p>Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Existe relación directa entre la dimensión responsabilidad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Existe relación directa entre la dimensión Seguridad de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Existe relación directa entre la dimensión empatía de las expectativas con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía de las percepciones sobre el servicio educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Existe una expectativa alta sobre el servicio educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Existe una percepción baja sobre el servicio educativo en Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.</p>	<p><b>Percepciones</b> Proceso que hace tangible el servicio de educación a través de la interacción directa entre el estudiante y la evidencia física institucional con el objetivo de obtener beneficios educativos (Caetano, 2003, p.p. 172,173)</p>	<p><b>Análisis de datos</b> Para la comprobación de hipótesis se utilizará la prueba no paramétrica de correlación de Spearman con un nivel de confianza del 95 %</p>
--	--	---	---	---

### Anexo 3

#### Matriz del instrumento

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición de dimensiones	Indicadores
<p><b>Expectativas:</b> Son estándares o puntos de referencia que tienen los estudiantes para la experiencia del servicio educativo y que a menudo estarían conformados por lo que cree que va a ser o debería ser (Ortega, 2015, p. 197).</p>	<p>Variable multidimensional de naturaleza cualitativa politómica, nivel de medición cuantitativa de intervalo.</p> <p>Indicará de forma directa los niveles del servicio educativo que espera recibir el estudiante de la universidad.</p>	Elementos Tangibles	Hace referencia a las instalaciones físicas, equipos y el aspecto del personal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atracción visual de instalaciones físicas.</li> <li>2. Apariencia de equipos.</li> <li>3. Apariencia o aspecto del personal.</li> <li>4. Materiales asociados al servicio.</li> <li>5. Cumplir con lo prometido.</li> <li>6. Sincero interés en resolver los problemas</li> <li>7. Realizar buen servicio desde la primera vez</li> <li>8. Brindar el servicio en tiempo prometido.</li> <li>9. Servicio sin errores.</li> <li>10. Cumplir plazos prometidos.</li> <li>11. Prontitud en el servicio.</li> <li>12. Disponibilidad para ayudar siempre.</li> <li>13. Disposición para aclarar dudas.</li> <li>14. Inspirar confianza.</li> <li>15. Inspirar seguridad.</li> <li>16. Cortesía.</li> <li>17. Conocimiento para responder preguntas</li> <li>18. Horarios convenientes.</li> <li>19. Atención personalizada.</li> <li>20. Enfocados en el servicio.</li> <li>21. Interés y preocupación genuina.</li> <li>22. El personal entiende las necesidades.</li> </ol>
		Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y precisa.	
		Responsabilidad	Disposición para ayudar a los clientes proporcionar un servicio rápido y oportuno.	
		Seguridad	Relacionada a la destreza para transmitir credibilidad en la atención sin amenazas, riesgos o dudas.	
<p><b>Percepción:</b> Proceso que hace tangible el servicio de educación a través de la interacción directa entre el estudiante y la evidencia física institucional con el objetivo de obtener beneficios educativos (Caetano, 2003, p.p. 172,173)</p>	<p>Variable multidimensional cualitativa politómica, nivel de medición cuantitativa de intervalo.</p> <p>Indicará de forma directa los niveles del servicio educativo que recibe el estudiante por parte de la universidad.</p>	Empatía	Se refiere a la capacidad para situar en la posición del estudiante, pensar primero en él y atenderlo según características y situaciones particulares.	

## Anexo 4

### Instrumento

**Encuesta para valorar las expectativas y percepciones de los estudiantes sobre el servicio educativo en la facultad de ciencias de la salud de una universidad privada de Lima Metropolitana.<sup>1</sup>**

N.º Encuesta:	FECHA:	
Estimado estudiante, estamos interesados en conocer su calificación del servicio educativo en la Universidad. Sus respuestas serán totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
1. Edad	<input type="text"/>	
2. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
3. Ciclo	I	1
	II	2
	III	3
	IV	4
	V	5
	VI	6
	VII	7
	VIII	8
	IX	9
	X	10

### EXPECTATIVAS

Estimado estudiante, califique entre 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada uno de los siguientes ítems relacionados con el servicio educativo que usted espera recibir en una institución educativa superior (IES) como la Universidad. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

---

<sup>1</sup> Encuesta adaptada por Martínez y Zavaleta, 2013.

E1	Que una IES debería poseer instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
E2	Que una IES debería tener equipos modernos y actualizados de acuerdo con los servicios que brinda.	1	2	3	4	5	6	7
E3	Que el personal docente y administrativo de una IES deben caracterizarse por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo con su posición o cargo.	1	2	3	4	5	6	7
E4	Que los materiales asociados con los servicios que brinde una IES deben ser actualizados, confiables y de buena apariencia.	1	2	3	4	5	6	7
E5	Que cuando una IES promete hacer algo planificado, lo haga en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
E6	Que cuando un estudiante tiene un problema, la IES debe mostrar interés sincero en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
E7	Que el personal de una IES brinde un buen servicio desde la primera vez y mantenga este accionar evitando cometer errores.	1	2	3	4	5	6	7
E8	Que el personal de una IES concluya el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
E9	Que el personal de una IES procure mantener el servicio exento de errores.	1	2	3	4	5	6	7
E10	Que los funcionarios y profesores de una IES prometan a sus estudiantes, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.	1	2	3	4	5	6	7
E11	Que los funcionarios y profesores de una IES estén dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
E12	Que los funcionarios y profesores de una IES siempre tengan voluntad sincera en ayudar a sus alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
E13	Que los empleados (funcionarios) de la IES siempre estén dispuestos para aclarar dudas de sus alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
E14	Que el comportamiento de los funcionarios y profesores de una IES debe inspirar confianza en los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
E15	Que los estudiantes de una IES se sientan seguros en sus gestiones y/o transacciones en la institución.	1	2	3	4	5	6	7
E16	Que los funcionarios y profesores de una IES deben tratar con cortesía a los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
E17	Que los funcionarios y profesores de una IES precisan tener información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7

E18	Que una IES deba ofrecer horarios de funcionamiento convenientes para todos sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
E19	Que una IES precisa tener funcionarios y profesores que brinden atención personalizada a sus alumnos cuando sea requerida.	1	2	3	4	5	6	7
E20	Que una IES deba esmerarse en brindar el mejor servicio a sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
E21	Que una IES entienda las necesidades específicas de sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
E22	Que una IES muestre interés en los estudiantes y los tomen en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.	1	2	3	4	5	6	7

### PERCEPCIONES

Estimado estudiante, califique entre 1 a 7 a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con el servicio que usted recibe en la Universidad. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

P1	La Universidad posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas	1	2	3	4	5	6	7
P2	La Universidad tiene equipamiento moderno y actualizado de acuerdo con los servicios que brinda.	1	2	3	4	5	6	7
P3	El personal docente y administrativo de la Universidad se caracterizan por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo con su posición o cargo.	1	2	3	4	5	6	7
P4	Los materiales asociados con los servicios que brinda la Universidad son actualizados, confiables y de buena apariencia	1	2	3	4	5	6	7
P5	Cuando la Universidad promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
P6	Cuando un estudiante tiene un problema, la Universidad muestra un interés sincero en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
P7	El personal de la Universidad brinda buen servicio desde la primera vez y mantiene este accionar evitando cometer errores.	1	2	3	4	5	6	7
P8	El personal de la Universidad concluye el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
P9	El personal de la Universidad procura mantener el servicio exento de errores.	1	2	3	4	5	6	7

P10	Los funcionarios y profesores de la Universidad prometen a sus estudiantes, brindarles servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.	1	2	3	4	5	6	7
P11	Los funcionarios y profesores de la Universidad están dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
P12	Los funcionarios y profesores de la Universidad siempre tienen voluntad sincera en ayudar a los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
P13	Los empleados (funcionarios) de la Universidad siempre están dispuestos para aclarar dudas de los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
P14	El comportamiento de los funcionarios y profesores de la Universidad inspiran confianza en los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P15	Los estudiantes de la Universidad se sienten seguros en sus gestiones y/o trámites en la institución.	1	2	3	4	5	6	7
P16	Los funcionarios y profesores de la Universidad tratan con cortesía a los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P17	Los funcionarios y profesores de la Universidad tienen los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P18	La Universidad tiene horarios de funcionamiento convenientes para sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P19	La Universidad tiene funcionarios y profesores que dan atención individualizada a cada alumno cuando es requerida.	1	2	3	4	5	6	7
P20	La Universidad está enfocada en brindar el mejor servicio a sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P21	La Universidad entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
P22	La Universidad muestra interés en los estudiantes y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos de la institución.	1	2	3	4	5	6	7